



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ	จิตวิทยา
สาขา	ภาควิชา

เรื่อง ความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันในการทำงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิก
ที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาโรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง

Trust in Supervisor, Job Involvement, and Organizational Citizenship Behavior of
the Operational Employees: A Case Study of a Chicken Slaughterhouse

นามผู้วิจัย นางสาววาสนา สระทองมอญ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพพินา สมุทรานนท์, Ph.D.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(อาจารย์ศยามล เอกะกุลนันต์, วท.ด.)

หัวหน้าภาควิชา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิชญ์วัลย์ สุรินยา, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

.....
(รองศาสตราจารย์กัญญา วีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาโรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง

Trust in Supervisor, Job Involvement, and Organizational Citizenship Behavior of the Operational
Employees: A Case Study of a Chicken Slaughterhouse

โดย

นางสาววาสนา สระทองมอญ

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

พ.ศ. ๒๕๕๓

วาสนา สระทองมอญ 2553: ความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันในการทำงาน และ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาโรงงานชำแหละ
ไก่สดแห่งหนึ่ง ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) สาขาวิชา
จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพทินนา สมุทรานนท์, Ph.D. 133 หน้า

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 4 ประการดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความไว้วางใจในหัวหน้างาน
ความเกี่ยวพันในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ
โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง 2) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์
ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง และ 4) เพื่อศึกษาความไว้วางใจใน
หัวหน้างาน และความเกี่ยวพันในการทำงานที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ
พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง จำนวน 310 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้
แบบสอบถามและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การ
ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง มีระดับความไว้วางใจ
ในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง
2) พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง ที่มีเพศ สถานภาพการสมรส และอายุงานที่
แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 .05 และ
.01 ตามลำดับ 3) ความไว้วางใจในหัวหน้างานและความเกี่ยวพันในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 4) ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน ความไว้วางใจ
ในหัวหน้างานมิตีความห่วงใย และความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับงาน สามารถร่วมกัน
พยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่ง
หนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การได้ร้อยละ 47.9 ($R^2_{Adj} = .479$)

Wassana Sratongmon 2010: Trust in Supervisor, Job Involvement, and Organizational Citizenship Behavior of the Operational Employees: A Case Study of a Chicken Slaughterhouse. Master of Science (Industrial and Organizational Psychology), Major Field: Industrial and Organizational Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Thipthinna Smuthranond, Ph.D. 133 pages.

The objectives of this research were: 1) to study the level of trust in supervisor, job involvement, and organizational citizenship behavior of the operational employees of a chicken slaughterhouse; 2) to compare organizational citizenship behavior among the operational employees of a chicken slaughterhouse whose personal factors were different; 3) to study the relationship between trust in supervisor, job involvement, and organizational citizenship behavior of the operational employees of a chicken slaughterhouse; and 4) to study the variables that could predict organizational citizenship behavior of the operational employees of a chicken slaughterhouse. Samples were 310 employees of a chicken slaughterhouse. Data were collected by using questionnaires and were analyzed by using a statistical computer program. Percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, Pearson's product moment correlation coefficient, and stepwise multiple regression analysis were used for data analysis.

Results showed that: 1) the level of trust in supervisor, job involvement, and organizational citizenship behavior of the operational employees of a chicken slaughterhouse were high; 2) the operational employees of a chicken slaughterhouse who had different gender, marital status, and level of tenure had different organizational citizenship behavior with statistical significance at .01, .05 and .01 level, respectively; 3) trust in supervisor and job involvement were positively related to organizational citizenship behavior of the operational employees of a chicken slaughterhouse with statistical significance at .01 level; and 4) job involvement including responsibility to work, work involvement and competence dimension of trust in supervisor could jointly predict 47.9 ($R^2_{Adj} = .479$) percentage of organizational citizenship behavior of the operational employees of a chicken slaughterhouse with statistical significance at .01 level.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงยิ่งจาก ผศ.ดร. ทิพทินนา สมุทรานนท์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ ดร. ศยามล เอกะกุลนันต์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ และคอยให้ความช่วยเหลือในการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดระยะเวลาของการทำวิจัย ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร. รัตติกรณ์ จงวิศาล ประธานการสอบ และ ผศ.ดร. ศิริพร แยมนิล ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดจนประสบการณ์ที่มีคุณค่าแก่ผู้วิจัย ส่งผลให้สามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการวิจัยจนสำเร็จลุล่วง

ขอขอบคุณผู้จัดการแผนกบุคคล ผู้จัดการแผนกผลิต โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประสานงาน และให้คำปรึกษาต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ขอขอบคุณพนักงานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาจิตวิทยา และเพื่อนนิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิต รุณ 21 ทุกคนที่ให้ความสนใจและช่วยเหลือผู้วิจัยตลอดมา

เหนือสิ่งอื่นใด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้สติปัญญาและกำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดจนทุนทรัพย์ในการส่งเสริม สนับสนุนการศึกษาให้แก่ผู้วิจัยจนประสบความสำเร็จได้ในวันนี้

วาสนา สระทองมอญ

พฤษภาคม 2552

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	8
แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจในหัวหน้างาน	8
แนวคิดเกี่ยวกับความเกี่ยวพันในการทำงาน	24
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
กรอบแนวคิดในการวิจัย	43
สมมติฐานในการวิจัย	44
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
การวิเคราะห์ข้อมูล	53
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	54

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	56
ผลการวิจัย	56
ข้อวิจารณ์	71
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	95
สรุปผลการวิจัย	95
ข้อเสนอแนะ	98
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	102
ภาคผนวก	112
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ	113
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	115
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	125
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	133

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน	56
2	ค่าเฉลี่ย($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความไว้วางใจในหัวหน้างาน ระดับความเกี่ยวพันในการทำงาน และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง	59
3	เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งจำแนกตามเพศ	60
4	เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งจำแนกตามอายุ	61
5	เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา	61
6	เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพการสมรส	62
7	เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งจำแนกตามอาชีวน	63
8	เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งเป็นรายคู่จำแนกตามอาชีวน	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	64
10	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้างานและความเกี่ยวพันในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง	66
11	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความไว้วางใจในหัวหน้างานและความเกี่ยวพันในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง	68
12	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน	69
ตารางผนวกที่		
1	ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถามความไว้วางใจในหัวหน้างานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง	126
2	ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นรายด้านของแบบสอบถามความไว้วางใจในหัวหน้างานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง	127

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางผนวกที่	หน้า
3 ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถาม ความเกี่ยวพันในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่ สดแห่งหนึ่ง	129
4 ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นรายด้านของแบบสอบถาม ความเกี่ยวพันในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่ สดแห่งหนึ่ง	130
5 ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถาม พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง	131

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

จากสถานะวิกฤติเศรษฐกิจโลกในปัจจุบัน ได้ส่งผลกระทบเป็นวงกว้างต่อเศรษฐกิจและสังคมในหลายๆ ประเทศ และประเทศไทยก็เป็นประเทศหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตินี้อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งจะเห็นได้ชัดจากอุตสาหกรรมการส่งออกที่ชะลอตัวลง องค์กรต่างๆ จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัว ตลอดจนมีการวางแผนเชิงรุกในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้สามารถรับมือกับผลกระทบที่เกิดขึ้นและสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ ซึ่งหลักการที่สำคัญที่สุดในการรับมือและสร้างความได้เปรียบก็คือ ทรัพยากรบุคคลหรือทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยการผลิตหลักที่สำคัญที่สุด (ธงชัย สันติวงษ์, 2543: 157) เพราะไม่ว่าองค์กรใดๆ คนก็ยังคงเป็น “หัวใจ” ของทุกเรื่องของการทำงานในองค์กร เนื่องจากคนเป็นผู้ใช้ทรัพยากรต่างๆ ทางการบริหารไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายต่างๆ ที่องค์กรตั้งไว้

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่ากระบวนการที่สำคัญอย่างหนึ่งที่องค์กรจะต้องดำเนินการพัฒนาก็คือ บุคลากรขององค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยในการกำหนดความสำเร็จของธุรกิจ เพราะไม่ว่าจะเป็นองค์กรของภาครัฐหรือเอกชนต่างก็มีความต้องการให้สมาชิกในองค์กรของตนมีพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน และมีผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยมเหนือความคาดหมาย ซึ่งจากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของ Katz (1964 cited in Bolon, 1997) พบว่า พฤติกรรมการทำงานนั้นแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมการทำงานตามหน้าที่ (In-Role Behavior) และพฤติกรรมเหนือบทบาท (Extra-Role Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติงานโดยที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ และเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้ระบุไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน แต่เป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์กร สังคมในองค์กรให้การยอมรับและให้คุณค่า ซึ่งพฤติกรรมของพนักงานประเภทนี้เรียกว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) ถ้าหากองค์กรสามารถพัฒนาพนักงานให้มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ก็จะช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จได้ (Organ, 1988; William and Anderson, 1991)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเปรียบเสมือนตัวหล่อลื่นของกลไกการทำงานทางสังคมในองค์การ ทำให้เกิดความยืดหยุ่น มีผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ช่วยลดความขัดแย้งหรือความรุนแรงที่เกิดขึ้นในองค์การ (Smith *et al.*, 1983: 654) และยังเป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้เกิดความร่วมมือกัน มีการช่วยเหลือพึ่งพาอาศัยกันในการทำงาน ช่วยลดการใช้ทรัพยากรขององค์การ ทำให้สามารถนำทรัพยากรที่ประหยัดได้ไปใช้ในการเพิ่มผลผลิตในด้านอื่นๆ ต่อไป (Organ, 1988 cited in Podsakoff and MacKenzie, 1994: 353) จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมที่สำคัญที่ทำให้เป้าหมายขององค์การบรรลุได้ง่ายขึ้น เกิดความราบรื่นในกระบวนการต่างๆ และทำให้องค์การเกิดการพัฒนาย่างยั่งยืน ซึ่งจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีหลายปัจจัยด้วยกัน ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญคือ ความไว้วางใจในหัวหน้างาน (Trust in Supervisor) ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้สมาชิกในองค์การปฏิบัติตนเป็นไปในทิศทางที่ผู้บริหารหรือองค์การต้องการได้ (Shaw, 1997) และผู้บริหารที่จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความไว้วางใจได้นั้นก็ต้องมีความสามารถ มีความซื่อสัตย์โดยการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ อย่างตรงไปตรงมา มีความห่วงใยผู้ใต้บังคับบัญชาและมีความเชื่อถือได้ (Mishra, 1996) ถ้าหากหัวหน้างานมีองค์ประกอบของความไว้วางใจดังที่กล่าวมานี้ ก็จะทำให้ได้รับความไว้วางใจจากผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความสมัครใจที่จะยอมทำตามและเกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน (Ganesan, 1994) และทำให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามมา ซึ่งจากผลการวิจัยของ Konovsky and Pugh (1994) และ Dirks and Ferrin (2002) เป็นหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งเป็นรูปแบบของพฤติกรรมที่บุคคลเลือกใช้ตอบสนองผลประโยชน์หรือสิ่งต่างๆ ที่ได้รับจากหัวหน้างาน ผู้บริหารหรือองค์การ อันจะมีส่วนช่วยให้การทำงานขององค์การมีความราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการทำให้เกิดองค์การที่มีประสิทธิผล บุคคลเกิดแรงจูงใจ และทำให้มีผลผลิตเพิ่มมากขึ้น คือ ความเกี่ยวพันในการทำงาน (Dieffendorff *et al.*, 2002) ซึ่งความเกี่ยวพันในการทำงานนั้น เป็นการแสดงถึงลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคลที่มีต่องานว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อภาพลักษณ์โดยรวมทั้งหมดของบุคคล โดยลักษณะของบุคคลที่มีความเกี่ยวพันในการทำงานจะมีความเชื่อในคุณค่าของงาน รู้สึกว่างานที่ตนทำให้ตนเองมีคุณค่า จะทุ่มเทหรืออุทิศตนเองให้กับงาน มีความรับผิดชอบต่องาน ใช้เวลาและพลังงานส่วนใหญ่ไปกับการทำงาน มีความพึงพอใจที่ได้มีส่วนร่วมในความสำเร็จของงาน (Lodahl and Kejner, 1965) และบุคคลจะมองว่างานเปรียบเสมือนเป็นศูนย์กลางในชีวิตของตนทั้งหมด (Newstrom and Davis, 1997: 259) ลักษณะ

ของบุคคลดังที่กล่าวมานี้ แสดงให้เห็นถึงการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยการสำนึกในหน้าที่ การมีความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือในการดำเนินงานต่างๆ ขององค์กร ซึ่งจากผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่าน ที่ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน พบผลการวิจัยที่สอดคล้องกัน คือ ความเกี่ยวพันในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Munene, 1995; Somers and Birnbaum, 1998; Diefendorff *et al.*, 2002; Bolger and Somech, 2004; Chu *et al.*, 2005; and Rotenberry and Moberg, 2007) ซึ่งความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรนี้ได้สะท้อนให้เห็นถึงข้อเท็จจริงที่ว่า ถ้าบุคคลมีความเกี่ยวพันในการทำงานในระดับสูงก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับที่สูงมากกว่าผู้ที่มีความเกี่ยวพันในการทำงานต่ำ

โรงงานชำแหละไก่สด เป็นสถานที่ที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อการผลิตผลิตภัณฑ์อาหารเนื้อไก่สด โดยมีการดำเนินการผลิตตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งมีกระบวนการตั้งแต่การตรวจเช็คสภาพไก่ การลวกถอนขน การล้างเครื่องใน การชำแหละไก่ การตัดแต่งเนื้อไก่สด และการบรรจุหีบห่อ ผลผลิตที่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อการจำหน่ายทั้งในประเทศและการส่งออกต่างประเทศ มีอัตราค่าจ้างการผลิตและการขายอยู่ในอันดับต้นๆ เมื่อเทียบกับธุรกิจประเภทเดียวกัน โดยองค์กรตระหนักว่าผลิตภัณฑ์อาหารนั้นถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต จึงได้เน้นย้ำให้ความสำคัญกับระบบการผลิตที่จะต้องมีความปลอดภัยและปลอดภัยที่สุด ตรงตามมาตรฐานการส่งออกสากล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับลูกค้าและผู้บริโภค (โรงงานชำแหละไก่สด, 2547) ทำให้พนักงานในส่วนของการผลิตซึ่งก็คือ พนักงานระดับปฏิบัติการมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการกำหนดความสำเร็จให้กับองค์กร ตลอดจนสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องใกล้ชิดกับกระบวนการผลิตทั้งหมด ซึ่งผลผลิตที่ได้ จะมีคุณภาพได้มาตรฐานหรือไม่ขึ้นอยู่กับพนักงานระดับปฏิบัติการทุกคน ดังนั้น ถ้าหากองค์กรมีพนักงานที่มีพฤติกรรมที่พึงปรารถนา นั่นคือ มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ก็จะช่วยให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันและเพิ่มการเติบโตทางธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นข้อเสนอแนะให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องสำหรับเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในการทำงาน และนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความไว้วางใจในหัวหน้างาน ระดับความเกี่ยวพันในการทำงาน และระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้างาน และความเกี่ยวพันในการทำงาน กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง
4. เพื่อศึกษาความไว้วางใจในหัวหน้างาน และความเกี่ยวพันในการทำงานที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นข้อเสนอแนะให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องสำหรับเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลทำให้พนักงานมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในการทำงาน อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานและการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์การ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร

นิยามศัพท์

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างรายเดือนและรายวันในโรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง ซึ่งมีหน้าที่ตรวจเช็คสภาพโดยทั่วไปของไก่ ลวกและถอนขนไก่สด ล้างเครื่องใน นำไก่ใส่เครื่องทำความเย็นเพื่อรักษาอุณหภูมิ ชำแหละไก่ ตัดแต่งเนื้อไก่สด และบรรจุหีบห่อ

ความไว้วางใจในหัวหน้างาน หมายถึง ความเชื่อมั่นของพนักงานว่าหัวหน้างานมีความสามารถ มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม มีการเปิดเผย มีความห่วงใย และมีความเชื่อถือได้ ไม่ว่าจะเป็นคำพูด การกระทำ หรือการตัดสินใจ ทำให้พนักงานยอมทำตามด้วยความสมัครใจ โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดความไว้วางใจในหัวหน้างานของ Mishra (1996) แบ่งความไว้วางใจในหัวหน้างานออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ มิตិความสามารถ มิตติการเปิดเผย มิตติความห่วงใย และมิตติความเชื่อถือได้

มิติความสามารถ หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อมั่นว่า หัวหน้างานมีความสามารถในการเป็นผู้นำ การใช้ความรู้ ทักษะ เทคนิค และอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นในการทำงาน มีความสามารถในการตัดสินใจในการทำงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับลูกน้อง มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารและจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้

มิตติการเปิดเผย หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานจะปฏิบัติต่อลูกน้องด้วยความซื่อสัตย์ โดยการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ตามความเป็นจริง ไม่ว่าจะเป็นปัญหาหรือความสำเร็จที่ได้รับ ยอมรับฟังความคิดเห็น ความรู้สึกของลูกน้อง และมีการประเมินผลการทำงานอย่างยุติธรรม

มิตติความห่วงใย หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานจะไม่ฉกฉวยผลประโยชน์อย่างไม่เป็นธรรมจากพนักงาน ให้ความสนใจและห่วงใยต่อความผาสุกของพนักงานเท่าๆ กับความผาสุกของตนเอง ส่งเสริมการเรียนรู้ เพิ่มพูนทักษะในการทำงานของพนักงาน และสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นในการทำงาน

มิตีความเชื่อถือได้ หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานมีพฤติกรรมที่คงเส้นคงวาหรือมีความน่าเชื่อถือในคำพูดและการกระทำ นั่นคือ พุดในสิ่งที่ทำและทำในสิ่งที่พูด มีความคงเส้นคงวาในการตัดสินใจ

ความเกี่ยวพันในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่า งานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับชีวิต จึงมีความทุ่มเทจริงจังกับงาน มีส่วนร่วม มีความรับผิดชอบในผลการปฏิบัติงาน และทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณค่า โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดความเกี่ยวพันในการทำงานของ Lodahl and Kejner (1965) ซึ่งแบ่งความเกี่ยวพันในการทำงานออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อในคุณค่าของงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงาน และด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน

ความเชื่อในคุณค่าของงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่างานเป็นสิ่งสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งในชีวิต การทำงานทำให้เกิดความรู้สึกว่าคุณค่า

ความรับผิดชอบต่องาน หมายถึง พนักงานมีความรับผิดชอบต่องาน จะซื่อสัตย์ต่องาน ให้ความสนใจ และเอาใจใส่ในงาน กล้าเผชิญหน้ากับสิ่งที่ทำผิดพลาดในการทำงาน ไม่หลีกเลี่ยงงาน ตลอดจนมีความพยายามในการปรับปรุงงานและหาวิธีการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม

การทุ่มเทเสียสละให้กับงาน หมายถึง พนักงานจะให้ความสำคัญกับงานมาก โดยทุ่มเทความสนใจให้กับงาน และคิดว่าตนเองเหมาะสมกับงานมากที่สุด มีความผิดพลาดในการทำงานน้อย พนักงานจะเสียสละทั้งร่างกาย และแรงใจให้กับการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในงานของตนหรือขององค์กร

การมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่ามีส่วนร่วมในงาน และคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของงานในองค์กร โดยจะนำตนเองเข้าไปเกี่ยวข้องในงานเสมอ ในฐานะเป็นผู้มีส่วนร่วมในงานนั้น มีความพึงพอใจที่ได้มีส่วนร่วมในความสำเร็จของงาน มักจะเสนอความคิดวิธีการ หรือการตัดสินใจเพื่อนำไปปรับปรุงงานอยู่เสมอ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การกระทำที่นอกเหนือจากข้อกำหนดในหน้าที่การปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานแสดงออกหรือปฏิบัติด้วยความสมัครใจ และเป็นประโยชน์ต่อ

องค์การ โดยไม่ได้คำนึงถึงรางวัลตอบแทน และเป็นการกระทำที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของ
องค์การให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษางานวิจัยเรื่องความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันในการทำงาน และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาโรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจในหัวหน้างาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับความเกี่ยวพันในการทำงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจในหัวหน้างาน

ความหมายของความไว้วางใจในหัวหน้างาน

นักวิชาการในหลายสาขาวิชาได้ให้ความหมายความไว้วางใจในหัวหน้างานตามแนวคิดพื้นฐานและทัศนะของแต่ละท่าน ความหมายของความไว้วางใจในหัวหน้างานจึงมีความแตกต่างและคล้ายคลึงกัน ดังนี้

Mayer *et al.* (1995: 709) ได้กล่าวถึงความไว้วางใจในหัวหน้างานว่าหมายถึง ความเชื่อและความคาดหวังของบุคคลที่จะได้รับการปฏิบัติจากหัวหน้างาน

Whitney (1996: 216) ได้กล่าวถึงความไว้วางใจในหัวหน้างานว่าหมายถึง ความเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานในองค์กรมีความซื่อสัตย์ มีความเมตตากรุณา มีความน่าเชื่อถือ และมีความยุติธรรม

Mishra (1996: 265) ได้กล่าวถึงความไว้วางใจในหัวหน้างานว่าหมายถึง ความสมัครใจของบุคคลที่จะยอมตามหัวหน้างานด้วยความเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานนั้นเป็นผู้มีความสามารถ มีการเปิดเผย มีความห่วงใยและมีความเชื่อถือได้

Marshall (2000: 48) ได้กล่าวถึงความไว้วางใจในหัวหน้างานว่าหมายถึง ผลสะท้อนของความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ของบุคคลที่มีต่อคุณลักษณะและความสามารถของหัวหน้างาน

Robbins (2005: 171) ได้กล่าวถึงความไว้วางใจในหัวหน้างานว่าหมายถึง ความคาดหวังในทางบวกต่อหัวหน้างาน ไม่ว่าจะเป็นคำพูด การกระทำ หรือการตัดสินใจที่จะกระทำตามสมควรแล้วแต่โอกาส

จากการนิยามความหมายของความไว้วางใจในหัวหน้างานข้างต้นสามารถสรุปความหมายได้ว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างาน หมายถึง ความเชื่อมั่นของพนักงานว่าหัวหน้างานมีความสามารถ มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม มีการเปิดเผย มีความห่วงใย และมีความเชื่อถือได้ ไม่ว่าจะเป็นคำพูด การกระทำ หรือการตัดสินใจ ทำให้พนักงานยอมทำตามด้วยความสมัครใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจในหัวหน้างาน

กว่าสี่ทศวรรษที่ผ่านมา แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจได้รับความสนใจจากนักวิชาการในหลายสาขาวิชา ไม่ว่าจะเป็นจิตวิทยาองค์กร การบริหารจัดการ การจัดการสาธารณะ การติดต่อสื่อสารขององค์กร และการศึกษา หรือแม้แต่การวิจัยทางด้านพฤติกรรมองค์กร (Dirks and Skarlicki, 2004: 3) นอกจากนี้ยังมีการศึกษาความไว้วางใจในอีกหลายแง่มุม เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กร และประสิทธิผลขององค์กร เป็นต้น ทำให้ความไว้วางใจมีแนวคิดที่หลากหลายจากมุมมองที่แตกต่างกัน ทั้งทางด้านสังคม จิตวิทยา การเมือง เศรษฐกิจ มนุษยวิทยา ประวัติศาสตร์ และชีววิทยาสังคม ซึ่งความแตกต่างของมุมมองเหล่านี้สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม (Lewicki and Bunker, 1996: 115-116) ดังนี้

1. มุมมองของนักทฤษฎีบุคลิกภาพ (The Views of Personality Theorists) เป็นมุมมองที่มุ่งเน้นถึง ความแตกต่างทางบุคลิกภาพส่วนบุคคลที่มีความพร้อมต่อความไว้วางใจ ซึ่งความพร้อมต่อความไว้วางใจนั้นจะถูกสร้างและพัฒนาขึ้นมาจากบริบททางสังคม ความไว้วางใจตามแนวคิด

ของนักทฤษฎีบุคลิกภาพจึงเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ ความคาดหวัง หรือความรู้สึกที่หยั่งรากลึกในลักษณะของบุคลิกภาพซึ่งเกิดมาจากการพัฒนาทางจิตสังคมของบุคคลในวัยทารก

2. มุมมองของนักสังคมวิทยาและนักเศรษฐศาสตร์ (The Views of Sociologists and Economists) เป็นมุมมองที่มุ่งเน้นว่า ความไว้วางใจเป็นปรากฏการณ์หนึ่งที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือสถาบัน ดังนั้น ความไว้วางใจจึงเป็นแนวคิดที่เป็นทั้งปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจากภายในและระหว่างองค์กร และเป็นความไว้วางใจของบุคคลในสถาบันหรือองค์กรเหล่านั้น

3. มุมมองของนักจิตวิทยาสังคม (The Views of Social Psychologists) เป็นมุมมองที่มุ่งเน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งก่อให้เกิดการสร้างหรือการทำลายความไว้วางใจระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม ดังนั้น ความหมายของความไว้วางใจในมุมมองของนักจิตวิทยาสังคมจึงเป็นความคาดหวังและเป็นส่วนประกอบในบริบทที่ช่วยเสริมสร้างหรือยับยั้งการพัฒนา และคงไว้ซึ่งความไว้วางใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจมีความหลากหลายขึ้นอยู่กับบริบทและการนำไปใช้ ซึ่ง Johns (1996: 79-80) ได้พัฒนารูปแบบแนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจซึ่งมุ่งเน้นที่กระบวนการและผลลัพธ์ไว้ดังนี้

1. ความไว้วางใจเป็นกระบวนการ (Trust as Process) ซึ่งแสดงให้เห็นระยะเวลาของการเกิดความไว้วางใจ โดยแบ่งเป็น 4 ระยะ คือ

1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล (Assimilation of Information) ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่ได้รับ ความไว้วางใจ (Trustee) ตามการรับรู้ของผู้ให้ความไว้วางใจ (Truster) องค์ประกอบของข้อมูลที่สำคัญอันดับแรกในการสร้างความไว้วางใจ คือการรับรู้ถึงความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นถ้าผู้ได้รับความไว้วางใจไม่ปฏิบัติตามความคาดหวังของผู้ให้ความไว้วางใจ นอกจากนี้ยังใส่ใจในเรื่องของความสามารถ ความเชื่อถือได้ และประสบการณ์ในอดีตของผู้ได้รับความไว้วางใจ รวมทั้งผลประโยชน์ตามสิทธิของผู้ให้ความไว้วางใจ ซึ่งอาจจะเป็นทางด้านอารมณ์ สังคม และสิ่งที่สัมผัสได้อื่นๆ

1.2 การตัดสินใจ (Decision-Making) จะเกี่ยวข้องกับกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเวลาก่อนการตัดสินใจ ถ้าผลของการรวบรวมข้อมูลทำให้ผู้ให้ความไว้วางใจเชื่อว่าผู้ที่ได้รับความไว้วางใจมีความน่าไว้วางใจก็จะนำไปสู่การสร้างสัมพันธภาพ

1.3 สัมพันธภาพของความไว้วางใจ (Trust Relationship) เป็นความสมัครใจของผู้ให้ความไว้วางใจว่าจะยอมทำตาม และเชื่อว่าผู้ที่ได้รับความไว้วางใจจะปฏิบัติตามที่คาดหวังไว้ สัมพันธภาพของความไว้วางใจมีคุณลักษณะเฉพาะเป็นพลวัตรและมีการพัฒนาตามธรรมชาติ ระดับความไว้วางใจอาจจะมั่นคงเป็นเวลานาน และอาจจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ได้

1.4 ผลที่ตามมาของความไว้วางใจ (Consequences of Trusting) จะมีความเฉพาะเจาะจง ขึ้นอยู่กับบริบทหรือสถานการณ์ อย่างไรก็ตามแนวคิดที่สำคัญของความไว้วางใจที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ คือ

1.4.1 การทำให้ผลประโยชน์ที่คาดหวังเป็นจริงในระดับที่สูงกว่า ต่ำกว่าหรือเท่ากัน

1.4.2 ผลที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้อาศัยการไว้วางใจล่วงหน้า

1.4.3 ความมั่นคง หมายถึง ระดับของความไว้วางใจที่เพิ่มขึ้น หรือลดลง ผลที่ตามมาของสัมพันธภาพแห่งความไว้วางใจจะย้อนกลับไปยังระยะแรกของกระบวนการอีกครั้ง

2. ความไว้วางใจเป็นผลลัพธ์ (Trust as Outcome) ความไว้วางใจที่เป็นกระบวนการจะเป็นลำดับของการเกิดความไว้วางใจและการประเมินย้อนกลับ ส่วนความไว้วางใจที่เป็นผลลัพธ์จะเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในกระบวนการเกิดความไว้วางใจ โดยให้ความสำคัญกับเวลา ซึ่งอาจจะเป็นลักษณะคงที่ แดกสลายง่าย และเกิดขึ้นชั่วคราว

Mayer *et al.* (1995: 717-719) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจในหัวหน้านางานว่าเป็นความสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้ความไว้วางใจ และผู้ที่ได้รับความไว้วางใจ โดยพยายามทำให้เกิดความกระจ่างชัดว่าบุคคลหนึ่งจะไว้วางใจผู้อื่นได้อย่างไร ซึ่งองค์ประกอบของความไว้วางใจมีดังนี้

1. ความสามารถ (Ability) เป็นการกล่าวถึงทักษะที่ได้รับการพัฒนาอย่างมากของแต่ละบุคคล และเป็นความสามารถในขอบเขตเฉพาะ ซึ่งนำไปสู่ความไว้วางใจในงาน

2. ความปรารถนาที่จะช่วยเหลือ (Benevolence) เป็นความสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้ความไว้วางใจและผู้ที่ได้รับการไว้วางใจ เช่น การให้คำปรึกษา การได้รับการอุปถัมภ์ ซึ่งผู้ที่ให้คำปรึกษาจะแนะนำและให้ความช่วยเหลือลูกน้องหรือผู้ที่อยู่ใต้ปกครองโดยปราศจากความคาดหวังรางวัลตอบแทน

3. ความซื่อสัตย์ (Integrity) เป็นความสอดคล้องของการกระทำของบุคคล การสื่อสารที่เชื่อถือได้เกี่ยวกับผู้ที่ได้รับความไว้วางใจจากบุคคลอื่น ผู้ที่ได้รับการไว้วางใจมีความยุติธรรมและมีการปฏิบัติที่สอดคล้องกันกับคำพูด

Mishra (1996: 6-9) กล่าวว่าคุณสมบัติของผู้นำที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความไว้วางใจ มี 4 มิติ ดังนี้

1. มิติความสามารถ (Competence Dimension) หมายถึง การที่ผู้นำพัฒนาสัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชาของตนและกับผู้นำคนอื่นๆ บนพื้นฐานของความไว้วางใจ ซึ่งความสามารถของผู้นำเป็นส่วนหนึ่งของความไว้วางใจ และบุคลิกของผู้นำก็เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ตามไว้วางใจด้วยเช่นกัน บุคคลจะให้ความไว้วางใจผู้นำด้วยความเชื่อว่า ผู้นำมีความสามารถในการทำงานได้ดี และมีความสามารถในการตัดสินใจได้ถูกต้องเหมาะสม ซึ่ง Gabarro (1987: 106-108) กล่าวว่าผู้นำจะต้องมีความสามารถด้านต่างๆ คือ

1.1 ความสามารถเฉพาะ (Specific Competence) เป็นความสามารถในการใช้ความรู้ ทักษะ เทคนิค และอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน

1.2 ความสามารถทางด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Competence) เป็นความสามารถและการตัดสินใจในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น มีกลยุทธ์ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นในองค์กรได้ดี นอกจากนี้ รัตติกรณ์ จงวิศาล (2550: 168) ได้กล่าวว่า ผู้นำควรมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กรมี

ความสามารถในการพูด การฟัง การนำเสนองานหรือกิจกรรมต่างๆ อีกทั้งผู้นำยังเป็นผู้ช่วยในการแก้ไขข้อพิพาทและภาวะวิกฤต หรือช่วยแก้ไขปัญหาคัดแย้งระหว่างบุคคลได้

1.3 ความรู้สึกไวทางธุรกิจ (Business Sense) หมายถึง ความสามารถที่นอกเหนือจาก ความชำนาญในงาน อาทิต ี ประสพการณ์ ความคิดทางด้านธุรกิจ จิตสำนึกที่ฉับไว มีความเฉลียวฉลาด และมีความเข้าใจในบริบทขององค์การเป็นอย่างดี

2. มิติการเปิดเผย (Openness Dimension) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวผู้นำว่า ผู้นำเป็นผู้ที่มีความเปิดเผยต่อลูกน้อง และปฏิบัติต่อลูกน้องด้วยความซื่อสัตย์ (Honesty) ซึ่งการเปิดเผยจะต้องเป็นการเปิดเผยความจริงของปัญหาและความสำเร็จที่เกิดขึ้น นอกจากนี้การเปิดเผยยังรวมถึงการที่ผู้นำเปิดใจกว้างโดยการให้โอกาสลูกน้องได้พูดแสดงความคิดเห็นและยินดีที่จะรับฟังจริงๆ และแทนที่จะต่อต้านแต่กลับแสดงความเข้าใจแทน (Bibb and Kourdi, 2004: 139) รวมถึงการประเมินผลการทำงานอย่างยุติธรรมทั้งเรื่องการปฏิบัติงาน ค่าจ้าง และอนาคตการทำงาน (Ouchi, 1981: 100-101; Gabarro, 1987: 104-108) ดังนั้น การเปิดเผยและความซื่อสัตย์ของผู้นำจึงเป็นพื้นฐานของการสร้างความไว้วางใจในตัวผู้นำ (Nanus, 1989: 49-50) และผู้นำจะต้องมีทักษะที่มีประสิทธิผลในการโน้มน้าวและดึงดูดใจบุคคล และส่งเสริมในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรมใหม่ๆ (Kirkpatrick and Locke, 1991: 58)

3. มิติความห่วงใย (Concern Dimension) หมายถึง การที่บุคคลให้ความไว้วางใจว่า ผู้นำจะไม่ฉกฉวยผลประโยชน์อย่างไม่เป็นธรรมจากลูกน้อง แต่จะยึดถือผลประโยชน์ของลูกน้องเป็นสำคัญ (McGregor, 1967: 163) และให้ความสนใจและห่วงใยต่อความผาสุกของลูกน้องเท่าๆ กับความผาสุกของตนเอง นั่นหมายความว่าผู้นำจะสนใจและตอบสนองกับความต้องการและปัญหาของทุกคนในองค์การอย่างสม่ำเสมอ ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน ด้วยความเข้าใจและให้คุณค่ากับสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นเหมือนครอบครัวเดียวกัน (Ouchi, 1981: 101) ทำให้เชื่อมั่นว่า ผู้นำจะให้ความสนใจและห่วงใยต่อความมั่นคงในงาน โดยการส่งเสริมการเรียนรู้ เพิ่มพูนทักษะในการทำงานของลูกน้อง เช่น การให้โอกาสศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ให้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ โดยการให้ทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อโอกาสในการประสบความสำเร็จ ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ และให้รางวัลกับลูกน้องที่มีผลงานดีเด่น (Kanter, 1989: 320-327)

4. มิติความเชื่อถือได้ (Reliability Dimension) หมายถึง บุคคลคาดหวังให้ผู้นำมีพฤติกรรมที่คงเส้นคงวาและน่าเชื่อถือ (Ouchi, 1981: 101) เพราะความไม่คงเส้นคงวาของคำพูดและการกระทำของผู้นำ จะทำให้ความไว้วางใจในตัวผู้นำลดลงได้ (McGregor, 1967: 164) นอกจากความคงเส้นคงวาของพฤติกรรมแล้ว การตัดสินใจของผู้นำที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเหตุการณ์ผิดปกติ ปัญหา หรือเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันก็มีผลต่อความไว้วางใจในตัวผู้นำเช่นกัน (Gabarro, 1987: 104) อีกทั้งพฤติกรรมความน่าไว้วางใจของผู้นำที่เชื่อถือได้ จะสามารถเห็นได้ชัดเจนในช่วงเวลาการเกิดวิกฤตการณ์ต่างๆ เนื่องจากเหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้น บุคคลหรือผู้นำอาจมีเจตนาปิดบังข้อมูลที่สำคัญไว้ ก่อให้เกิดความเคลือบแคลงสงสัยต่อความรู้สึกไว้วางใจที่กำลังดำเนินอยู่ ดังนั้น ผู้นำที่จะได้รับความไว้วางใจจากลูกน้องจึงควรแสดงออกถึงพฤติกรรมที่มีความเชื่อถือได้ สามารถเป็นที่พึ่งพาหรือไว้วางใจได้ และมีความคงเส้นคงวาระหว่างคำพูดและการกระทำ

Robbins (1997: 455; 2001: 336-337; 2005: 171-172) ได้สรุปแนวคิดของความไว้วางใจในหัวหน้างานว่ามี 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความซื่อสัตย์ (Integrity) หมายถึง การมีความจริงใจและพูดความจริง ซึ่งบุคคลมักใช้ประเมินความน่าไว้วางใจต่อผู้นำ โดยบุคคลจะมีความรู้สึกไว้วางใจผู้นำเมื่อบุคคลได้รับรู้ถึงบุคลิกลักษณะที่มีศีลธรรมและมีความจริงใจของผู้นำ

2. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่บุคคลให้ความไว้วางใจผู้นำที่มีความรู้ทักษะ เทคนิคต่าง ๆ และความสามารถทางด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และเชื่อว่าผู้นำจะใช้ความสามารถและทักษะที่มีกระทำตามสัญญาที่ได้พูดไว้

3. ความคงเส้นคงวา (Consistency) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถคาดคะเนได้ (Predictability) และมีความสามารถในการตัดสินใจได้ดี (Good Judgment) ของผู้นำ ในการควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ที่ทำให้บุคคลให้ความไว้วางใจ ความไม่สอดคล้องกันในการพูด และการกระทำของผู้นำจะทำให้ความไว้วางใจต่อผู้นำลดน้อยลง

4. ความจงรักภักดี (Loyalty) หมายถึง การที่ผู้นำมีความเต็มใจที่จะปกป้องและรักษาเกียรติของบุคคลอื่น นั่นคือ บุคคลจะรู้สึกไว้วางใจผู้นำที่สามารถพึ่งพาได้ และไม่มีพฤติกรรมฉวยโอกาส

5. ความเปิดเผย (Openness) หมายถึง ความสามารถในการให้ความไว้วางใจที่จะพูดความจริงทั้งหมด รวมถึงความเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนความคิดและข้อมูลข่าวสารอย่างเต็มที่

แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจในหัวหน้างาน เป็นแนวคิดที่มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษา จึงทำให้มีองค์ประกอบของความไว้วางใจในหัวหน้างานทั้งที่มีความคล้ายคลึงและแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับแนวคิดหรือมุมมองและการนำไปใช้ ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจในหัวหน้างานนี้เป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล นั่นคือ สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้ความไว้วางใจ และผู้ที่ได้รับความไว้วางใจ โดยผู้นำหรือหัวหน้าที่จะได้รับความไว้วางใจจากลูกน้องจะต้องเป็นบุคคลที่มีความสามารถ มีความปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้อื่น มีความห่วงใย มีความซื่อสัตย์ เปิดเผย มีความคงเส้นคงวา เชื่อถือได้และมีความจงรักภักดี ซึ่งผลที่ตามมาจากความไว้วางใจที่ลูกน้องมอบให้แก่ผู้นำคือ ลูกน้องพร้อมที่จะให้ความร่วมมือและเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น

หลักการขั้นพื้นฐานของความไว้วางใจ

ก่อนที่ผู้นำจะศึกษากลยุทธ์ในการสร้างหรือดำรงรักษาความไว้วางใจในองค์กรไว้ ผู้นำควรรู้ถึงหลักการขั้นพื้นฐานของความไว้วางใจเสียก่อน ซึ่ง Robbins (2000: 511-512) กล่าวไว้ดังนี้

1. ความไม่ไว้วางใจทำให้สูญเสียความไว้วางใจ (Mistrust Drives Out Trust) บุคคลที่มีความไว้วางใจต่อผู้อื่นจะแสดงออกโดยการเปิดเผย ร่วมแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้อง เพราะมีความตั้งใจจริง ส่วนบุคคลที่ไม่มีความไว้วางใจต่อผู้อื่น จะแสดงออกโดยการไม่เปิดเผยข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็น มีพฤติกรรมฉวยโอกาสหาประโยชน์ให้กับตนเอง บุคคลเหล่านี้จะมีผลทำให้บุคคลที่มีความไว้วางใจเกิดความรู้สึกไม่ไว้วางใจขึ้น ดังนั้น บุคคลที่ไม่มีความไว้วางใจจำนวนไม่กี่คนก็อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรได้

2. ความไว้วางใจก่อให้เกิดความไว้วางใจ (Trust Begets Trust) การแสดงออกถึงความไว้วางใจของบุคคลจะก่อให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ผู้นำที่มีศักยภาพจะเพิ่มความไว้วางใจให้เกิดขึ้นทีละน้อย โดยการกำหนดขอบเขตการลงโทษหรือไม่มีการลงโทษเลยเมื่อเกิดความไว้วางใจขึ้นแล้วในองค์กร

3. ตำแหน่งที่สูงขึ้นมักเป็นโอกาสให้ทำในสิ่งที่ไม่น่าไว้วางใจ (Growth Offer Makes Mistrust) ตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้ผู้นำฉวยโอกาสในการแสวงหาอำนาจและความรับผิดชอบ เพื่อส่งเสริมตำแหน่งของตนเอง ในสภาพแวดล้อมเช่นนี้ ผู้นำมักแก้ปัญหาแบบตายตัวอย่างรวดเร็ว เพื่อหลีกเลี่ยงการตรวจพบจากผู้นำระดับสูงกว่า และมักทิ้งปัญหาจากความไม่น่าไว้วางใจให้กับผู้สืบทอดตำแหน่งนั้น

4. การลดคนลงหรือการลดขนาดองค์กรเพื่อทดสอบความไว้วางใจสูงสุด (Decline or Downsizing Tests the Highest of Trust) การลดคนหรือลดขนาดองค์กร มักทำลายสภาพแวดล้อมที่มีความไว้วางใจ เพราะการปลดพนักงานขององค์กรออกไป มีผลทำให้พนักงานที่เหลืออยู่เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน สูญเสียความจงรักภักดี และระดับความไว้วางใจต่อผู้นำลดลง

5. ความไว้วางใจเสริมสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Trust Increases Cohesion) ความไว้วางใจจะยึดเหนี่ยวบุคคลให้อยู่ร่วมกันด้วยความเชื่อมั่นว่า บุคคลมีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน ถ้าบุคคลเกิดปัญหาต้องการความช่วยเหลือ บุคคลจะมั่นใจได้ว่าจะได้รับความช่วยเหลือทันที และเมื่อพบกับความยากลำบาก สมาชิกในกลุ่มจะร่วมมือกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของกลุ่มร่วมกัน

6. ความไม่ไว้วางใจทำลายกลุ่มของตนเอง (Mistrusting Groups Self-Destruct) เมื่อสมาชิกในกลุ่มไม่ไว้วางใจคนในกลุ่ม จะทำให้บุคคลไม่ยอมรับและตีตัวออกห่าง และเริ่มให้ความสนใจกับความต้องการของตนเองมากกว่าความต้องการของกลุ่มสมาชิก สมาชิกของกลุ่มที่ไม่มีความไว้วางใจกันมีแนวโน้มที่จะสงสัยในตัวผู้อื่น คอยระวังตัวว่าจะถูกเอาเปรียบอยู่ตลอดเวลา และจะไม่เปิดเผยข้อมูลให้กับสมาชิกคนอื่นๆ ในกลุ่ม ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้มีความเป็นไปได้ที่จะทำลายความเชื่อมั่นและทำลายกลุ่ม

7. ความไม่ไว้วางใจลดผลผลิต (Mistrust Generally Reduces Productivity) ความไม่ไว้วางใจจะมุ่งเน้นที่ความสนใจที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ทำให้เกิดความยุ่งยากในการสร้างเป้าหมายร่วมกัน บุคคลในองค์กรเหล่านี้จะตอบสนองโดยการปิดบังข้อมูลข่าวสาร และเมื่อต้องเผชิญกับปัญหา บุคคลเหล่านี้ก็จะหลีกเลี่ยงการขอความช่วยเหลือ เพราะกลัวว่าบุคคลอื่นจะได้ประโยชน์จากตนเอง บรรยากาศของความไม่ไว้วางใจ จะทำให้เกิดความขัดแย้งและการประสานงานล่าช้า

ดังนั้น หลักการขั้นพื้นฐานของความไว้วางใจที่ผู้นำจะต้องศึกษาคือ การสร้างและดำรงรักษาซึ่งความไว้วางใจ โดยการแสดงออกอย่างเปิดเผย การสร้างความเชื่อถือซึ่งกันและกัน ผู้นำต้องพยายามสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นทีละน้อย และเสริมสร้างความไว้วางใจเพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการทำงาน ในทางกลับกันผู้นำควรศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจขึ้นด้วย นั่นคือ การปิดบังข้อมูลต่างๆ การแสวงหาผลประโยชน์โดยใช้ตำแหน่งของตน การลดคนหรือลดขนาดองค์กรลง และความไม่ไว้วางใจของบุคคลจำนวนมากไม่ก็คนอาจทำลายความไว้วางใจของผู้อื่นและของกลุ่มได้ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรโดยรวม

หลักสำคัญของการเกิดความไว้วางใจ

จากการศึกษาวิจัยของนักวิชาการเกี่ยวกับความสำคัญของความไว้วางใจในระยะเวลา 30 ปีที่ผ่านมา พบว่าความไว้วางใจเกิดขึ้นจากหลักเกณฑ์ 3 ประการ (Mink *et al.*, 1993: 83-86) คือ

1. ความไว้วางใจตามพันธะสัญญา (Contract Trust) หมายถึงความไว้วางใจที่เป็นความคาดหมายล่วงหน้าอย่างมั่นใจว่า บุคคลจะทำในสิ่งที่พูด ซึ่งเป็นมิติที่สำคัญของความไว้วางใจ บุคคลต้องการความสามารถในการคาดคะเน และควบคุมสภาพแวดล้อมของตนเอง ดังนั้นถ้าผู้นำทำในสิ่งที่พูด จะทำให้บุคคลเชื่อมั่นว่าสัมพันธภาพระหว่างผู้นำและตนเองสามารถคาดคะเนได้ บุคคลที่รู้สึกว่าคุณภาพแวดล้อมทางสังคมของตนเองมีความปลอดภัย จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมั่นคง ความไว้วางใจตามพันธะสัญญาสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยทำการตกลงร่วมกัน เช่น การทำตารางและการนัดหมาย การกำหนดเส้นตาย การกำหนดแนวทางการประชุมเพื่อให้ทราบบทบาท และสิ่งที่เกี่ยวข้องพร้อมติดตามการปฏิบัติ เป็นต้น

2. ความไว้วางใจจากการเปิดเผยตนเอง (Self Disclosure Trust) หมายถึง ความสมัครใจที่จะตกลงร่วมกันในการเปิดเผยและแบ่งปันข้อมูลข่าวสารร่วมกัน การสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้น บุคคลจะต้องแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจและความสามารถที่จะเปิดเผย และแบ่งปันข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรลุความต้องการของบุคคล กลุ่มบุคคล และองค์กร

3. ความไว้วางใจทางกายภาพ (Physical Trust) หมายถึง บุคคลชอบที่จะรู้สึกว่าคุณภาพแวดล้อมทางด้านร่างกาย และจิตใจมีความปลอดภัย เพราะเมื่อบุคคลรู้สึกถึงความไม่แน่นอนในความปลอดภัยของสภาพแวดล้อม มักจะรู้สึกไม่มั่นคง วิตกกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของตนเองและ

ในการทำงาน และจะทำให้บุคคลต้องใช้เวลามากมายในการควบคุมสภาพแวดล้อมเพื่อดำรงอยู่อย่างผาสุก จึงทำให้มีเวลาน้อยลงในการสร้างสรรค์วิธีการแก้ไขปัญหา

ดังนั้น การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่สามารถคาดคะเนได้หรือการมีพันธะสัญญา ร่วมกัน การทำให้บุคคลรู้สึกว่สภาพแวดล้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจมีความปลอดภัย รวมถึงการตกลงที่จะเปิดเผยแบ่งปันข้อมูลร่วมกัน เป็นหลักการสำคัญที่สามารถทำให้ความไว้วางใจเกิดขึ้นได้

การพัฒนาความไว้วางใจ

ความไว้วางใจเป็นวิธีทางหนึ่งในการสะท้อนสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์การ และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอาจเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสำเร็จหรือความล้มเหลว ซึ่ง Reynolds (1997: 20-21) ได้เสนอแนวทางพัฒนาความไว้วางใจไว้ดังนี้

1. ความไว้วางใจต้องใช้เวลาในการพัฒนา การสร้างความไว้วางใจหรือการคงไว้ซึ่งความไว้วางใจจะต้องใช้เวลาเป็นทุนในการสร้างและพัฒนา แม้สัมพันธภาพความไว้วางใจจะเกิดขึ้นแล้ว แต่การลงทุนก็ยังคงต้องมื่ออย่างสม่ำเสมอ ระยะเวลาในการพัฒนาความไว้วางใจอาจจะสั้นหรือยาวนาน แต่ไม่สำคัญเท่ากับการบำรุงรักษาความไว้วางใจให้คงอยู่ ความไว้วางใจอาจจะสามารถพัฒนาให้เกิดขึ้นได้ในระยะเวลาอันสั้น ถ้าผู้นำเปิดโอกาสให้บุคคลมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย และความรับผิดชอบร่วมกัน

2. ความไว้วางใจต้องการความเข้มแข็งอดทน องค์การที่มีระดับความไว้วางใจสูง บุคคลจะทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามมาตรฐานที่สูงขององค์การ และทำงานอย่างรวดเร็วด้วยความเข้มแข็ง อดทน เพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ส่วนองค์การที่มีระดับความไว้วางใจต่ำ บุคคลจะปฏิบัติงานเท่าที่ทำได้และมีผลผลิตต่ำ

3. ความไว้วางใจต้องมีการปฏิบัติ การพัฒนาความไว้วางใจก็เช่นเดียวกับนักกีฬาที่จะต้องใช้ทักษะ การฝึกปฏิบัติ และกำลังใจมากมายจึงจะถึงเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้นการสร้าง ความไว้วางใจในองค์การ จึงต้องพัฒนาทั้งทักษะและจิตใจ

ดังนั้น ความไว้วางใจจึงต้องอาศัยเวลาในการพัฒนา ซึ่งต้องมีการลงทุนอย่างสม่ำเสมอ และที่สำคัญที่สุดคือ การบำรุงรักษาความไว้วางใจให้คงอยู่ อีกทั้งในการพัฒนาความไว้วางใจนั้น ต้องการความเข้มแข็งของตนและจะต้องมีการฝึกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

การสร้างความไว้วางใจระหว่างบุคคล

ผู้นำที่ต้องการเรียนรู้ถึงการสร้างสัมพันธภาพที่น่าไว้วางใจควรที่จะยึดเหนี่ยวการปฏิบัติดังต่อไปนี้ (ชาญชัย อาจิณสมาจาร, 2540: 97-100; Robbins, 2005: 174-175)

1. การปฏิบัติอย่างเปิดเผย (Practice Openness) ความเปิดเผยจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ ดังนั้นผู้นำควรให้ข้อมูลแก่ลูกน้อง เพื่อให้ลูกน้องแน่ใจว่าการตัดสินใจของผู้นำกระทำอย่างโปร่งใส อธิบายถึงเหตุผลในการตัดสินใจ เปิดเผยความเป็นจริงของปัญหาและเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างเต็มที่
2. มีความยุติธรรม (Be Fair) ก่อนที่จะทำการตัดสินใจหรือกระทำการใดๆ ควรพิจารณาว่าผู้อื่นจะรับรู้ถึงข้อเท็จจริงภายนอกและความยุติธรรมอย่างไร ดังนั้น ผู้นำจึงควรให้ความสำคัญกับความยุติธรรม ไม่ลำเอียง และไม่มีอคติในการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงให้ความสนใจต่อการรับรู้ความยุติธรรมในการให้รางวัลด้วย
3. พูดถึงความรู้สึกของตนเอง (Speak Your Feeling) ผู้นำที่พูดถึงแต่ข้อเท็จจริงจะทำให้ลูกน้องเกิดความรู้สึกว่าเป็นคนที่เย็นชาและห่างเหิน แต่ถ้าหากมีการแบ่งปันความรู้สึกของตนเอง ลูกน้องจะมองว่าผู้นำคนนั้นมีความเป็นมนุษย์ รวมถึงทำให้รู้ตัวคนที่แท้จริง ซึ่งจะทำให้ลูกน้องให้ความไว้วางใจเพิ่มมากขึ้น
4. บอกความจริง (Tell the Truth) ความซื่อสัตย์เป็นสิ่งสำคัญในการทำให้เกิดความไว้วางใจ ดังนั้นการพูดความจริงจะทำให้ลูกน้องรับรู้ว่ามีผู้นำที่มีความซื่อตรงและนำไปสู่ความจริงใจ
5. แสดงความคงเส้นคงวา (Show Consistency) บุคคลต้องการความสามารถในการคาดคะเนหรือทำนายได้ เพราะความไม่ไว้วางใจเกิดมาจากการไม่รู้ถึงสิ่งที่คาดหวัง ดังนั้นผู้นำควรใช้เวลาในการคิดทบทวนค่านิยมและความเชื่อของตนและนำมาใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ

เมื่อผู้นำรู้ว่าเป้าหมายของตนเองคืออะไร ก็จะปฏิบัติตามนั้นและจะทำการวางแผนอย่างสอดคล้อง ทำให้ได้มาซึ่งความไว้วางใจ

6. รักษาคำมั่นสัญญา (Fulfill Your Promises) ความไว้วางใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเชื่อมั่นว่า ผู้นำสามารถฟังพาได้ ดังนั้นผู้นำจะต้องแน่ใจว่าสามารถรักษาคำพูดและคำมั่นสัญญาได้

7. รักษาความเชื่อมั่น (Maintain Confidence) โดยปกติแล้วบุคคลจะให้ความไว้วางใจกับ ผู้นำที่มีความสุขุมและเชื่อถือได้ ดังนั้นถ้าบุคคลสมัครใจที่จะบอกบางสิ่งด้วยความเชื่อมั่น นั่น หมายถึงบุคคลต้องการความแน่ใจว่าผู้นำจะไม่วิพากษ์วิจารณ์หรือเปิดเผยเรื่องนั้นกับผู้อื่น

8. แสดงให้เห็นถึงความสามารถ (Demonstrate Competence) การทำให้ผู้อื่นชื่นชมและให้ความเคารพนับถือจะต้องแสดงถึงความสามารถทางอาชีพ และเทคนิคต่างๆ รวมถึงพัฒนาตนเอง ทางด้านทักษะในการติดต่อสื่อสาร การเจรจาต่อรอง และทักษะส่วนบุคคลอื่นๆ

ดังนั้น การสร้างความไว้วางใจระหว่างบุคคลของผู้นำสามารถทำได้โดย การปฏิบัติอย่างเปิดเผย การพูดความจริง มีความยุติธรรมในการตัดสินใจและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้นำอาจพูดถึงความรู้สึกของตนเองให้กับลูกน้องทราบนอกเหนือจากการพูดถึงแต่ข้อเท็จจริง มีความเห็นคงวา รักษาคำมั่นสัญญา กระทำตนให้เป็นบุคคลที่เชื่อถือได้ และจะต้องแสดงให้เห็นถึงความสามารถไม่ว่าจะเป็นทักษะในงานและทักษะอื่นๆ ซึ่งการเรียนรู้ถึงการปฏิบัติดังที่กล่าวมานี้ จะทำให้ผู้นำได้รับความไว้วางใจจากลูกน้องเพิ่มมากขึ้น

ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้างานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความไว้วางใจเป็นพื้นฐานของการมีสัมพันธภาพระหว่างกันซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน (Ganesan, 1994) ช่วยทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาหรือลูกน้องมีความเต็มใจที่จะทำงานให้เสร็จ และยังรวมถึงการทำงานที่เหนือความคาดหมายอีกด้วย โดยพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนี้พบว่ามีมีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติของหัวหน้าต่อลูกน้องด้วยความยุติธรรมและไว้วางใจได้ (Ferres *et al.*, 2002) ซึ่ง Shaw (1997) กล่าวว่าความไว้วางใจในผู้บริหารเป็นกุญแจที่สำคัญที่จะทำให้สมาชิกในองค์การมีพฤติกรรมที่เป็นไปในทิศทางที่ผู้บริหารหรือองค์การต้องการ โดยความไว้วางใจในผู้บริหารเป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคล ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์การนั้นสะท้อนให้เห็นถึงการแลกเปลี่ยนทางสังคม เนื่องจากความสัมพันธ์ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจที่ได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจนเกิดเป็นความผูกพันระยะยาว และการที่บุคคลแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การถือเป็นสิ่งหนึ่งที่บุคคลเลือกใช้ตอบแทนผลประโยชน์หรือสิ่งต่างๆ ที่ได้รับจากหัวหน้าหรือองค์การ

นอกจากนี้ สัมพันธภาพในการแลกเปลี่ยนทางสังคมยังเป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลใช้เวลามากขึ้นในงาน และมีความเต็มใจที่จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Konovsky and Pugh, 1994) แต่ถ้าหากพนักงานเชื่อว่าหัวหน้าของตนไม่สามารถไว้วางใจได้อาจมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลง (Mayer and Gavin, 1999 cited in Dirks and Skarlicki, 2004: 6) ซึ่ง Blau (1964 cited in Konovsky and Pugh, 1994: 657) กล่าวว่าความไว้วางใจเป็นพื้นฐานของสัมพันธภาพในการแลกเปลี่ยนทางสังคม ถ้าเมื่อใดเกิดความรู้สึกไม่ไว้วางใจขึ้น หรือรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรมจากหัวหน้าหรือองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์การก็มีแนวโน้มเปลี่ยนเป็นความเข้มงวด มีความเป็นทางการในลักษณะของการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมการทำงานเป็นไปตามบทบาทหน้าที่ที่องค์การกำหนดว่าจำเป็นต้องปฏิบัติเท่านั้น ในทางกลับกันเมื่อความไว้วางใจได้ถูกสร้างขึ้น บุคคลก็จะมีใจมากขึ้นในการปฏิบัติงานที่เหนือความคาดหมาย เพราะสัมพันธภาพได้รับการพัฒนา (Rousseau and McLean Parks, 1993 cited in Burke *et al.*, 2007: 623-624) นอกจากนี้ บุคคลสามารถรับรู้ได้ถึงความพยายามในการพัฒนาสัมพันธภาพจากพฤติกรรมที่หัวหน้าปฏิบัติต่อตนเอง เพื่อต้องการพัฒนาความไว้วางใจ เช่น การแบ่งปันข้อมูล การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นต้น พฤติกรรมเหล่านี้ของหัวหน้าทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน จึงทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Burke *et al.*, 2007: 624)

จากแนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจในหัวหน้างานสามารถสรุปได้ว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างาน หมายถึง ความเชื่อมั่นของพนักงานว่าหัวหน้างานมีความสามารถ มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม มีการเปิดเผย มีความห่วงใย และมีความเชื่อถือได้ ไม่ว่าจะเป็นคำพูด การกระทำ หรือการตัดสินใจ ทำให้พนักงานยอมทำตามด้วยความสมัครใจ สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดความไว้วางใจในหัวหน้างานของ Mishra (1996) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ได้มีการนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยอย่างกว้างขวางและอธิบายถึงมิติของความไว้วางใจในหัวหน้างานไว้อย่างชัดเจนและครอบคลุม ซึ่งในการศึกษาวิจัยนี้ได้แบ่งมิติของความไว้วางใจในหัวหน้างานออกเป็น 4 มิติ ได้แก่

มิตีความสามารถ หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อมั่นว่า หัวหน้างานมีความสามารถในการเป็นผู้นำ การใช้ความรู้ ทักษะ เทคนิค และอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นในการทำงาน มีความสามารถในการตัดสินใจในการทำงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับลูกน้อง มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารและจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้

มิตีการเปิดเผย หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานจะปฏิบัติต่อลูกน้องด้วยความซื่อสัตย์ โดยการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ตามความเป็นจริง ไม่ว่าจะเป็นปัญหาหรือความสำเร็จที่ได้รับ ยอมรับฟังความคิดเห็น ความรู้สึกของลูกน้อง และมีการประเมินผลการทำงานอย่างยุติธรรม

มิตีความห่วงใย หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานจะไม่ฉกฉวยผลประโยชน์อย่างไม่เป็นธรรมจากพนักงาน ให้ความสนใจและห่วงใยต่อความผาสุกของพนักงานเท่าๆ กับความผาสุกของตนเอง ส่งเสริมการเรียนรู้ เพิ่มพูนทักษะในการทำงานของพนักงาน และสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นในการทำงาน

มิตีความเชื่อถือได้ หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานมีพฤติกรรมที่คงเส้นคงวาหรือมีความน่าเชื่อถือในคำพูดและการกระทำ นั่นคือ พูดในสิ่งที่ทำและทำในสิ่งที่พูด มีความคงเส้นคงวาในการตัดสินใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความเกี่ยวพันในการทำงาน

ความหมายของความเกี่ยวพันในการทำงาน

ความเกี่ยวพันในการทำงานหรือ Job Involvement ได้มีการแปลเป็นภาษาไทยเพื่อนำมาใช้ในงานวิจัยแตกต่างกันไป เช่น ความรู้สึกเกี่ยวข้องในงาน (สุชาพร รัชย์เกริกก้อง, 2543) ความผูกพันในงาน (เจนนารา สิทธิเหรียญชัย, 2541) การมีส่วนร่วมในงาน (อรุณี เอกวงศ์ตระกูล, 2545) ความเป็นส่วนหนึ่งกับงาน (ชนพล เตียสุวรรณ, 2546) ความทุ่มเทในการทำงาน (ดาวเรือง จงจิตร, 2547) ความเกี่ยวพันในการทำงาน (กชกร ภู่อัง, 2549) ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้จะใช้คำว่าความเกี่ยวพันในการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับความหมายที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ไว้ดังต่อไปนี้

Lodahl and Kejner (1965: 25) ได้ให้ความหมายของความเกี่ยวพันในการทำงานว่าเป็น ค่านิยมภายในของบุคคลที่มีต่องานว่างานเป็นสิ่งสำคัญต่อภาพลักษณ์ของตนเอง และผลจากการปฏิบัติงานจะทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณค่า

Kanungo (1982: 342) ได้ให้ความหมายของความเกี่ยวพันในการทำงานว่า เป็นการแสดง ลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคลที่ชี้เฉพาะกับงานว่างานมีความสำคัญ และเป็นการรับรู้ของบุคคล ว่างานมีผลต่อความพึงพอใจของตนเอง ทำให้ทุ่มเทตั้งใจในการทำงาน

Robbins (1991: 164) ได้ให้ความหมายของความเกี่ยวพันในการทำงานว่า เป็นระดับที่ กำหนดการมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบในผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสำคัญกับความรู้สึกมี คุณค่าของบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่

Diefendorff *et al.* (2002: 94) ได้ให้ความหมายของความเกี่ยวพันในการทำงานว่า เป็น ระดับการรับรู้และความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยให้ความสำคัญและทุ่มเทกับ งานที่ทำในขณะนั้น

Schermerhorn (2002: 391) ได้ให้ความหมายของความเกี่ยวพันในการทำงานว่า เป็นระดับ ที่ซึ่งแต่ละบุคคลได้อุทิศให้แก่งาน

Muchinsky (2006: 318) ได้ให้ความหมายของความเกี่ยวพันในการทำงานว่า เป็นระดับซึ่ง บุคคลระบุลักษณะทางจิตวิทยากับงานของตน และระดับความสำคัญของงานต่อภาพลักษณ์ของ ตนเอง

จากความหมายของคำว่าความเกี่ยวพันในการทำงาน ดังที่กล่าวข้างต้น สามารถสรุป ความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ว่า ความเกี่ยวพันในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของ พนักงานว่างานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับชีวิต จึงมีความทุ่มเทจริงจังกับงาน มีส่วนร่วม มีความ รับผิดชอบในผลการปฏิบัติงาน และทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณค่า

แนวคิดเกี่ยวกับความเกี่ยวพันในการทำงาน

ความเกี่ยวพันในการทำงานเป็นแนวคิดหนึ่งซึ่งถือว่าเป็นทัศนคติของคนที่มีต่องานที่ทำอยู่ ในปัจจุบัน (Kanungo, 1982) ทัศนคติที่มีต่องานเป็นเรื่องที่น่าสนใจ และศึกษากันอย่างแพร่หลาย ในองค์กร ทั้งของรัฐและเอกชน เพราะทัศนคติต่องานจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของ บุคคลในองค์กร (Lodahl and Kejner, 1965; Robbins, 2000: 381) รวมถึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการ ทำให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร และแรงจูงใจของบุคคล จากแนวคิดความเกี่ยวพันในการทำงาน เชื่อว่าความเกี่ยวพันในการทำงาน คือ การทุ่มเทในการทำงานของบุคคล เป็นกระบวนการเกิด แรงจูงใจในการทำงาน และทำให้มีผลผลิตเพิ่มมากขึ้น (Diefendorff *et al.*, 2002: 94-95)

แนวคิดความเกี่ยวพันในการทำงานที่ได้รับการนำมาใช้อย่างกว้างขวางคือ แนวคิดของ Lodahl and Kejner (1965) ซึ่งได้อธิบายความเกี่ยวพันในการทำงานตามหลักการและให้ความหมาย ไว้ว่าเป็นการแสดงลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ ว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อ ภาพลักษณ์โดยรวมทั้งหมดของตน และคุณค่าของงานซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานทำให้รู้สึกว่าคุณค่า มีคุณค่า โดยลักษณะของบุคคลที่มีความเกี่ยวพันในการทำงานประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความเชื่อในคุณค่าของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่งานเป็นสิ่งสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งใน ชีวิต อาจกล่าวได้ว่า มีชีวิต หรือ หายใจเป็นงาน และสถานการณ์ในงานทั้งหมดมีผลต่อภาพลักษณ์ ของบุคคลนั้น ไม่ว่าจะเป็นลักษณะของงาน ผู้ร่วมงาน เวลา หรือสถานที่ทำงาน และเป็นค่านิยมใน งานที่ทำให้เกิดความรู้สึกว่าคุณค่า

2. ความรับผิดชอบต่องาน หมายถึง มีความรับผิดชอบต่องาน จะซื้อสัตย์ต่องาน ให้ความสนใจ และเอาใจใส่งาน เป็นผู้ที่มีความทะเยอทะยานในงาน กล้าเผชิญหน้ากับสิ่งที่ทำผิดพลาดใน การทำงาน ไม่หลีกเลี่ยงงาน มีความพยายามในการปรับปรุงงานให้ดีกว่าเดิม และจะหาวิธีการ ทำงานให้ได้ผลดี มีบ่อยครั้งที่นอนไม่หลับเพราะคิดถึงเรื่องงานที่จะทำให้ดีขึ้นต่อไป

3. การทุ่มเทเสียสละให้กับงาน หมายถึง การให้ความสำคัญกับงานมากโดยทุ่มเทความ สนใจให้กับงาน และคิดว่าตนเองเหมาะสมกับงานมากที่สุด มีความผิดพลาดในการทำงานน้อย และงานทำให้ได้ผลประโยชน์ภายนอก คือ รางวัล ค่าตอบแทน และภายใน คือ ด้านจิตใจ ดังนั้น

บุคคลจะเสียสละทั้งร่างกาย และแรงใจให้กับการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในงานของตนหรือขององค์กร

4. เวลาที่ให้กับงาน หมายถึง ความรู้สึกว่างานที่ทำนั้นคุ้มค่า คำนึงกับเวลาที่เสียไป จะมีเวลาให้กับงานมาก โดยจะเริ่มทำงานเร็วกว่าปกติ และบางครั้งจะทำงานจนเลยเวลา หรือทำงานนอกเวลาโดยไม่สนใจว่าจะได้ค่าตอบแทน หรือรางวัลใดๆ

5. การมีส่วนเกี่ยวข้องในงาน หมายถึง ความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงานและคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของงานในองค์กร โดยจะนำตนเองเข้าไปเกี่ยวข้องในงานเสมอ ในฐานะเป็นผู้มีส่วนร่วมในงานนั้น มีความพึงพอใจที่ได้มีส่วนร่วมในความสำเร็จของงาน มักจะเสนอความคิดวิธีการ หรือการตัดสินใจเพื่อนำไปปรับปรุงงานอยู่เสมอ

Brown (1996) ได้รวบรวมและสรุปลักษณะของบุคคลที่มีลักษณะเกี่ยวข้องพันในการทำงาน (Job Involvement) ตามแนวคิดพื้นฐานของ Lodahl and Kejner (1965) ไว้ดังนี้

1. คุณลักษณะของบุคคล บุคคลที่มีความเกี่ยวข้องพันในการทำงานนั้นจะมีบุคลิกลักษณะเด่นๆ 3 ประการ คือ มีจริยธรรมในงานสูง มีแรงจูงใจภายในสูง และมีความสำนึกในคุณค่าของตนเองสูง อย่างไรก็ตาม ความเกี่ยวข้องพันในการทำงานจะไม่สามารถอธิบายในเชิงคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน หรือค่าจ้างเงินเดือน

2. ลักษณะของงานและการควบคุมงาน บุคคลที่มีความเกี่ยวข้องพันในการทำงานมักจะพิจารณาถึงงานที่มีคุณค่าสูง มีความท้าทาย มีความหลากหลาย งานที่ใช้ทักษะสูง และสามารถมองเห็นเส้นทางความสำเร็จของงานนั้น บุคคลเหล่านี้มักจะมีสิทธิมีเสียงในการกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริหาร ผู้निเทศงาน เพราะจะเป็นผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตน สถานการณ์ในงานจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้ตัวบุคคลเกิดความต้องการในความก้าวหน้าและจะเป็นบุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานสูง ไม่ว่าจะเป็นงานโดยทั่วไป งานในวิชาชีพของตน และงานพิเศษที่ทำอยู่

3. ทักษะของบุคคลต่องาน บุคคลที่มีความเกี่ยวข้องพันในการทำงานนั้นมักจะพึงพอใจในงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับตัวเนื้อหาของงานเอง ซึ่งเป็นความพึงพอใจภายใน บุคคลประเภทนี้จะ

ยังคงพึงพอใจในงานได้ แม้ว่าจะขาดความช่วยเหลือจากผู้บริหาร ขาดการติดต่อสื่อสาร ขาดความเป็นประชาธิปไตย ซึ่งในสถานการณ์เช่นนี้ ผู้ที่มีความเกี่ยวพันในการทำงานต่ำ จะไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน และมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานสูงกว่าบุคคลที่มีความเกี่ยวพันในการทำงานสูง

4. การรับรู้บทบาทของตน บุคคลที่มีความเกี่ยวพันในการทำงานจะรับรู้บทบาทหน้าที่ในการทำงานของตน และมักจะไม่มีปัญหาเบี่ยงเบนกับบทบาทที่ขัดแย้ง หรือบทบาทที่คาดหวัง โดยบทบาทที่ขัดแย้ง และบทบาทที่กำกวมจะไม่มีผลกับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล

5. ลักษณะอื่นๆ โดยทั่วไปแล้วจะพบได้ว่าอาการเจ็บป่วยทางจิตใจ ทางสังคม หรือทางกายของผู้ที่มีความเกี่ยวพันในการทำงานจะมีผลกระทบเพียงเล็กน้อย บุคคลที่ไม่มีความเกี่ยวพันในการทำงานจะได้รับผลกระทบโดยตรงต่อความเครียด ความวิตกกังวล ภาวะแทรกซ้อนทางสุขภาพ หรือความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับงาน โดยเรื่องความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับงานจะพบน้อยโดยเฉพาะกับคู่สมรสที่มีความเกี่ยวพันในการทำงานจะพบว่าเกิดความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับงานน้อย

ดังนั้น แนวคิดเกี่ยวกับความเกี่ยวพันในการทำงานจึงเป็นแนวคิดที่กล่าวถึงลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคลที่มีต่องาน โดยลักษณะของบุคคลที่มีความเกี่ยวพันในการทำงานนั้นจะมีความเชื่อในคุณค่าของงาน มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ทุ่เม่เสียสละหรืออุทิศตนให้กับงาน จะมีเวลาให้กับงานมาก มักจะเข้าไปมีส่วนร่วมในงานและคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของงานในองค์กร นอกจากนี้บุคคลที่มีความเกี่ยวพันในการทำงานจะมีบุคลิกลักษณะเด่นคือ มีจริยธรรม มีแรงจูงใจภายใน มีความสำนึกในคุณค่าของตนเองสูง มีความพึงพอใจในงาน และรับรู้บทบาทของตนเอง อีกทั้งลักษณะของงานและการควบคุมงาน ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความเกี่ยวพันในการทำงานด้วยเช่นกัน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเกี่ยวพันในการทำงาน

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเกี่ยวพันในการทำงานของ Brown (1996: 237-239) สามารถสรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเกี่ยวพันในการทำงานออกเป็น 3 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลก่อให้เกิดความเกี่ยวพันในการทำงาน

1.1 ตัวแปรทางบุคลิกภาพ ได้แก่ การยึดมั่นในจริยธรรมในการทำงาน ความเชื่อในอำนาจการควบคุม การยอมรับนับถือตนเอง ความต้องการความเจริญก้าวหน้า

1.2 คุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการควบคุมดูแลงานของตนเอง การใช้ทักษะที่หลากหลาย ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ข้อมูลย้อนกลับ ระดับชั้นของงาน งานที่มีความหมาย ศักยภาพในการงู้อะใจ ความท้าทาย และความสลับซับซ้อนของงาน

1.3 ตัวแปรในการนิเทศงาน ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ การมีส่วนร่วม การสื่อสาร

1.4 การรับรู้บทบาท ได้แก่ ความคลุมเครือ และความขัดแย้งในบทบาท

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเกี่ยวพันในการทำงาน

2.1 ตัวแปรทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ การศึกษา เพศ เงินเดือน สถานภาพการสมรส

2.2 ตัวแปรอื่นๆ ได้แก่ ความเกี่ยวพันในการทำงาน ความผูกพันในอาชีพ

3. ปัจจัยที่เกิดขึ้นเนื่องจากการมีความเกี่ยวพันในการทำงาน

3.1 พฤติกรรมการทำงาน และผลที่ได้รับ ได้แก่ ความพยายามในการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน การไม่มาทำงาน และการลาออกจากงาน

3.2 ทศนคติต่องาน ได้แก่ ความพึงพอใจทั่วไปในงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อรายได้ ความผูกพันกับองค์กร ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

3.3 ผลกระทบที่เกิดขึ้น ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความเครียด การเจ็บป่วยทางสุขภาพเรื้อรัง ความพึงพอใจในชีวิต

ดังนั้น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเกี่ยวพันในการทำงาน ประการแรกคือ ปัจจัยที่ส่งผลก่อให้เกิดความเกี่ยวพันในการทำงาน ได้แก่ บุคลิกภาพ คุณลักษณะของงาน การนิเทศงาน และการรับรู้บทบาท ประการที่สองคือ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเกี่ยวพันในการทำงาน ได้แก่ ตัวแปรทางประชากรศาสตร์และตัวแปรอื่นๆ เช่น ความผูกพันในอาชีพ ประการสุดท้ายคือ ปัจจัยที่เกิดขึ้นเนื่องจากการมีความเกี่ยวพันในการทำงาน ได้แก่ พฤติกรรมการทำงาน ทัศนคติต่องาน และผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคม

ความสัมพันธ์ระหว่างความเกี่ยวพันในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ความเกี่ยวพันในการทำงานเป็นแนวคิดหนึ่งซึ่งถือว่าเป็นทัศนคติของคนที่มีต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน (Kanungo, 1982) บุคคลที่มีความเกี่ยวพันในการทำงานจะเชื่อว่าเป้าหมายของตนเอง และเป้าหมายขององค์กรมีความสอดคล้องกัน (Chay and Aryee, 1999) จึงมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญกับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน ถึงแม้ว่าจะมีเวลาว่าง ก็จะใช้เวลาวางนั้นคิดหาวิธีการในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น (Mudrack, 2004 cited in Dimitriadis, 2007: 476) อีกทั้งบุคคลยังรู้สึกว่าคุณเองมีความสามารถและประสบความสำเร็จ จึงชอบที่จะช่วยเหลือผู้อื่นในการทำงาน (Holton and Russell, 1997 cited in Dimitriadis, 2007: 476) ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กล่าวได้ว่าความเกี่ยวพันในการทำงานได้สะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติทางบวกต่องาน ถ้าบุคคลมีความเกี่ยวพันในการทำงานในระดับสูงก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในระดับที่สูงมากกว่าผู้ที่มีความเกี่ยวพันในการทำงานในระดับต่ำ (Rotenberry and Moberg, 2007)

การศึกษาวิจัยที่เป็นหลักฐานในการสนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างความเกี่ยวพันในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพบว่ามีผู้ให้ความสนใจน้อย (Rotenberry and Moberg, 2007) ผู้ที่ทำการศึกษเป็นอันดับแรกๆ คือ Munene (1995) ซึ่งได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของชาวไนจีเรีย และ Somers and Birnbaum (1998) ได้ศึกษาพนักงานในโรงพยาบาล พบว่าความเกี่ยวพันในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Hoffi-Hofstetter and Mannheim (1999) ซึ่งทำการศึกษากับพนักงานบริการลูกค้าก็พบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และจากการศึกษางานวิจัยเมื่อไม่นานมานี้โดย Podsakoff *et al.* (2000); Diefendorff *et al.* (2002); Bolger and Somech (2004); Chu *et al.* (2005) และ Rotenberry and Moberg (2007) ก็ได้มีการเปิดเผยถึงความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความเกี่ยวพันในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย

จากการศึกษาทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับความเกี่ยวพันในการทำงานสามารถสรุปได้ว่า ความเกี่ยวพันในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่า งานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับชีวิต จึงมีความทุ่มเทจริงจังกับงาน มีส่วนร่วม มีความรับผิดชอบในผลการปฏิบัติงาน และทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณค่า สำหรับการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดความเกี่ยวพันในการทำงานของ Lodahl and Kejner (1965) มาเป็นแนวทางในการศึกษา โดยนำแนวคิดมาปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของการศึกษาวิจัย เพื่อก่อให้เกิดความเหมาะสมกับลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษา ดังนั้นในการศึกษาวิจัยนี้จึงได้แบ่งความเกี่ยวพันในการทำงานออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

ด้านความเชื่อในคุณค่าของงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่างานเป็นสิ่งสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งในชีวิต การทำงานทำให้เกิดความรู้สึกว่าคุณค่า

ด้านความรับผิดชอบต่องาน หมายถึง พนักงานมีความรับผิดชอบต่องาน จะซื้อสัตย์ต่องาน ให้ความสนใจ และเอาใจใส่งาน กล้าเผชิญหน้ากับสิ่งที่ทำผิดพลาดในการทำงาน ไม่หลีกเลี่ยงงาน ตลอดจนมีความพยายามในการปรับปรุงงานและหาวิธีการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม

ด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงาน หมายถึง พนักงานจะให้ความสำคัญกับงานมาก โดยทุ่มเทความสนใจให้กับงาน และคิดว่าตนเองเหมาะสมกับงานมากที่สุด มีความผิดพลาดในการทำงานน้อย พนักงานจะเสียสละทั้งร่างกาย และแรงใจให้กับการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในงานของตนหรือขององค์กร

ด้านการมีส่วนร่วมในงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่ามีส่วนร่วมในงานและคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของงานในองค์กร โดยจะนำตนเองเข้าไปเกี่ยวข้องในงานเสมอ ในฐานะเป็นผู้มีส่วนร่วมในงานนั้น มีความพึงพอใจที่ได้มีส่วนร่วมในความสำเร็จของงาน มักจะเสนอความคิดวิธีการ หรือการตัดสินใจเพื่อนำไปปรับปรุงงานอยู่เสมอ

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior: OCB) พบว่ามีผู้ศึกษาและให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ดังนี้

Borman and Motowidlo (1993, 1997 cited in Jahangir *et al.*, 2004: 78) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้องค์การเกิดควมมีประสิทธิผลโดยช่วยสร้างบริบทที่เกี่ยวกับจิตวิทยา สังคม และองค์การที่เป็นประโยชน์ต่อกิจกรรมและกระบวนการในการทำงาน

Robbins (2001: 21) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นพฤติกรรมที่ตัดสินใจทำด้วยตนเอง ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของงานที่ต้องปฏิบัติอย่างเป็นทางการของพนักงาน แต่มีส่วนส่งเสริมควมมีประสิทธิภาพขององค์การ

George and Jones (2002: 95) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากข้อกำหนดในหน้าที่ เป็นพฤติกรรมที่องค์การไม่ได้บังคับให้สมาชิกในองค์การปฏิบัติ แต่มีความจำเป็นต่อควมอยู่รอดและประสิทธิผลขององค์การ

Newstrom and Davis (2002: 217) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์การว่าเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นในการช่วยสนับสนุนความสำเร็จขององค์การ ซึ่งมักจะ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นทันทีทันใดด้วยความสมัครใจ มีความเต็มใจช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่ได้อาหวังสิ่งใดตอบแทนและไม่ได้ถูกบังคับ

Greenberg and Baron (2003: 409) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นการกระทำของสมาชิกในองค์การที่นอกเหนือจากหน้าที่หลักของงาน

Organ *et al.* (2006: 3) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่จำเป็น โดยไม่ได้คำนึงถึงรางวัลตอบแทนจากระบบการให้รางวัลที่เป็น

ทางการ และเป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

Nelson and Quick (2006: 123) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากข้อกำหนดในหน้าที่การปฏิบัติงาน เป็นการแสดงพฤติกรรมที่ปฏิบัติหน้าที่ที่เชื่อมโยงเป็นพิเศษ

จากความหมายของคำว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังที่กล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การกระทำที่นอกเหนือจากข้อกำหนดในหน้าที่การปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานแสดงออกหรือปฏิบัติด้วยความสมัครใจ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยไม่ได้คำนึงถึงรางวัลตอบแทน และเป็นการกระทำที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

องค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

เกือบ 50 ปีที่แล้ว Katz (1964 cited in Smith *et al.*, 1983: 653) ได้ระบุพฤติกรรมพื้นฐานของบุคคลที่จำเป็นต่อประสิทธิผลของระบบการดำเนินงานในองค์กร ประกอบด้วยพฤติกรรมที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. บุคคลต้องเข้าร่วมและคงอยู่กับระบบขององค์กร
2. บุคคลต้องปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ
3. บุคคลต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

องค์กรใดที่บุคคลปราศจากพฤติกรรมในประการสุดท้ายนี้ ก็จะเป็นองค์กรที่อ่อนแอเปราะบาง ดังนั้นในการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของทุกๆ หน่วยงานหรือองค์กรจึงขึ้นอยู่กับความร่วมมือ การให้ความช่วยเหลือ การแสดงข้อเสนอแนะที่

เป็นประโยชน์ ซึ่ง Smith *et al.* (1983) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมเหล่านี้และเรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสำคัญ เพราะเป็นตัวหล่อลื่นกลไกการทำงานของสังคมภายในองค์กรให้มีความยืดหยุ่นในการทำงาน ทำให้คนในองค์กรสามารถปรับตัว มีการพึ่งพาอาศัยกัน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และมีความแน่นอนดั่งเช่นปัจจุบัน ซึ่งพฤติกรรมนี้ไม่สามารถที่จะบังคับหรือใช้ระบบการจูงใจด้วยการให้รางวัลโดยปกติได้ เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัตินอกเหนือบทบาทที่องค์กรกำหนด จึงเป็นพฤติกรรมที่มีความละเอียดอ่อน (Smith *et al.*, 1983: 654) นักวิชาการต่างๆ จึงพยายามใช้การวัดที่หลากหลายในการวิจัย นั่นคือมีทั้งการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยตนเองและให้ผู้อื่นประเมิน (Organ and Ryan, 1995: 776)

การศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้รับความสนใจจากนักวิชาการอย่างกว้างขวาง จึงมีผู้เสนอแนวคิดเพื่อใช้ในการอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันออกไป ดังนี้

Smith *et al.* (1983: 657) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) มุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมที่มีจุดประสงค์ในการช่วยเหลือผู้อื่นโดยตรงในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การปฐมพยาบาลพนักงานใหม่ การช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีภาระงานมากเกินไป เป็นต้น

2. การปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยทั่วไป (Generalized Compliance) ซึ่งเป็นรูปแบบพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ซึ่งไม่เพียงเป็นการช่วยเหลือเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น แต่ยังเป็นการช่วยเหลือบุคคลและการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมขององค์กร พฤติกรรมเหล่านี้ ได้แก่ การรักษาเวลา การไม่เสียเวลาในการปฏิบัติงานโดยเปล่าประโยชน์ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับปฏิบัติตามบรรทัดฐานที่องค์กรได้วางไว้หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นพฤติกรรมที่บุคคลในองค์กรพึงปฏิบัติ

Organ (1988 cited in Organ *et al.*, 2006: 298-301) ได้จำแนกพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์การออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมอาสาช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน แนะนำผู้ร่วมงานใหม่ในการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานที่ยังไม่เสร็จโดยทันที การให้อุปกรณ์หรือทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นแก่ผู้ร่วมงาน การสร้างสรรค์ความสงบเรียบร้อยในองค์การ (Peacemaking) ซึ่งเป็นพฤติกรรมการช่วยเหลือในการป้องกัน แก่ไข หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งที่ไม่สร้างสรรค์ระหว่างบุคคลในองค์การ และการกระตุ้นและให้กำลังใจ (Cheerleading) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำในการให้กำลังใจ สร้างแรงจูงใจแก่ผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงและในการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการป้องกันปัญหา การคำนึงถึงผู้อื่นก่อนที่จะกระทำการใดสิ่งหนึ่ง การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ผู้ร่วมงานที่ต้องการ รวมทั้งการให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของตนเองในเวลาที่เหมาะสม และการให้ความเคารพสิทธิของผู้ร่วมงานในการร่วมแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ ภายในองค์การ

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบาก ความผิดหวัง ความเครียด และความไม่สะดวกสบาย ซึ่งอาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ด้วยความสุขุมและอดทน โดยไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ

4. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบ นโยบายขององค์การด้วยความเคารพ โดยมีความซื่อสัตย์ในการมาปฏิบัติงาน การรักษาเวลา การรักษาความสะอาด การประหยัด การดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์การ การใช้เวลาและทรัพยากรต่างๆ ขององค์การอย่างมีคุณค่า และพฤติกรรมใดๆ ก็ตามที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาภายในองค์การ

5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ขององค์การ ไม่เพียงแต่การแสดงความคิดเห็น

ในช่วงเวลาและรูปแบบที่ถูกต้องเหมาะสมเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการติดตามข่าวสารต่างๆ ภายในองค์กร การเข้าร่วมประชุม การคุ้มครององค์การจากผลกระทบต่างๆ ที่เกิดขึ้น และการกระทำที่ก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ ภายในองค์กร

Borman and Motowidlo (1993, 1997 cited in Podsakoff *et al.*, 2000: 518 - 525) ได้จำแนกพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือและร่วมมือกับผู้อื่น (Helping and Cooperating with Others) เป็นพฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือลูกค้า และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลืออื่นๆ
2. พฤติกรรมร่วมรับผิดชอบ การสนับสนุนและปกป้องวัตถุประสงค์ขององค์การ (Endorsing, Supporting, and Defending Organizational Objectives) เป็นความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์การเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน การอยู่ทำงานกับองค์การในระหว่างระยะเวลามีงานหนัก และนำเสนอสิ่งที่น่าสนใจในองค์การต่อบุคคลภายนอก
3. พฤติกรรมปฏิบัติตามกฎระเบียบและกระบวนการ (Following Organizational Rules and Procedure) เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติตามคำสั่งและกฎระเบียบ และให้ความเคารพต่อผู้บังคับบัญชา การยอมรับค่านิยมและนโยบายขององค์การ รวมทั้งมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ความรับผิดชอบด้วยความสมัครใจ
4. พฤติกรรมความกระตือรือร้นและความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน (Persisting with Enthusiasm and Extra Effort) มีความพยายามในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย
5. ความสมัครใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง (Volunteering to Carry Out Task Activities) เป็นพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบที่ไม่ได้ระบุไว้อย่างเป็นทางการ การแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาองค์การ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และยอมรับความรับผิดชอบที่มากขึ้นด้วยความสมัครใจ

Podsakoff *et al.* (1997: 262-270) ได้จัดแบ่งองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งปรับปรุงจากแนวคิดของ Organ (1988) โดยรวมองค์ประกอบการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) การเป็นผู้สนับสนุน (Cheerleading) และการรักษาความสงบ (Peacekeeping) ไว้อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน คือ การให้ความช่วยเหลือ (Helping) เนื่องจากมีหลักฐานเชิงประจักษ์พบว่าผู้ประเมินประสบปัญหาการจำแนกความแตกต่างของพฤติกรรมดังกล่าว จึงรวมองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้เป็น 3 องค์ประกอบดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Helping Behavior) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ ความตั้งใจให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์โดยรวมขององค์การ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในทันทีเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน การให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น
2. พฤติกรรมมีส่วนร่วมรับผิดชอบ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่มีความรับผิดชอบและสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมต่อองค์การ
3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้นต่อปัญหาที่เกิดขึ้น อดทนต่อความผิดหวัง ความลำบาก ความไม่สะดวกสบายจากสภาพแวดล้อมการทำงานที่จำกัด หรืออดทนต่อความเครียด การให้อภัยผู้อื่นเมื่อเกิดความผิดพลาดเล็กๆ น้อยๆ อันเป็นเหตุสุดวิสัยของบุคคลอื่นๆ ในองค์การ รวมทั้งการให้เกียรติและยกย่องผู้อื่น

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน รวมถึงเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพบว่า มีการจำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้งที่มีองค์ประกอบและการให้ความหมายที่ใกล้เคียงกันและแตกต่างกันออกไป โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำมาปรับใช้ เพื่อให้เข้ากับบริบทขององค์การและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา สรุปได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นเป็นการกระทำที่นอกเหนือจากข้อกำหนดในหน้าที่การปฏิบัติงาน ซึ่งบุคคลแสดงออกหรือปฏิบัติด้วยความสมัครใจ และเป็นประโยชน์ต่อองค์การ โดยไม่ได้คำนึงถึงรางวัลตอบแทน โดยบุคคลจะมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความสมัครใจ มีความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบากที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน แสดงออกถึงความสำนึกในหน้าที่ และให้ความร่วมมือโดยมีส่วนร่วมใน

กระบวนการต่างๆ ขององค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรของรัฐแห่งหนึ่ง โดยการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรครั้งนี้เป็นการให้ผู้บังคับบัญชาประเมินพฤติกรรมของพนักงาน โดยได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา และสายงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงาน และระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พัชรีย์ สายสตุติ (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พยาบาลวิชาชีพจำนวน 379 คน ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับดี

ปิยภรณ์ ปัญญาวิจิตร (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลง การเสริมสร้างพลังอำนาจทางด้านจิตใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พยาบาลประจำการจำนวน 373 คน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลประจำการมีความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวม และรายมิติ ได้แก่ มิติความห่วงใย มิติความเชื่อถือได้ และมิติความสามารถอยู่ในระดับสูง

สุนันทา ศิระวงษ์ธรรม (2545) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร การสนับสนุนจากองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการจำนวน 463 คน ผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไปอยู่ในระดับสูง

การสนับสนุนจากองค์กร ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย การสนับสนุนจากองค์กร โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลประจำการได้ร้อยละ 26.4

อรุณี เอกวงศ์ตระกูล (2545) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศองค์กร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์เขตภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พยาบาลประจำการจำนวน 295 คน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลประจำการมีการมีส่วนร่วมในงานโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อในคุณค่าของงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงาน และด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับงานอยู่ในระดับสูง

อัญพร พูลทรัพย์ (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษากองรายได้ การปราบปรามหลวง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมแตกต่างกัน

นนทกานต์ วุฒิอารีย์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าอายุ อายุการทำงาน และสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรรณิกา ปาป้อง (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบางจาก ปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) และพนักงานการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 215 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิชญ์พรรณ พุทธิมา (2548) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์กร และการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำนวน 260 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง และพบว่าพนักงานองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรกช ภูด้วง (2549) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความเกี่ยวข้องในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัทแอสโค (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 320 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทแอสโค (ประเทศไทย) จำกัด มีความเกี่ยวข้องในการทำงานโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อในคุณค่าของงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน และด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงานอยู่ในระดับสูง และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงเช่นกัน อีกทั้งพบว่า ความเกี่ยวข้องในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และบุคลิกภาพด้านการเห็นพ้องกับผู้อื่น ความเกี่ยวข้องในการทำงาน ด้านเวลาที่ให้กับงาน ด้านการมีส่วนร่วมของในงาน และด้านความรับผิดชอบต่องาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 40.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นลินี เนตรยัง (2549) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการยอมรับนับถือ การมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรมกับความไว้วางใจในหัวหน้าหรือผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พยาบาลประจำการจำนวน 368 คน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลประจำการมีความไว้วางใจในหัวหน้าหรือผู้ป่วยโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านความห่วงใย ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความเปิดเผย และด้านความสามารถอยู่ในระดับสูง

พนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานกรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานในสายงานปฏิบัติการกลุ่มระบบส่งของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 327 คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมร พลศักดิ์ (2550) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องบุคลิกภาพ วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานโรงงานอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 384 คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Konovsky and Pugh (1994) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการแลกเปลี่ยนทางสังคม เพื่อทดสอบรูปแบบของกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคมของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในโรงพยาบาลทหารผ่านศึกของสหรัฐอเมริกา กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการและหัวหน้างานของโรงพยาบาลจำนวน 475 คน จากการศึกษาพบว่าความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Hoffi-Hofstetter and Mannheim (1999) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องการจัดการทรัพยากรของผู้บริหาร การรับรู้รูปแบบขององค์กร และการตอบสนองในระหว่างการคืนสู่สภาพเดิมขององค์กรจากการเสื่อมถอย กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือ พนักงานบริการลูกค้า ผลการวิจัยพบว่าความเกี่ยวพันในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Diefendorff *et al.* (2002) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องการทดสอบบทบาทของความเกี่ยวพันในการทำงานและการมีงานเป็นศูนย์กลางในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยพบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานมี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ประเมินโดยหัวหน้างาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Dirks and Ferrin (2002) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องความไว้วางใจในหัวหน้างาน โดยทำการศึกษางานวิจัยกว่าสี่ทศวรรษในกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย ได้แก่ สถาบันการเงิน โรงงาน อุตสาหกรรม หน่วยงานทางทหาร และหน่วยงานบริการในภาครัฐ และนำมาวิเคราะห์แบบเมตต้าพบว่าความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

James *et al.* (2002) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องการทดสอบบทบาทของความเกี่ยวพันในการทำงานและการมีงานเป็นศูนย์กลางเพื่อพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ในระยะแรกของการวิจัยเพศหญิงมักมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าเพศชาย เนื่องจากผู้หญิงมักจะมีนิสัยชอบช่วยเหลือ ชอบสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนมากกว่าเพศชาย อย่างไรก็ตาม งานวิจัยระยะหลังพบผลที่น่าแปลกคือเพศชายกลับถูกประเมินว่ามีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่า เนื่องจากบางองค์กรได้นำตัวแปรพฤติกรรมนี้ มาเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อใช้สำหรับการเลื่อนขั้น นอกจากนี้ เนื่องจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรถูกมองว่ามักจะเกิดในเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เมื่อปรากฏว่าเพศชายได้แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรขึ้น จึงเป็นพฤติกรรมที่เหนือความคาดหมายและถูกมองว่าเป็นสิ่งที่ดีและน่าจะได้รับรางวัล

Colquitt *et al.* (2007) ได้ทำการวิเคราะห์แบบเมตต้า เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจ ความน่าไว้วางใจ และความโน้มเอียงในการไว้วางใจกับการนำมาซึ่งความเสี่ยงและผลการปฏิบัติงาน โดยผลการปฏิบัติงานในการศึกษานี้แบ่งเป็น การปฏิบัติงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมต่อต้าน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความไว้วางใจในหัวหน้างานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

Dimitriades (2007) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลของบรรยากาศในการบริการและความเกี่ยวพันในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการลูกค้าในองค์กรด้านการบริการของชาวกรีก กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริการลูกค้าจำนวน 269 คน จากอุตสาหกรรม

ด้านการบริการ 5 แห่ง ผลการวิจัยพบว่าความเกี่ยวพันในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการลูกค้า

Rotenberry and Moberg (2007) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องการประเมินอิทธิพลของความเกี่ยวพันในการทำงานต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งการปฏิบัติงานในที่นี้ได้มีการนิยามรวมถึงพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือพนักงานบริษัทดูแลเกี่ยวกับสุขภาพจำนวน 320 คน ผลการวิจัยพบว่าความเกี่ยวพันในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อีกทั้งยังพบว่าการมีงานเป็นศูนย์กลางและความเกี่ยวพันในการทำงานสามารถร่วมกัน พยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

Chughtai (2008) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องผลของความเกี่ยวพันในการทำงานที่มีต่อการ ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็น อาจารย์ในมหาวิทยาลัย 53 แห่ง จำนวน 208 คน โดยใช้แบบทดสอบแบบให้รายงานตนเอง ซึ่งผลที่ ได้จากการศึกษาพบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

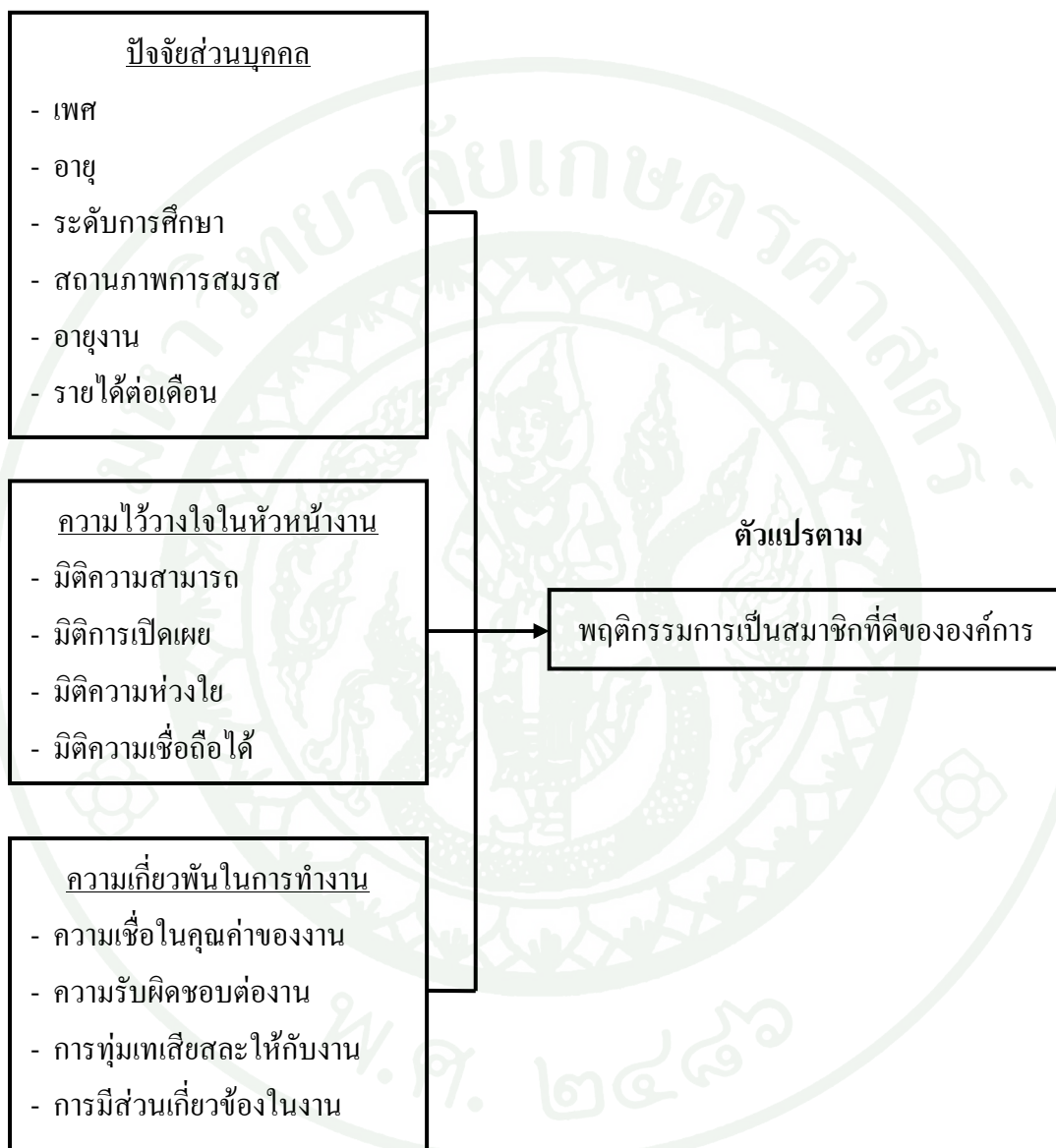
จากการทบทวนแนวคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สามารถสรุปได้ว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานเป็นผลมาจากการมีสัมพันธภาพร่วมกันระหว่างหัวหน้างานและ ลูกน้อง โดยบุคคลที่มีความไว้วางใจในหัวหน้างานนั้นจะแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ ดีขององค์กรเพื่อเป็นการตอบแทนผลประโยชน์หรือสิ่งต่างๆ ที่ได้รับจากหัวหน้างาน จาก การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (สุนันทา ศิระวงษ์ธรรม, 2545; Konovsky and Pugh, 1994; Dirks and Ferrin, 2002; และ Colquitt *et al.*, 2007) และจากการศึกษาความเกี่ยวพันในการ ทำงาน พบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติทางบวกต่องานที่ทำ อยู่ในปัจจุบัน โดยบุคคลที่มีความเกี่ยวพันในการทำงานในระดับสูงก็จะมีพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีในระดับที่สูงมากกว่าบุคคลที่มีความเกี่ยวพันในการทำงานในระดับต่ำ (Rotenberry and Moberg, 2007) ซึ่งจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (กรกช ภู่อ้วน, 2549; Hoffi-Hofstetter

and Mannheim, 1999; Diefendorff *et al.*, 2002; Dimitriades, 2007; Rotenberry and Moberg, 2007; และ Chughtai, 2008) ดังนั้นผู้วิจัยจึงคาดว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างาน และความเกี่ยวพันในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ จึงนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดและสมมติฐานในการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้



กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.6 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อการเปิดเผยมุมมองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อการเปิดเผยมุมมองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สมมติฐานย่อยที่ 2.4 ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อการเปิดเผยมุมมองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สมมติฐานที่ 3 ความเกี่ยวพันในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความเชื่อในคุณค่าของงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สมมติฐานย่อยที่ 3.2 ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สมมติฐานย่อยที่ 3.3 ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สมมติฐานย่อยที่ 3.4 ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สมมติฐานที่ 4 ความไว้วางใจในหัวหน้างาน และความเกี่ยวพันในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันในการทำงาน และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และเพื่อศึกษาตัวพยากรณ์ร่วม ซึ่งได้แก่ ความไว้วางใจในหัวหน้างาน และความเกี่ยวพันในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาโรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง จำนวน 1,374 คน (ข้อมูลเดือนกุมภาพันธ์ 2552 จากแผนกบุคคลของโรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง)

กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณของ Yamane' (1979: 725-729) ซึ่งเป็นสูตรในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถยอมรับได้ว่าเพียงพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากร ด้วยความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือยอมให้มีค่าความคลาดเคลื่อน .05 ดังสูตรต่อไปนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างซึ่งกำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 (.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าลงในสูตร} \quad n &= \frac{1,374}{1 + 1,374 (.05)^2} \\ &= 309.808 (310) \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 310 คน จากนั้นจึงทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากจากรายชื่อพนักงานแบบไม่ใส่คืน นั่นคือ เมื่อหยิบฉลากใบใดขึ้นมาแล้วจะไม่นำกลับเข้าไปใส่ใหม่ และเพื่อลดปัญหาจากการเก็บแบบสอบถามไม่ได้ตามที่กำหนด ผู้วิจัยจึงสุ่มกลุ่มตัวอย่างมากกว่าที่คำนวณได้จำนวน 40 ชุด โดยจำนวนแบบสอบถามที่แจกเกินคือจำนวนเพื่อความคลาดเคลื่อนจากการรวบรวมข้อมูลไม่ได้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548: 56) เนื่องจากแบบสอบถามบางฉบับอาจมีข้อมูลไม่สมบูรณ์ ไม่สามารถนำไปวิเคราะห์ได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า การรวบรวมแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบเติมข้อความและตรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความไว้วางใจในหัวหน้างาน ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Mishra (1996) ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 30 ข้อ ลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 มิติประกอบด้วย

1. มิตีความสามารถ จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 และ 8
2. มิตีการเปิดเผย จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 9, 10, 11, 12, 13, 14 และ 15
3. มิตีความห่วงใย จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 และ 23
4. มิตีความเชื่อถือได้ จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 24, 25, 26, 27, 28, 29 และ 30

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเกี่ยวพันในการทำงาน ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Lodahl and Kejner (1965) โดยนำมาปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาวิจัย แบบสอบถามความเกี่ยวพันในการทำงานนี้มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 25 ข้อ ลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยระดับความคิดเห็น 5 ระดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านความเชื่อในคุณค่าของงาน จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 4, 5 และ 6
2. ด้านความรับผิดชอบต่องาน จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 7, 8, 9, 10, 11, 12 และ 13
3. ด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงาน จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 14, 15, 16, 17, 18 และ 19
4. ด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 20, 21, 22, 23, 24 และ 25

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า การรวบรวมแนวคิด ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วสรุปเป็นเนื้อหาที่ใช้ในการสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาวิจัย โดยแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนี้มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 31 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวก 29 ข้อ ได้แก่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 30 และ 31 ส่วนข้อคำถามทางลบมีจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ข้อ 13 และ 29 ลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยระดับพฤติกรรม 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

โดยข้อคำถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือก 5 ระดับ มีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

ตัวเลือกตอบ	ข้อคำถามทางบวก
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

ข้อคำถามในส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือก 5 ระดับ มีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

ตัวเลือกตอบ	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
มากที่สุด	5 คะแนน	1 คะแนน
มาก	4 คะแนน	2 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน	4 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน	5 คะแนน

ผู้วิจัยได้นำคะแนนจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย เพื่อแบ่งช่วงระดับของความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 3 ระดับ ด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น คือ

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นหลักเกณฑ์เพื่อแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

3.67 - 5.00 หมายถึง มีคะแนนเฉลี่ยในระดับสูง

2.34 - 3.66 หมายถึง มีคะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง

1.00 – 2.33 หมายถึง มีคะแนนเฉลี่ยในระดับต่ำ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถนำมาแบ่งระดับความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวมและแต่ละมิติ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.67-5.00 หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการมีความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวมและในมิตินั้นอยู่ในระดับสูง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.34-3.66 หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการมีความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวมและในมิตินั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-2.33 หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการมีความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวมและในมิตินั้นอยู่ในระดับต่ำ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถนำมาแบ่งระดับความเกี่ยวพันในการทำงาน โดยรวมและในแต่ละด้าน ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.67-5.00 หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเกี่ยวพันในการทำงานโดยรวมและในด้านนั้นอยู่ในระดับสูง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.34-3.66 หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเกี่ยวพันในการทำงานโดยรวมและในด้านนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-2.33 หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเกี่ยวพันในการทำงานโดยรวมและในด้านนั้นอยู่ในระดับต่ำ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถนำมาแบ่งระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.67-5.00 หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.34-3.66 หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-2.33 หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับต่ำ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การวิจัยนี้มีการตรวจสอบเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อ
ตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาในสิ่งที่ต้องการวัดและภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามให้มีความ
เหมาะสม โดยให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจทานและให้
คำแนะนำ หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามความเหมาะสมกับกลุ่มที่ต้องการศึกษา
2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่ม
ประชากรที่ทำการศึกษา จำนวน 30 คน และนำผลที่ได้จากการทดสอบมาทำการวิเคราะห์รายข้อ
เพื่อตรวจสอบคุณภาพของข้อคำถามและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
3. วิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อ (Item Analysis) โดยหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนราย
ข้อกับคะแนนรวมของแบบสอบถามด้านนั้นๆ (Item-Total Correlation)

4. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับและรายด้าน โดยการหาค่าความสอดคล้องภายใน ใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีรายละเอียดดังนี้

1. แบบสอบถามความไว้วางใจในหัวหน้างาน จำนวน 30 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมทั้งฉบับเท่ากับ .974 และเมื่อวิเคราะห์รายมิติของแบบสอบถามความไว้วางใจในหัวหน้างานได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

1.1 มิติความสามารถเท่ากับ .937

1.2 มิติการเปิดเผยเท่ากับ .908

1.3 มิติความห่วงใยเท่ากับ .950

1.4 มิติความเชื่อถือได้เท่ากับ .914

2. แบบสอบถามความเกี่ยวพันในการทำงาน จำนวน 25 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมทั้งฉบับเท่ากับ .903 และเมื่อวิเคราะห์รายด้านของแบบสอบถามความเกี่ยวพันในการทำงานได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

2.1 ด้านความเชื่อในคุณค่าของงานเท่ากับ .824

2.2 ด้านความรับผิดชอบต่องานเท่ากับ .834

2.3 ด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงานเท่ากับ .793

2.4 ด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับงานเท่ากับ .748

3. แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 31 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมทั้งฉบับเท่ากับ .927

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ติดต่อกับแผนกบุคคลเพื่อชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ รายละเอียด รวมถึงขอความร่วมมือในการติดต่อประสานงานกับแผนกผลิตและขอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย
2. ขอนหนังสืออนุญาตเก็บข้อมูลจากภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อส่งไปยังผู้จัดการแผนกบุคคลของโรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งในการอำนวยความสะดวกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
3. เมื่อได้รับอนุญาตให้เก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามตามลำดับรายชื่อที่ได้มาจากการจับสลากในขั้นตอนของการสุ่ม และเนื่องจากกลุ่มประชากรมีการศึกษาน้อย ดังนั้น ก่อนที่พนักงานจะทำแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ชี้แจง อธิบายถึงวิธีการทำแบบสอบถามให้ทราบ หากพนักงานคนใดไม่เข้าใจในข้อคำถามก็สามารถถามได้ทันที และหากพนักงานคนใดอ่านหนังสือไม่ออกผู้วิจัยและผู้ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะอ่านให้ฟัง ซึ่งแบบสอบถามที่นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดมีจำนวน 350 ชุด ได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 350 ชุด ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 5 วัน
3. ตรวจสอบแบบสอบถาม และคัดเลือกแบบสอบถามที่มีข้อมูลสมบูรณ์ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 310 ชุด
4. นำแบบสอบถามทุกฉบับมาตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการจำแนกและแปลความหมายของข้อมูล
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล
4. t-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรที่แบ่งเป็น 2 กลุ่ม
5. F-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรที่แบ่งเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของแต่ละกลุ่มด้วยวิธีของ Scheffe'
6. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของสองตัวแปรที่มีความเป็นอิสระต่อกัน
7. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัว ซึ่งเป็นผลมาจากกลุ่มตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไป

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

$\bar{X}$	= ค่าเฉลี่ย
S.D	= ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	= ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - test
F	= ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F - test
df	= ค่าองศาความเป็นอิสระ
SS	= ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง

MS	=	ผลต่างของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
r	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
b	=	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Std. Error	=	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
Beta	=	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
a	=	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์
R	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	=	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
$R^2 \text{ Adj}$	=	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ปรับแล้ว
Overall F	=	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมการว่าตัวแปรอิสระในสมการสามารถอธิบายตัวแปรตามได้
y'	=	คะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม
$b_1, b_2, \dots, b_k$	=	สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ตัวที่ 1,2,...k ตามลำดับ
$X_1, X_2, \dots, X_k$	=	คะแนนดิบของตัวพยากรณ์ (ตัวแปรอิสระ) ตัวที่ 1,2,...k ตามลำดับ
Z'	=	คะแนนพยากรณ์ของ y ที่ได้จากการพยากรณ์
$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$	=	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ตัวที่ 1,2,...k ตามลำดับ
$Z_1, Z_2, \dots, Z_k$	=	สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ตัวที่ 1,2,...k ตามลำดับ
k	=	จำนวนตัวพยากรณ์ (ตัวแปรอิสระ)
**	=	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
*	=	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันในการทำงาน และพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง การ
นำเสนอผลการวิจัยได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา
สถานภาพการสมรส อายุงาน และรายได้ต่อเดือนของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่
สดแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันใน
การทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงาน
ชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ
การสมรส อายุงาน และรายได้ต่อเดือนของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่ง
หนึ่ง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง

จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อายุงาน และรายได้ต่อเดือน

(n = 310)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	95	30.6
หญิง	215	69.4

ตารางที่ 1 (ต่อ)

(n = 310)		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	121	39.0
26-35 ปี	109	35.2
36 ปีขึ้นไป	80	25.8
อายุเฉลี่ย 29 ปี	อายุต่ำสุด 16 ปี	อายุสูงสุด 54 ปี
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษาปีที่ 6	142	45.8
มัธยมศึกษาปีที่ 1-3	124	40.0
มัธยมศึกษาปีที่ 4-6/ปวช./ปวส.	44	14.2
สถานภาพการสมรส		
โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	153	49.4
สมรส	157	50.6
อายุงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี	150	48.4
3-6 ปี	49	15.8
7-10 ปี	61	19.7
11 ปีขึ้นไป	50	16.1
อายุงานเฉลี่ย 5.27 ปี	อายุงานต่ำสุด 2 เดือน	อายุงานสูงสุด 26 ปี
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	42	13.5
5,001-7,000 บาท	200	64.5
7,001 บาทขึ้นไป	68	21.9
รายได้เฉลี่ย 6,566 บาท/เดือน	รายได้ต่ำสุด 3,000 บาท/เดือน	รายได้สูงสุด 15,000 บาท/เดือน

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง จำนวน 310 คน สามารถอธิบายปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6

อายุ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมาคืออายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 และอายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาดำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมาคือมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และมัธยมศึกษาปีที่ 4-6/ปวช./ปวส. จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2

สถานภาพการสมรส กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรสสมรส จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 รองลงมาคือโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4

อายุงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาคืออายุงาน 7-10 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 อายุงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 และอายุงาน 3-6 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-7,000 บาท จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือน 7,001 บาทขึ้นไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 และรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความไว้วางใจในหัวหน้างาน ระดับความเกี่ยวพันในการทำงาน และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
ความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวม	3.88	.50	สูง
- มิตินความสามารถ	3.97	.52	สูง
- มิตินการเปิดเผย	3.78	.59	สูง
- มิตินความห่วงใย	3.93	.54	สูง
- มิตินความเชื่อถือได้	3.80	.64	สูง
ความเกี่ยวพันในการทำงานโดยรวม	4.19	.36	สูง
- ด้านความเชื่อในคุณค่าของงาน	4.34	.46	สูง
- ด้านความรับผิดชอบต่องาน	4.24	.42	สูง
- ด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงาน	4.17	.45	สูง
- ด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน	4.01	.41	สูง
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	4.05	.38	สูง

จากตารางที่ 2 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งมีความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติพบว่าความไว้วางใจในหัวหน้างานทั้ง 4 มิติอยู่ในระดับสูง โดยมิตินความสามารถมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมาคือมิตินความห่วงใย ($\bar{X} = 3.93$) มิตินความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 3.80$) และมิตินการเปิดเผย ($\bar{X} = 3.78$) ตามลำดับ

ในส่วนของความเกี่ยวพันในการทำงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งมีความเกี่ยวพันในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับสูง โดยด้านความเชื่อในคุณค่าของ

งานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบต่องาน ($\bar{X} = 4.24$) ด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงาน ($\bar{X} = 4.17$) และด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน ($\bar{X} = 4.01$) ตามลำดับ

ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.05$)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งจำแนกตามเพศ

(n = 310)

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D	t	Sig.
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ					
ชาย	95	4.145	.430	2.818**	.005
หญิง	215	4.012	.361		
รวม	310				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งจำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งจากการพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่าเพศชาย ($\bar{X} = 4.145$) มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าเพศหญิง ($\bar{X} = 4.012$)

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ
โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งจำแนกตามอายุ

(n = 310)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.836	.418	2.803	.062
ภายในกลุ่ม	307	45.755	.149		
รวม	309	46.591			

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ
พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งจำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุ
แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมี
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ
โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 310)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.416	.208	1.384	.252
ภายในกลุ่ม	307	46.174	.150		
รวม	309	46.591			

จากตารางที่ 5 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพการสมรส

(n = 310)

สถานภาพการสมรส	n	$\bar{X}$	S.D	t	Sig.
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					
โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	153	4.103	.383	2.244*	.026
สมรส	157	4.004	.388		
รวม	310				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งจากการพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ($\bar{X} = 4.103$) มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพการสมรสสมรส ($\bar{X} = 4.004$)

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ
โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งจำแนกตามอายุงาน

(n = 310)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.772	.591	4.032**	.008
ภายในกลุ่ม	306	44.819	.146		
รวม	309	46.591			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 7 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งจำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อต้องการทราบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานแตกต่างกันกลุ่มใดที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffe' ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ
โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งเป็นรายคู่จำแนกตามอายุงาน

(n = 310)

อายุงาน	n	$\bar{X}$	อายุงาน			
			(1)	(2)	(3)	(4)
พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร						
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี (1)	150	4.118	-			
3-6 ปี (2)	49	4.014	-	-		
7-10 ปี (3)	61	3.921	-.197*	-	-	
11 ปีขึ้นไป (4)	50	4.054	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่พบว่า กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันกับกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงาน 7-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งจากการพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี ($\bar{X} = 4.118$) มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงกว่ากลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงาน 7-10 ปี ($\bar{X} = 3.921$)

สมมติฐานย่อยที่ 1.6 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ
โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

(n = 310)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	2	.462	.231	1.537	.217
ภายในกลุ่ม	307	46.129	.150		
รวม	309	46.591			

จากตารางที่ 9 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สมมติฐานย่อยที่ 2.4 ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความเชื่อถือได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สมมติฐานที่ 3 ความเกี่ยวพันในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความเชื่อในคุณค่าของงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สมมติฐานย่อยที่ 3.2 ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สมมติฐานย่อยที่ 3.3 ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สมมติฐานย่อยที่ 3.4 ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้างานและความเกี่ยวพันในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง

(n = 310)

ตัวแปรต้น	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)
	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
ความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวม	.438**
- มิตีความสามารถ	.392**
- มิตีการเปิดเผย	.349**
- มิตีความห่วงใย	.423**
- มิตีความเชื่อถือได้	.385**
ความเกี่ยวพันในการทำงานโดยรวม	.633**
- ด้านความเชื่อในคุณค่าของงาน	.403**
- ด้านความรับผิดชอบต่องาน	.651**
- ด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงาน	.520**
- ด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน	.499**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 10 พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานและความเกี่ยวพันในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวม ความไว้วางใจในหัวหน้างานมิตีความสามารถ มิตีการเปิดเผย มิตีความห่วงใย และมิตีความเชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .438, .392, .349, .423$ และ $.385$ ตามลำดับ) ในส่วนของความเกี่ยวพันในการทำงานโดยรวม ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความเชื่อในคุณค่าของงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงาน และด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับงานก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นกัน ($r = .633, .403, .651, .520$ และ $.499$ ตามลำดับ)

สมมติฐานที่ 4 ความไว้วางใจในหัวหน้างาน และความเกี่ยวพันในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง

ก่อนที่จะทดสอบสมมติฐานที่ 4 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อหาปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากตัวแปรอิสระประกอบด้วย ความไว้วางใจในหัวหน้างาน ได้แก่ ความไว้วางใจในหัวหน้างานมิตีความสามารถ มิตีการเปิดเผย มิตีความห่วงใย และมิตีความเชื่อถือได้ และความเกี่ยวพันในการทำงาน ได้แก่ ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความเชื่อในคุณค่าของงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงาน และด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับงาน ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยการนำตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปรมาหาความสัมพันธ์ระหว่างกัน เพื่อคว้าวแปรอิสระเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 หรือไม่ เพราะถ้าตัวแปรอิสระต่างๆ ไม่เป็นอิสระต่อกันแล้วจะทำให้แยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากอีกตัวแปรหนึ่งไม่ได้ เกิดปัญหาที่เรียกว่า “Multicollinearity Problem” ขึ้นได้ และจะทำให้ไม่สามารถใช้เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้ ซึ่งถ้าเกิดปัญหานี้ขึ้นเราจะต้องแก้ไขด้วยการตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงออกไป (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546)

ตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความไว้วางใจในหัวหน้างานและความ
 เกี่ยวพันในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง

(n = 310)

ตัวแปร	T01	T02	T03	T04	JI01	JI02	JI03	JI04
T01	-							
T02	.649**	-						
T03	.719**	.782**	-					
T04	.654**	.693**	.755**	-				
JI01	.273**	.182**	.191**	.207**	-			
JI02	.366**	.257**	.337**	.314**	.625**	-		
JI03	.325**	.237**	.339**	.213**	.536**	.676**	-	
JI04	.292**	.318**	.352**	.292**	.390**	.566**	.594**	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

หมายเหตุ:	T01	หมายถึง ความไว้วางใจในหัวหน้างานมิตีความสามารถ
	T02	หมายถึง ความไว้วางใจในหัวหน้างานมิตีการเปิดเผย
	T03	หมายถึง ความไว้วางใจในหัวหน้างานมิตีความห่วงใย
	T04	หมายถึง ความไว้วางใจในหัวหน้างานมิตีความเชื่อถือได้
	JI01	หมายถึง ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความเชื่อในคุณค่าของงาน
	JI02	หมายถึง ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน
	JI03	หมายถึง ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงาน
	JI04	หมายถึง ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน

จากตารางที่ 11 เมื่อทำการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัว พบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรตามมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่เกิน .80 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนต่อไปได้

ตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

(n = 310)

ตัวพยากรณ์	b	Std. Error	Beta	t	Sig.
ความเกี่ยวข้องในการทำงาน					
ด้านความรับผิดชอบต่องาน	.456	.046	.500	9.882**	.000
ความไว้วางใจในหัวหน้างาน					
มิตินความห่วงใย	.146	.032	.203	4.560**	.000
ความเกี่ยวข้องในการทำงาน					
ด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน	.136	.048	.144	2.883**	.005
ค่าคงที่ (a) = 1.001 R = .695 R ² = .484 R ² Adj = .479 Overall F = 95.517** Sig. = .000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 12 พบว่า ความเกี่ยวข้องในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน ความไว้วางใจในหัวหน้างานมิตินความห่วงใย และความเกี่ยวข้องในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ถึงร้อยละ 47.9 (R²Adj = .479) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .695 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ดีที่สุดคือ ความเกี่ยวข้องในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน (Beta = .500) รองลงมาคือความไว้วางใจในหัวหน้างานมิตินความห่วงใย (Beta = .203) และความเกี่ยวข้องในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน (Beta = .144) ตามลำดับ เมื่อนำตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมาจัดเป็นสมการ จะสามารถอธิบายสมการได้ ดังนี้

1. สมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ

จากสูตร
$$y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

สามารถแทนค่าได้ดังนี้

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร = $1.001 + .456$ (ความเกี่ยวข้องในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน) + $.146$ (ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีดีความห่วงใย) + $.136$ (ความเกี่ยวข้องในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน)

2. สมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน

จากสูตร
$$Z' = \beta_1Z_1 + \beta_2Z_2 + \dots + \beta_kZ_k$$

สามารถแทนค่าได้ดังนี้

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร = $.500$ (ความเกี่ยวข้องในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน) + $.203$ (ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีดีความห่วงใย) + $.144$ (ความเกี่ยวข้องในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน)

จากสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง ในรูปของคะแนนดิบสามารถอธิบายได้ ดังนี้

ถ้าไม่มีปัจจัยอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเท่ากับ 1.001

ถ้าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความเกี่ยวข้องในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีปัจจัยอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง คาดว่าพนักงานระดับปฏิบัติการจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มขึ้น .456

ถ้าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความไว้วางใจในหัวหน้างานมีจิตความห่วงใยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีปัจจัยอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง คาดว่าพนักงานระดับปฏิบัติการจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มขึ้น .146

ถ้าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความเกี่ยวข้องในการทำงานด้านการมีส่วนเกี่ยวข้องในงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีปัจจัยอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง คาดว่าพนักงานระดับปฏิบัติการจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มขึ้น .136

ข้อวิจารณ์

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวข้องในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาโรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยขอเสนอข้อวิจารณ์ตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานของการวิจัยดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง จำนวน 310 คน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 39 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-7,000 บาท จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5

ผลจากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อาจเนื่องมาจากลักษณะงานที่ทำให้มีความเหมาะสมกับเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เช่น การชำแหละไก่ การตัดแต่งเนื้อไก่ การใช้มีด เจียงเครื่องชั่งน้ำหนักเป็นอุปกรณ์ในการทำงาน เป็นต้น จึงทำให้องค์การรับพนักงานที่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย พนักงานส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี อาจเนื่องมาจากในการคัดเลือกพนักงานเข้ามาทำงานนั้น ทางโรงงานต้องการพนักงานที่มีสภาพร่างกายที่แข็งแรง ซึ่งสามารถทำงานที่ต้องใช้ความเร็วเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเวลาที่กำหนดไว้ รวมถึงสามารถทนต่อสภาพอากาศเย็นจัดและความเมื่อยล้าที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ เพราะทางโรงงานมักพบปัญหาการลาออกของพนักงานที่มีอายุมากเนื่องจากสภาพร่างกายที่ไม่สามารถทนต่อสภาพการทำงานดังที่กล่าวมาได้ จึงทำให้คัดเลือกพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีเป็นส่วนใหญ่ อีกทั้งการที่โรงงานแห่งนี้ได้มีนโยบายเพิ่มอัตราค่าจ้างการผลิต จึงรับสมัครแรงงานเพิ่มขึ้น แรงงานส่วนใหญ่จึงยังคงมีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี นอกจากนี้ลักษณะงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการเป็นลักษณะงานที่ไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้มากนัก อาศัยเพียงทักษะในการทำงาน จึงทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษาปีที่ 6 ซึ่งเป็นระดับการศึกษาที่เพียงพอสามารถทำงานลักษณะนี้ได้ และเมื่อพนักงานมีงานทำแล้ว จึงคิดว่าตนมีวุฒิภาวะเพียงพอในการมีคู่พนักงานส่วนใหญ่จึงมีสถานภาพการสมรสสมรสแล้ว ในส่วนของรายได้นั้น พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-7,000 บาท ซึ่งเป็นผลมาจากโรงงานชำแหละไก่สดจ่ายค่าแรงให้แก่พนักงานตามอัตราค่าจ้างขั้นต่ำตามที่กระทรวงแรงงานกำหนด และพนักงานยังได้ค่าแรงจากการทำงานล่วงเวลาจึงทำให้มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วงนี้

ความไว้วางใจในหัวหน้างาน

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง มีความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.88$) อาจเนื่องมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการมีความเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานของตนเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม คือ มีความรู้ความสามารถในงาน ปฏิบัติต่อลูกน้องด้วยความซื่อสัตย์จริงใจ มีการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ตามความเป็นจริง มีความห่วงใยเอาใจใส่ลูกน้อง และมีความเชื่อถือได้ทั้งคำพูดและการกระทำ จึงทำให้พนักงานมีความไว้วางใจในหัวหน้างานของตน สอดคล้องกับแนวคิดของ Mishra (1996) ที่กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้นำที่ทำให้ลูกน้องเกิดความไว้วางใจว่า ผู้นำจะต้องมีความสามารถ มีการเปิดเผย มีความห่วงใย และมีความเชื่อถือได้ อันจะส่งผลให้พนักงานเกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน และช่วยให้การทำงานขององค์กรมีความราบรื่นขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ

ปิยภรณ์ ปัญญาวิช (2545) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลง การเสริมสร้างพลังอำนาจทางด้านจิตใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยตาม การรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลประจำการมีความ ไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกับนลินี เนตรยัง (2549) ที่ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการยอมรับนับถือ การมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรมกับความไว้วางใจ ในหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง พบว่า พยาบาล ประจำการมีความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับสูง และสุนันทา ศิระวงษ์ธรรม (2545) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อ องค์กร การสนับสนุนจากองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาล ประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวม อยู่ในระดับสูงเช่นกัน

เมื่อพิจารณาความไว้วางใจในหัวหน้างานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละ ไก่สดแห่งหนึ่ง เป็นรายมิติพบว่า มิติความสามารถมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=3.97$) รองลงมาคือมิติ ความห่วงใย ($\bar{X}=3.93$) มิติความเชื่อถือได้ ($\bar{X}=3.80$) และมิติการเปิดเผย ($\bar{X}=3.78$) ตามลำดับ แล้ว แต่อยู่ในระดับที่สูงทั้งสิ้น การที่ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสามารถมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากในสายการผลิตนั้น ผู้ที่จะได้รับการคัดเลือกให้เป็นหัวหน้างานได้ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมเป็นสำคัญ สามารถสอนงานให้กับลูกน้อง มีทักษะในการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ที่จำเป็นในการทำงาน รวมถึงมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารและจัดการความ จัดแย้งระหว่างบุคคลได้ จากการที่พนักงานได้เล็งเห็นถึงความสามารถเหล่านี้ของหัวหน้างานจึงทำ ให้พนักงานมีความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสามารถอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของปิยภรณ์ ปัญญาวิช (2545) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำการ เปลี่ยนแปลง การเสริมสร้างพลังอำนาจทางด้านจิตใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความไว้วางใจใน หัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลประจำการโรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร มีความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยมิติ ความสามารถอยู่ในระดับสูง และนลินี เนตรยัง (2549) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการ ยอมรับนับถือ การมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรมกับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของ พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง พบว่า พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง มีความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสามารถอยู่ในระดับสูงเช่นกัน

สำหรับความไว้วางใจในหัวหน้างานมิติตามความห่วงใยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ซึ่งอยู่ในระดับสูงเช่นกัน อาจเนื่องมาจากหัวหน้างานได้แสดงให้เห็นถึงความสนใจและเอาใจใส่ลูกน้องโดยการส่งเสริมการเรียนรู้ เพิ่มพูนทักษะในการทำงานโดยการสอนงาน ให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ สนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นในการทำงานแก่พนักงาน เช่น จัดเตรียมอุปกรณ์เพื่อใช้ในการทำงาน ถ้าพบว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานชำรุด หัวหน้างานก็จะนำมาเปลี่ยนใหม่ให้ เป็นต้น ทำให้พนักงานรับรู้ได้ถึงความห่วงใยของหัวหน้างาน จึงมีความไว้วางใจในหัวหน้างานมิติตามความห่วงใยอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับผลการวิจัยของปิยภรณ์ ปัญญาวิช (2545) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลง การเสริมสร้างพลังอำนาจทางจิตใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร มีความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยมิติตามความห่วงใยอยู่ในระดับสูง และนลินี เนตรยัง (2549) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการยอมรับนับถือ การมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรมกับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง พบว่า พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง มีความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยมิติตามความห่วงใยอยู่ในระดับสูงเช่นกัน

ในส่วนของความไว้วางใจในหัวหน้างานมิติตามเชื่อถือได้ก็มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ($\bar{X}=3.80$) อาจเป็นเพราะพนักงานมีความเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานของตนเป็นผู้รักษาสัญญา ทำในสิ่งที่พูดและพูดในสิ่งที่ได้ทำจริง ซึ่งพนักงานสามารถรับรู้ได้เนื่องจากหัวหน้างานกับพนักงานจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กันในการทำงานเป็นประจำทุกวัน หากหัวหน้างานมีพฤติกรรมที่เชื่อถือไม่ได้ พนักงานก็สามารถรับรู้ได้ทันที ซึ่งมีผลทำให้ความไว้วางใจในตัวหัวหน้างานลดลงได้ (McGregor, 1967: 164) ซึ่งจากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความไว้วางใจในหัวหน้างานมิติตามเชื่อถือได้อยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับผลการวิจัยของปิยภรณ์ ปัญญาวิช (2545) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลง การเสริมสร้างพลังอำนาจทางจิตใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร มีความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยมิติตามเชื่อถือได้อยู่ในระดับสูง และนลินี เนตรยัง (2549) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการยอมรับนับถือ การมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรมกับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาค

กลาง พบว่า พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง มีความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยมิตีความเชื่อถือได้อยู่ในระดับสูงเช่นกัน

ส่วนความไว้วางใจในหัวหน้างานมิตีการเปิดเผยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งอยู่ในระดับสูงเช่นกัน อาจเป็นเพราะพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับการปฏิบัติจากหัวหน้างานด้วยความซื่อสัตย์จริงใจ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานหรืองานประสบความสำเร็จ หัวหน้างานก็จะเปิดเผยหรือบอกข้อมูลเหล่านั้นให้กับพนักงานทราบตามความเป็นจริง รวมถึงการที่หัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นและความรู้สึกของพนักงาน ทำให้พนักงานให้ความไว้วางใจในหัวหน้างานจากความซื่อสัตย์เปิดเผยเหล่านี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins (2005: 175) ที่ได้กล่าวว่าความซื่อสัตย์เป็นสิ่งที่สำคัญในการทำให้เกิดความไว้วางใจ การพูดความจริงจะทำให้ลูกน้องรับรู้ว่าคุณค่าหัวหน้างานมีความซื่อตรงและนำไปสู่ความจริงใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนลินี เนตรยัง (2549) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการยอมรับนับถือ การมีปฏิสัมพันธ์อย่างยุติธรรมกับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง พบว่า พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง มีความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยมิตีการเปิดเผยอยู่ในระดับสูง

ความเกี่ยวพันในการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง มีความเกี่ยวพันในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.193$) อาจเนื่องมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการรู้สึกว่าการที่ตนทำอยู่นั้นเป็นสิ่งสำคัญสำหรับชีวิต จึงทุ่มเทจริงจังกับงาน แสดงออกถึงการมีส่วนร่วม มีความรับผิดชอบในผลการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าการที่ตนทำอยู่นั้นทำให้ตนเองมีคุณค่า จึงทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเกี่ยวพันในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณี เอกวงศ์ตระกูล (2545) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศองค์การ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์เขตภาคใต้ พบว่า พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์เขตภาคใต้ มีการมีส่วนร่วมในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกับกรกช ภูด้วง (2549) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความเกี่ยวพันในการทำงานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทแอสโค (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานบริษัทแอสโค (ประเทศไทย) จำกัด มีความเกี่ยวพันในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงด้วย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง มีความเกี่ยวพันในการทำงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อในคุณค่าของงาน ด้านความรับผิดชอบ ต่องาน ด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงาน และด้านการมีส่วนร่วมในงานอยู่ในระดับสูง โดย ด้านความเชื่อในคุณค่าของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.34$) อาจเนื่องมาจากพนักงานรู้สึกว่าการที่ ทำเป็นสิ่งสำคัญในชีวิต ทำให้ตนเองและครอบครัวสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ รู้สึกว่าตนเองได้รับการ ขอมรับจากสังคมไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และองค์กร ทำให้เกิดความรู้สึกที่ตนเอง มีคุณค่า ส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการประเมินความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความเชื่อใน คุณค่าของงานอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรี สายสคติ (2544) ที่ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกของ องค์กรกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์เขตภาคใต้ มีการมีส่วนร่วมในงานด้านความเชื่อใน คุณค่าของงานอยู่ในระดับสูง และกรกช ภู่อัง (2549) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ หัวข้อประกอบและความเกี่ยวพันในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ พนักงานบริษัทแอสโค (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานบริษัทแอสโค (ประเทศไทย) จำกัด มีความ เกี่ยวพันในการทำงานด้านความเชื่อในคุณค่าของงานอยู่ในระดับสูงเช่นกัน

ในส่วนของความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง ก็มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงด้วยเช่นกัน ($\bar{X}=4.24$) อาจ เนื่องมาจากโรงงานชำแหละไก่สดมีนโยบายในเรื่องคำนิยามร่วมที่ชัดเจน โดยเน้นให้พนักงานมี ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และมีคุณธรรมในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต พนักงานจึงปฏิบัติ ตนให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร รวมถึงการที่ตัวของพนักงานเองก็ได้ตระหนักถึงหน้าที่ ของตนว่าต้องมีความรับผิดชอบต่องานเช่นกัน พนักงานจึงให้ความสนใจและเอาใจใส่ในงาน กล้า รับผิดชอบในสิ่งที่ตนได้ทำผิดพลาด และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต จากเหตุผลดังกล่าวจึง ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานอยู่ใน ระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณี เอกวงศ์ตระกูล (2545) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศองค์กร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล ประจำการ โรงพยาบาลศูนย์เขตภาคใต้ พบว่า พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์เขตภาคใต้ มี การมีส่วนร่วมในงานด้านความรับผิดชอบต่องานอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกับผลการวิจัยของกรกช ภู่อัง (2549) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพหัวข้อประกอบและความเกี่ยวพันในการ ทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทแอสโค (ประเทศไทย)

จำกัด พบว่า พนักงานบริษัทแอนด์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความเกี่ยวข้องในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานอยู่ในระดับสูง

ส่วนความเกี่ยวข้องในการทำงานด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง ก็อยู่ในระดับสูงเช่นกัน ($\bar{X}=4.17$) อาจเนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่ คิดว่าตนเองมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ เช่น ระดับการศึกษาของตนเหมาะสมกับงาน ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาน้อยกว่าหรือเท่ากับป.6 เท่านั้น อีกทั้งพนักงานมองว่างานที่ทำอยู่นั้นทำให้ได้มาซึ่งค่าตอบแทน รวมถึงการได้รับสวัสดิการต่างๆ จากองค์กร และมองว่างานของตนเองสามารถทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ จึงทำให้พนักงานมีความเกี่ยวข้องในการทำงานด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงานอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณี เอกวงศ์ตระกูล (2545) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศองค์กร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์เขตภาคใต้ พบว่า พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์เขตภาคใต้ มีการมีส่วนร่วมในงานด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงานอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกับผลการวิจัยของกรกช ภูด้วง (2549) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความเกี่ยวข้องในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทแอนด์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานบริษัทแอนด์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความเกี่ยวข้องในการทำงานด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงานอยู่ในระดับสูง

นอกจากนี้จากผลการวิจัยยังพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง มีความเกี่ยวข้องในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในงานอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ($\bar{X}=4.01$) อาจเนื่องมาจากพนักงานรู้สึกว่าคุณมีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงานให้กับองค์กรได้สำเร็จ นั่นคือ การที่พนักงานสามารถชำแหละไก่สดได้ตามเป้าหมายในแต่ละวัน ทำให้โรงงานสามารถส่งผลผลิตให้กับลูกค้าได้ตามกำหนดที่ตกลงกันไว้ พนักงานจึงมีความรู้สึกพึงพอใจที่ได้มีส่วนร่วมในความสำเร็จนั้น จึงทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเกี่ยวข้องในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในงานอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณี เอกวงศ์ตระกูล (2545) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน บรรยากาศองค์กร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์เขตภาคใต้ พบว่า พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์เขตภาคใต้ มีการมีส่วนร่วมในงานด้านการมีส่วนร่วมในงานอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อเปรียบเทียบกับความเกี่ยวข้องในการทำงานด้านอื่นๆ พบว่าความเกี่ยวข้องในการทำงานด้านนี้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อาจเนื่องมาจากองค์กรให้การสนับสนุนในเรื่องของการแสดงความคิดเห็น

แก่พนักงานน้อย พนักงานจึงไม่ค่อยกล้าที่จะเสนอความคิดเห็นและเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อปรับปรุงการทำงานของตนเองเท่าที่ควร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.05$) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง ได้ตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ ด้วยเล็งเห็นว่า องค์กรจะสามารถผลิตผลผลิตที่ดี มีคุณภาพ ได้มาตรฐานได้นั้น ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งเป็นพนักงานที่มี จำนวนมากที่สุดและเป็นกำลังหลักสำคัญในการดำเนินธุรกิจ องค์กรจึงให้ความสนใจ ดูแลความเป็นอยู่ รวมถึงสภาพการทำงานของพนักงานให้ได้อยู่เสมอ เช่น การจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้ มีความปลอดภัย จัดสวัสดิการและค่าตอบแทนให้กับพนักงานอย่างยุติธรรม ทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร พนักงานจึงตอบแทนผลประโยชน์หรือสิ่งต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กรด้วยการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยพนักงานจะแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ การสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน เช่น การสอนงานให้กับเพื่อนร่วมงานด้วยความสมัครใจ ให้คำแนะนำในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ในการทำงาน ช่วยดูแลรักษาทรัพย์สินให้แก่องค์กร ไม่ย่อท้อต่อความยากลำบากในการทำงาน เป็นต้น จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมดังกล่าวมานี้ของพนักงานระดับปฏิบัติการก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรทั้งสิ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Smith *et al.* (1983: 654) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนี้ เป็นเสมือนตัวหล่อลื่นหรือกลไกในการทำงานของสังคมในองค์กร ทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงาน ช่วยให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่าพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกับกรกช ภูด้วง (2549) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพหัว องค์กรประกอบและความเกี่ยวพันในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาบริษัทแอคโค (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานบริษัทแอคโค (ประเทศไทย) จำกัด มี พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง และพิชญ์พรหม พุทธิมา (2548) ที่ได้ ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์กร และการ

รับรู้วัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า พนักงานในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยจากการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏผลการศึกษาวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

โดยสามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเพศชายสูงกว่าเพศหญิง อาจเนื่องมาจากพนักงานที่เป็นเพศชายเป็นเพศที่มีความแข็งแรง สามารถทนต่องานหนัก ทนต่อความยากลำบากและสภาพการทำงานที่ไม่สะดวกสบายได้ มีการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานโดยการให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาในเรื่องต่างๆ และปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความสุภาพ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่นอกเหนือจากหน้าที่หลักของงาน เป็นการปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ และเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ จึงทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ James *et al.* (2002) ที่ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องการทดสอบบทบาทของความเกี่ยวพันในการทำงานและการมีงานเป็นศูนย์กลางเพื่อทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงาน พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน ซึ่งในระยะแรกของการวิจัยเพศหญิงมักจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากกว่าเพศชาย แต่งานวิจัยในระยะหลังกลับพบว่า เพศชายมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงมากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากในยุคเศรษฐกิจตกต่ำ มีคนว่างงานเป็นจำนวนมาก ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการไม่ว่าจะมีอายุมากหรือน้อยต่างต้องการรักษางานเอาไว้ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่รอดได้ในยุคที่หางานยากเช่นนี้ ส่งผลให้พนักงานแสดงออกถึงพฤติกรรมที่นอกเหนือจากข้อกำหนดในหน้าที่การปฏิบัติงาน โดยการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ให้ความร่วมมือกับองค์กร รักษากฎระเบียบข้อบังคับ ปฏิบัติตามนโยบายต่างๆ ขององค์กร เพื่อให้สามารถอยู่ในองค์กรนี้ได้อย่างมั่นคงและยาวนาน เหมือนกันทุกช่วงอายุ ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญ์พรณ พุทธิมา (2548) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์กร และการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า พนักงานองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับพนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน และสมร พลศักดิ์ (2550) ที่ได้ศึกษานุคลิกภาพ วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานโรงงานอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานโรงงานอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานในสายการผลิตไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้ในการทำงานมากนัก

สามารถเรียนรู้และฝึกฝนทักษะได้จากการสอนงาน และไม่ว่าพนักงานจะมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับใดต่างก็มีพฤติกรรมการทำงานด้วยความสมัครใจ มีความตั้งใจให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างาน มีการคำนึงถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตน และปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรเช่นเดียวกัน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือข้อกำหนดในหน้าที่ และช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญ์พรรณ พุทธิมา (2548) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์กร และการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า พนักงานองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับผลการศึกษาของพนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพการสมรสโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพการสมรสสมรส อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีสถานภาพการสมรสสมรสมีภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบนอกเหนือจากการทำงานหลายประการ เช่น ภาระครอบครัว ภาระส่วนตัว ส่งผลให้พนักงานกลุ่มนี้มุ่งให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ของตนเองและครอบครัวมากกว่าการคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมหรือขององค์กร จึงมีเพียงพฤติกรรมการทำงานที่เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดไว้เท่านั้น ในทางกลับกัน พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่มีภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพการสมรสสมรส จึงทุ่มเทเวลาและมุ่งให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นการกระทำที่เป็นประโยชน์ต่อ

องค์การโดยรวม เป็นการแสดงออกถึงพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ และเป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์การให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากเหตุผลดังที่กล่าวมานี้ จึงทำให้พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอัญพร พูลทรัพย์ (2546) ที่ได้ศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษากองรายได้ การประปานครหลวง พบว่า พนักงานกองรายได้ การประปานครหลวงที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน เช่นเดียวกับกรณีศึกษา ปาป่อง (2548) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน พบว่า พนักงานบริษัทบางจากปิโตรเลียมที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่ากลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่ากลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงาน 7-10 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มของพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปีเป็นพนักงานส่วนใหญ่ที่เข้ามาทำงานใหม่จึงให้ความสนใจในการติดตามข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์การ ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การอย่างเคร่งครัดและปฏิบัติงานเพื่อสนองตอบต่อนโยบายขององค์การ หลีกเลี่ยงการกระทบกระทั่งกันระหว่างเพื่อนร่วมงานเพื่อให้ทำงานในองค์การได้ยาวนานขึ้น โดยพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ และไม่ได้กำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน แต่เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ซึ่งเป็นรูปแบบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดย Organ (1988) กล่าวว่ารูปแบบของพฤติกรรมเช่นนี้มีส่วนช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จได้ ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของนันทกานต์ วุฒิอารีย์ (2547) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานครที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

เช่นเดียวกับผลการวิจัยของภัทรนฤณ พันธุ์สีดา (2543) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การของรัฐแห่งหนึ่งที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.6 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากพนักงานได้รับการดูแลเอาใจใส่ให้ได้รับค่าตอบแทนอย่างเท่าเทียมกันจากองค์การ ซึ่งยึดถือเกณฑ์การจ่ายเงินตามอัตราค่าจ้างขั้นต่ำที่กระทรวงแรงงานกำหนด ดังนั้นรายได้ที่แตกต่างกันของพนักงานจึงขึ้นอยู่กับชั่วโมงการทำงานของพนักงานแต่ละคน ประกอบกับไม่ว่าพนักงานจะมีรายได้ต่อเดือนมากหรือน้อยก็ยังคงต้องมีความรับผิดชอบในงาน และยังคงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การเช่นเดียวกัน ซึ่งพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การนี้นับว่าเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ และเป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์การให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลได้ ซึ่งเป็นรูปแบบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จึงทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิกา ปาป้อง (2548) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน พบว่า พนักงานบริษัทบางจากปิโตรเลียมที่มีรายได้แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง

จากผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .438$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการมีความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวมอยู่ในระดับสูง จะมีพฤติกรรมการ

เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง และถ้าหากพนักงานระดับปฏิบัติการมีความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับต่ำด้วย อาจเนื่องมาจากพนักงานกับหัวหน้างานต้องมีปฏิสัมพันธ์กันเป็นประจำ จึงทำให้พนักงานเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานของตนมีความรู้ความสามารถในการทำงาน ปฏิบัติต่อลูกน้องอย่างตรงไปตรงมา มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้พนักงานทราบอย่างเปิดเผย ให้ความหวังไขลูกน้องในเรื่องต่างๆ เช่น จัดเตรียมอุปกรณ์ต่างๆ ที่จะใช้ในการทำงานให้กับพนักงานทุกวัน และหากพบว่าอุปกรณ์ชำรุดเสียหายก็จะช่วยจัดหาอุปกรณ์ใหม่ให้ นอกจากนี้หัวหน้างานยังแสดงให้เห็นถึงความเชื่อถือได้ทั้งคำพูดและการกระทำ มีการตัดสินใจที่เป็นขั้นเป็นตอนและมีเหตุผล ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ของหัวหน้างานทำให้พนักงานเกิดความไว้วางใจ ส่งผลให้มีความสมัครใจที่จะยอมทำตามและเกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน (Ganesan, 1994) และส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Konovsky and Pugh (1994) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและการแลกเปลี่ยนทางสังคม กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการและหัวหน้างานของโรงพยาบาล พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่นเดียวกับ Dirks and Ferrin (2002) ที่ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องความไว้วางใจในหัวหน้างาน โดยทำการศึกษางานวิจัยกว่าสี่ทศวรรษในกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย ได้แก่ สถาบันการเงิน โรงงานอุตสาหกรรม หน่วยงานทางทหาร และหน่วยงานบริการในภาครัฐ และนำมาวิเคราะห์แบบเมตาดา พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุนันทา ศิระวงษ์ธรรม (2545) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหรือผู้ป้วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้าหรือผู้ป้วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

จากผลการวิจัยพบว่าความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .392$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงาน

ระดับปฏิบัติการมีความไว้วางใจในหัวหน้างานมิตีความสามารถอยู่ในระดับสูง จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง และถ้าหากพนักงานระดับปฏิบัติการมีความไว้วางใจในหัวหน้างานมิตีความสามารถอยู่ในระดับต่ำ ก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับต่ำ อาจเนื่องมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการทุกคนได้รับรู้ถึงความสามารถของหัวหน้างานผ่านการสอนงาน การอธิบายความรู้ในการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นในการทำงาน รวมถึงการสั่งงาน กระจายงานให้พนักงานปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน การมีปฏิสัมพันธ์กันอยู่ตลอดเวลา นั้น ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานชำแหละไก่สดแห่งนี้ มีความเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานของตนมีความสามารถ และพนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่อหัวหน้างาน นำไปสู่ความไว้วางใจในหัวหน้างาน ดังที่ Gabarro (1978 cited in Colquitt *et al.*, 2007) ได้กล่าวว่าหนึ่งในพื้นฐานของความไว้วางใจก็คือความสามารถของหัวหน้างานที่จะต้องมีความรู้ ทักษะที่จำเป็นในการทำงาน มีทักษะในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรู้ทั่วไป สอดคล้องกับ Robbins (2005) ที่กล่าวว่า การที่ผู้นำจะสามารถสร้างความไว้วางใจให้กับลูกน้องได้ เป็นเพราะผู้นำได้แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการทำงาน และเมื่อความไว้วางใจได้ถูกสร้างขึ้น พนักงานก็จะมีความเต็มใจมากขึ้นในการปฏิบัติงานที่เหนือความคาดหมาย หรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพราะสัมพันธ์ภาพได้รับการพัฒนานั่นเอง (Rousseau and McLean Parks, 1993 cited in Burke *et al.*, 2007) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Colquitt *et al.* (2007) ที่ได้ทำการวิเคราะห์แบบเมตต้าหาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจ ความน่าไว้วางใจ และความโน้มเอียงในการไว้วางใจกับการนำมาซึ่งความเสี่ยงและผลการปฏิบัติงาน พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานมิตีความสามารถมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 ความไว้วางใจในหัวหน้างานมิตีการเปิดเผยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

จากผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานมิตีการเปิดเผยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .349$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการมีความไว้วางใจในหัวหน้างานมิตีการเปิดเผยอยู่ในระดับสูง จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง และถ้าหากพนักงานระดับปฏิบัติการมีความไว้วางใจในหัวหน้างานมิตีการเปิดเผยอยู่ในระดับต่ำ ก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้เนื่องมาจากหัวหน้างานให้การปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความซื่อสัตย์จริงใจ ยอมรับฟังความคิดเห็น

และความรู้สึกของพนักงาน อันแสดงให้เห็นถึงการเปิดใจกว้างของหัวหน้างาน รวมถึงมีการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาหรือความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการทำงานให้พนักงานได้ทราบ ซึ่งการให้และการเปิดเผยข้อมูลแก่กันและกันนี้จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในหัวหน้างาน (Robbins, 2001; 2005) ทำให้เมื่อเกิดปัญหาใดๆ ในการปฏิบัติงาน พนักงานก็กล้าที่จะเผชิญความจริง โดยการบอกให้หัวหน้างานได้ทราบเช่นกัน ซึ่งความสัมพันธ์เช่นนี้เป็นหลักการของการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่พนักงานเลือกใช้เป็นวิธีการในการตอบแทนความซื่อสัตย์จริงใจของหัวหน้างานและทำให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Konovsky and Pugh, 1994) ในทางกลับกันถ้าหากหัวหน้างานไม่ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเปิดเผย เช่น มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไม่โปร่งใส ไม่ยุติธรรม พนักงานก็จะรู้สึกว่าหัวหน้างานไม่ซื่อสัตย์ ไว้วางใจไม่ได้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรก็จะไม่เกิดขึ้น จะมีเพียงพฤติกรรมการทำงานที่เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดไว้เท่านั้น (Blau, 1964 cited in Konovsky and Pugh, 1994) ซึ่งสอดคล้องผลการวิจัยของ Colquitt *et al.* (2007) ที่ได้ทำการวิเคราะห์แบบเมตต้าหาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจ ความน่าไว้วางใจ และความโน้มเอียงในการไว้วางใจกับการนำมาซึ่งความเสี่ยงและผลการปฏิบัติงานพบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ Dirks and Ferrin (2002) ที่ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องความไว้วางใจในหัวหน้างาน โดยทำการศึกษางานวิจัยกว่าสี่ทศวรรษในกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย ได้แก่ สถาบันการเงิน โรงงานอุตสาหกรรม หน่วยงานทางทหาร และหน่วยงานบริการในภาครัฐ และนำมาวิเคราะห์แบบเมตต้าพบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีผลต่อความหวงใยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

จากผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีผลต่อความหวงใยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .423$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการมีความไว้วางใจในหัวหน้างานมีผลต่อความหวงใยอยู่ในระดับสูง จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง และถ้าหากพนักงานระดับปฏิบัติการมีความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความหวงใยอยู่ในระดับต่ำ ก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับต่ำ อาจ

เนื่องมาจากการที่หัวหน้างานให้การดูแล เอาใจใส่พนักงาน เช่น จัดหาอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยในการทำงานให้แก่พนักงาน เน้นย้ำถึงความระมัดระวังในการทำงานที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ ดูแลให้พนักงานได้รับสวัสดิการตามสิทธิที่ควรจะได้รับ เช่น เงินชดเชยต่างๆ อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ เพิ่มพูนทักษะโดยการสอนงานให้กับพนักงาน แนะนำวิธีการทำงานที่ถูกต้อง ตลอดจนสนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานให้แก่พนักงาน จากพฤติกรรมเหล่านี้จึงทำให้พนักงานมีความเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานของตนมีความห่วงใยต่อลูกน้องอย่างแท้จริง โดย Mishra (1996: 8) กล่าวว่า การที่หัวหน้างานให้ความเอาใจใส่ลูกน้องด้วยความจริงใจเช่นนี้ จะทำให้พนักงานเชื่อถือในสิ่งที่หัวหน้าทำว่ารู้สึกห่วงใยลูกน้องจริงๆ และเกิดความไว้วางใจในหัวหน้างานตามมา และส่งผลให้พนักงานแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานก็จะไม่ท้อแท้ โดยง่าย มีความพยายามทำงานให้องค์การบรรลุเป้าหมาย เป็นต้น ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Colquitt *et al.* (2007) ที่ได้ทำการวิเคราะห์แบบเมตาดาหาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจ ความน่าไว้วางใจ และความโน้มเอียงในการไว้วางใจกับการนำมาซึ่งความเสี่ยงและผลการปฏิบัติงาน พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 2.4 ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความเชื่อถือได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

จากผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความเชื่อถือได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .385$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการมีความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความเชื่อถือได้อยู่ในระดับสูง จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง และถ้าหากพนักงานระดับปฏิบัติการมีความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความเชื่อถือได้อยู่ในระดับต่ำ ก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการต้องมีการติดต่อสื่อสารและมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานเป็นประจำ ทำให้มีประสบการณ์ร่วมกันในการทำงาน พนักงานจึงสามารถรับรู้ได้ว่าหัวหน้างานของตนเป็นคนที่รักษาสัญญา ทำตามสิ่งที่ได้พูดเอาไว้ และมีการตัดสินใจที่คงเส้นคงวาจากการทำงานร่วมกัน ซึ่งจากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่าความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความเชื่อถือได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จึงเป็นข้อมูลที่

แสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานของตนเป็นคนที่เชื่อถือได้ และส่งผลให้พนักงานเกิดความไว้วางใจในหัวหน้างานตามมา ซึ่งความไว้วางใจในหัวหน้างานนี้เป็นตัวสนับสนุนให้พนักงานทุ่มเทเวลาให้กับการทำงาน ไม่ใช่เวลาไปทำเรื่องส่วนตัว มีความสำนึกในหน้าที่ของตน จะลาหยุดงานเมื่อมีความจำเป็นเท่านั้น เป็นต้น พฤติกรรมเหล่านี้เป็นความเต็มใจของพนักงานที่จะแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Konovsky and Pugh, 1994) แต่ในทางกลับกันถ้าหากหัวหน้างานไม่มีความคงเส้นคงวาระหว่างคำพูดและการกระทำ ก็จะทำให้ความไว้วางใจในหัวหน้างานลดลง (McGregor, 1967: 164) อันจะมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานลดลงด้วย ซึ่งผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้นี้มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Colquitt *et al.* (2007) ที่ได้ทำการวิเคราะห์แบบเมตาดาหาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจ ความน่าไว้วางใจ และความโน้มเอียงในการไว้วางใจกับการนำมาซึ่งความเสี่ยงและผลการปฏิบัติงาน พบว่าความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ Dirks and Ferrin (2002) ที่ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องความไว้วางใจในหัวหน้างาน โดยทำการศึกษางานวิจัยกว่าสี่ทศวรรษในกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย ได้แก่ สถาบันการเงิน โรงงานอุตสาหกรรม หน่วยงานทางทหาร และหน่วยงานบริการในภาครัฐ และนำมาวิเคราะห์แบบเมตาดา พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุนันทา ศิระวงษ์ธรรม (2545) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหรือผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร การสนับสนุนจากองค์กร กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้าหรือผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป

สมมติฐานที่ 3 ความเกี่ยวพันในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง

จากผลการวิจัยพบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .633$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการมีความเกี่ยวพันในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง และถ้าหากพนักงานระดับปฏิบัติการมีความเกี่ยวพันใน

การทำงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับต่ำ อาจเนื่องมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการมีความรู้สึกลำบากงานเป็นสิ่งสำคัญในชีวิต จึงมีความทุ่มเทจริงจังให้กับงาน เข้าไปมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในผลการปฏิบัติงาน เมื่องานประสบความสำเร็จ พนักงานจึงรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถและเป็นคนที่มีคุณค่า การที่พนักงานมีความรู้สึกเช่นนี้เป็นเพราะพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน (Kanungo, 1982) ส่งผลให้พนักงานชอบที่จะช่วยเหลือผู้อื่นในการทำงาน (Holton and Russell, 1997 cited in Dimitriades, 2007: 476) ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Diefendorff *et al.* (2002) ที่ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องการทดสอบบทบาทของความเกี่ยวพันในการทำงานและการมีงานเป็นศูนย์กลางในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงาน พบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ Rotenberry and Moberg (2007) ที่ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องประสิทธิผลของความเกี่ยวพันในการทำงานต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือพนักงานบริษัทดูแลเกี่ยวกับสุขภาพ ซึ่งพบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกจากนี้ผลการวิจัยของ Dimitriades (2007) ที่ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องอิทธิพลของบรรยากาศในการบริการและความเกี่ยวพันในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการลูกค้าในองค์กรด้านการบริการของชาวกรีก ก็พบว่าความเกี่ยวพันในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการลูกค้า ในทำนองเดียวกัน Chughtai (2008) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องผลของความเกี่ยวพันในการทำงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย พบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความเชื่อในคุณค่าของงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

จากผลการวิจัยพบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความเชื่อในคุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .403$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการมีความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความเชื่อในคุณค่าของงานอยู่ในระดับสูง จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง และถ้าหากพนักงานระดับ

ปฏิบัติการมีความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความเชื่อในคุณค่าของงานอยู่ในระดับต่ำ ก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับต่ำ อาจเนื่องมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานชำแหละไก่สดแห่งนี้มีความรู้สึกที่งานเป็นสิ่งสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งในชีวิต และทำให้รู้สึกที่ตนเองมีคุณค่า พนักงานมีความภูมิใจที่งานของตนได้ทำประโยชน์ให้แก่องค์กร และทำให้องค์กรมีผลประกอบการที่ดี จากความเชื่อในคุณค่าของงานเช่นนี้ จึงทำให้พนักงานแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและหัวหน้ทำงานในการปฏิบัติงาน การมีความรับผิดชอบในงานของตน แม้ว่างานที่ทำนั้นจะหนักก็พยายามทำงานของตนเองให้ดีที่สุด ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่มีส่วนช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประสบความสำเร็จได้ (Organ, 1988; William and Anderson, 1991) สอดคล้องกับงานวิจัยของกรกช ภู่อ้วน (2549) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพทำองค์กรประกอบและความเกี่ยวพันในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาบริษัทแอคโค (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความเชื่อในคุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานบริษัทแอคโค (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานย่อยที่ 3.2 ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

จากผลการวิจัยพบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .651$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการมีความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานอยู่ในระดับสูง จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง และถ้าหากพนักงานระดับปฏิบัติการมีความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานอยู่ในระดับต่ำ ก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับต่ำ อาจเนื่องมาจากพนักงานตระหนักว่าความรับผิดชอบต่องานเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่สุดในการทำงาน เพราะพนักงานคิดว่าถ้าหากตนเองหลีกเลี่ยงงาน ไม่เอาใจใส่ หรือไม่ให้ความสนใจในงานก็จะมีผลกระทบอย่างมากต่อองค์กร เช่น ผลผลิตไม่ได้มาตรฐาน ผลิตไม่ได้ตามเป้าหมายที่วางเอาไว้ เป็นต้น อาจทำให้องค์การสูญเสียความเชื่อถือจากลูกค้าได้ พนักงานจึงให้ความใส่ใจในทุกขั้นตอนของการทำงาน พยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามที่กำหนด รวมถึงพยายามคิดหาวิธีการปรับปรุงการทำงานของตนให้ดีขึ้นกว่าเดิม จากเหตุผลที่

กล่าวมานี้ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานอยู่ในระดับสูง จึงทำให้พนักงานแสดงออกถึงความสำนึกในหน้าที่ ความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับองค์การจนประสบความสำเร็จซึ่งเป็นลักษณะของบุคคลที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของกรรข ภูด้วง (2549) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความเกี่ยวพันในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาบริษัทแอคโค (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทแอคโค (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานย่อยที่ 3.3 ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

จากผลการวิจัยพบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .520$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการมีความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงานอยู่ในระดับสูง จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง และถ้าหากพนักงานระดับปฏิบัติการมีความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงานอยู่ในระดับต่ำ ก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับต่ำ อาจเนื่องมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการได้ให้ความสำคัญกับงานที่ทำเป็นอย่างมากจึงทุ่มเทความสนใจและพร้อมที่จะเสียสละทั้งแรงกายแรงใจให้กับงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทั้งของตนเองและขององค์การ สอดคล้องกับบทความของ Chay and Aryee (1999) ที่ว่าพนักงานที่มีความเกี่ยวพันในการทำงานจะเชื่อว่าเป้าหมายของตนเองและเป้าหมายขององค์การมีความสอดคล้องกัน จึงเต็มใจที่จะทำงานหนักแม้ว่าจะต้องเจอกับความไม่สะดวกสบายในการทำงานก็ตาม ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบากของพนักงาน อีกทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจในการทำงาน โดยการพยายามทำงานให้มีความผิดพลาดน้อยที่สุด เพื่อช่วยรักษามาตรฐานการผลิตให้แก่องค์การ ซึ่งจากการที่พนักงานมีพฤติกรรมและการแสดงออกเช่นนี้เป็นผลมาจากความคิดและความรู้สึกต่องานของพนักงาน ทำให้มีความเกี่ยวพันในการทำงานและมีผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามมา (Organ and Ryan, 1995 cited in Chughtai, 2008) สอดคล้องกับงานวิจัยของกรรข ภูด้วง (2549) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความเกี่ยวพัน

ในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาบริษัทแอสโค (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทแอสโค (ประเทศไทย) จำกัด เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ Chughtai (2008) ที่ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องผลของความเกี่ยวพันในการทำงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย พบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเช่นกัน

สมมติฐานย่อยที่ 3.4 ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

จากผลการวิจัยพบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .499$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการมีความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงานอยู่ในระดับสูง จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง และถ้าหากพนักงานระดับปฏิบัติการมีความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงานอยู่ในระดับต่ำ ก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับต่ำ อาจเนื่องมาจากพนักงานรู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานให้กับองค์กรประสบความสำเร็จ เช่น การช่วยเหลือกันสวดให้ได้ตามเป้าในแต่ละวัน การรักษามาตรฐานในการผลิต ทำให้ได้ผลผลิตมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้า ได้มีส่วนร่วมในการรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน รวมถึงมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางเพื่อใช้ปรับปรุงงานของตนเองตามความเหมาะสม เป็นต้น ซึ่งการได้มีส่วนร่วมของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาและความสำเร็จของงานดังที่กล่าวมานี้ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ จึงตอบแทนความพึงพอใจนี้ด้วยการแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Cohen, 1999; 2000 cited in Chughtai, 2008) สอดคล้องกับผลการวิจัยของกรกช ภู่อัง (2549) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความเกี่ยวพันในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาบริษัทแอสโค (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทแอสโค (ประเทศไทย) จำกัด เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Hoffi-Hofstetter and Mannheim (1999) ที่ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องการจัดการทรัพยากร

ของผู้บริหาร การรับรู้รูปแบบขององค์กร และการตอบสนองในระหว่างการคืนสู่สภาพเดิมของ องค์กรจากการเสื่อมถอย กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานบริการลูกค้า พบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริการลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Diefendorff *et al.* (2002) ที่ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องการทดสอบ บทบาทของความเกี่ยวพันในการทำงานและการมีงานเป็นศูนย์กลางในการทำนายพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงาน และได้พบถึงความสัมพันธ์ทางบวกของความ เกี่ยวพันในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเช่นกัน

สมมติฐานที่ 4 ความไว้วางใจในหัวหน้างาน และความเกี่ยวพันในการทำงาน สามารถ ร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงาน ชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานด้าน ความรับผิดชอบต่องาน ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความหวั่นไหวและความเกี่ยวพันในการ ทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวพยากรณ์ทั้งสามนี้สามารถร่วมกันพยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ถึงร้อยละ 47.9 ($R^2_{Adj} = .479$) และมีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .695 โดยพบว่าความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ดีที่สุด อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน จะเป็นบุคคลที่ ให้ความสนใจ เอาใจใส่งาน และตระหนักว่าความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดอันจะส่งผลต่อ ความสำเร็จของงาน องค์กรและตัวพนักงานเอง เป็นแรงผลักดันให้พนักงานมีความสนใจและมี ความพยายามปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย จึงทำให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป นอกจากนี้ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน ก็สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีความ เกี่ยวพันในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงานมีความรู้สึกพึงพอใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่ง และได้มีส่วนร่วมในการทำงานให้กับองค์กรประสบความสำเร็จ จึงปฏิบัติงานที่องค์กร มอบหมายให้ด้วยความสนใจ และมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานเหนือความคาดหมาย หรือ แสดงออกถึงการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จึงทำให้ความเกี่ยวพันในการทำงาน

ด้านความรับผิดชอบต่องาน และความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของกรกช ภูด้วง (2549) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความเกี่ยวพันในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทแอกโค (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยของ Diefendorff *et al.* (2002) ที่ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องการทดสอบบทบาทของความเกี่ยวพันในการทำงานและการมีงานเป็นศูนย์กลางในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงาน และผลการวิจัยของ Rotenberry and Moberg (2007) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินอิทธิพลของความเกี่ยวพันในการทำงานต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือพนักงานบริษัทดูแลเกี่ยวกับสุขภาพ พบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

ในส่วนของความไว้วางใจในหัวหน้างานมิติความห่วงใยก็สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้เช่นกัน อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีความไว้วางใจในหัวหน้างานมิติความห่วงใยนั้นจะรู้สึกเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานของตนให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกน้อง ซึ่งมีผลทำให้พนักงานมีความเต็มใจมากขึ้นในการปฏิบัติงานที่เหนือความคาดหมาย และคาดว่าจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับที่สูงขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุนันทา ศิระวงษ์ธรรม (2545) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าของผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร การสนับสนุนจากองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป และ Colquitt *et al.* (2007) ที่ได้ทำการวิเคราะห์แบบเมตาดาหาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจ ความน่าไว้วางใจ และความโน้มเอียงในการไว้วางใจกับการนำมาซึ่งความเสี่ยงและผลการปฏิบัติงาน ที่พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานมิติความห่วงใยสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความไว้วางใจในหัวหน้างาน ระดับความเกี่ยวพันในการทำงาน และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ และเพื่อศึกษาความไว้วางใจในหัวหน้างาน และความเกี่ยวพันในการทำงานที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 310 คน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อายุงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความไว้วางใจในหัวหน้างาน ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Mishra (1996) โดยแบ่งความไว้วางใจในหัวหน้างานออกเป็น 4 มิติคือ มิติความสามารถ มิติการเปิดเผย มิติความห่วงใย และมิติความเชื่อถือได้

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเกี่ยวพันในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Lodahl and Kejner (1965) โดยนำมาปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา และได้แบ่งความเกี่ยวพันในการทำงานออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านความเชื่อในคุณค่าของงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงาน และด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า การรวบรวมแนวคิดทฤษฎี ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำมาปรับใช้ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

จากการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษาปีที่ 6 มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรสสมรสแล้ว และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-7,000 บาท

2. พนักงานระดับปฏิบัติการมีความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวม และในแต่ละมิติ ได้แก่ มิติความสามารถ มิติความห่วงใย มิติความเชื่อถือได้ และมิติการเปิดเผยอยู่ในระดับสูง มีความเกี่ยวพันในการทำงานโดยรวม และในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อในคุณค่าของงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงาน และด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับงานอยู่ในระดับสูง และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงด้วยเช่นกัน

3. การเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

3.1 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่าพนักงานเพศชายมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าพนักงานเพศหญิง

3.2 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพการสมรสโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพการสมรสสมรส

3.5 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ากลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่ากลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงาน 7-10 ปี

3.6 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. การหาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวม ความไว้วางใจในหัวหน้างานมิตีความสามารถ มิตีการเปิดเผย มิตี

ความห่วงใย และมิตีความเชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .438, .392, .349, .423$ และ $.385$ ตามลำดับ)

5. การหาความสัมพันธ์ระหว่างความเกี่ยวพันในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง พบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานโดยรวม ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความเชื่อในคุณค่าของงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงาน และด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .633, .403, .651, .520$ และ $.499$ ตามลำดับ)

6. ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน ความไว้วางใจในหัวหน้างาน มิตีความห่วงใย และความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 47.9 ($R^2_{Adj} = .479$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .695

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวมและแต่ละมิติ ได้แก่ มิตีความสามารถ มิตีการเปิดเผย มิตีความห่วงใย และมิตีความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับสูงและมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนั้นผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องจึงควรให้ความสำคัญกับการรักษาระดับความไว้วางใจในหัวหน้างานให้อยู่ในระดับสูงต่อไป และสนับสนุนให้มีเพิ่มมากขึ้นตามแนวทาง ดังนี้

1.1 การพัฒนาหัวหน้างานโดยการฝึกอบรมทักษะในการติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจ แก้ไขปัญหาที่เป็นขั้นเป็นตอน รวมถึงการพัฒนาความรู้ทางเทคนิคต่างๆ ที่จำเป็นในการทำงาน

1.2 สนับสนุนการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคคลให้กับหัวหน้างาน โดยการปฏิบัติต่อลูกน้องอย่างเปิดเผย เช่น ให้อธิบายและอธิบายเหตุผลทั้งในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และในการตัดสินใจแก่ลูกน้อง นอกจากนี้ยังควรสนับสนุนให้หัวหน้างานพูดถึงความรู้สึกของตนเอง อันจะทำให้ลูกน้องเกิดความรู้สึกใกล้ชิดสนิทสนมและทำให้รู้ตัวตนที่แท้จริงของหัวหน้างาน ซึ่งจะทำให้ลูกน้องให้ความไว้วางใจเพิ่มมากขึ้น

1.3 องค์การควรสนับสนุนแนวทางที่จะทำให้พนักงานและหัวหน้างานมีโอกาสทำความเข้าใจและรู้จักกันมากขึ้น เช่น ส่งเสริมการเปิดใจรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จัดกิจกรรมที่มีรูปแบบให้หัวหน้างานกับลูกน้องได้มีปฏิสัมพันธ์กัน เช่น กิจกรรม Walk Rally เป็นต้น

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อในคุณค่าของงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงาน และด้านการมีส่วนร่วมในงานอยู่ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมและรักษาความเกี่ยวพันในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการให้คงอยู่ต่อไป โดยมีแนวทางดังนี้

2.1 องค์การควรเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของตนเองมากขึ้น เช่น ให้พนักงานนำความรู้ และประสบการณ์ต่างๆ มาแลกเปลี่ยนกัน เพื่อให้เกิดความคิดที่แตกต่าง หลากหลายในการแก้ไขปัญหา ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการมีส่วนร่วมในการทำงานของตนมีคุณค่าต่อองค์การ และหากองค์การนำข้อเสนอแนะของพนักงานคนใดไปดำเนินการ ควรประกาศให้ทุกคนทราบด้วย เพื่อสร้างความรู้สึกมีคุณค่าและความภาคภูมิใจในตนเอง และเพื่อกระตุ้นให้พนักงานคนอื่นๆ อยากมีส่วนร่วมในครั้งต่อไป

2.2 องค์การควรประกาศยกย่องหรือให้รางวัลแก่พนักงานที่มีความเกี่ยวพันในการทำงานดีเด่นในด้านต่างๆ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และเกิดทัศนคติที่ดีต่องาน อันจะช่วยเป็นแรงผลักดันให้พนักงานมีความเกี่ยวพันในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และเป็นแบบอย่างให้กับพนักงานคนอื่นๆ ต่อไป

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีทิศทางหวั่นไหว และมีความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในงาน

งาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ แสดงให้เห็นว่าองค์กรจะต้องให้ความสำคัญในการสนับสนุนทั้ง 3 ปัจจัยนี้ เพราะจะช่วยให้พนักงานมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มขึ้นต่อไปในอนาคต โดยมีแนวทาง ดังนี้

3.1 องค์กรควรส่งเสริมมากที่สุดคือ ความเกี่ยวข้องในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน โดยการมอบหมายงานให้พนักงานรับผิดชอบ เพื่อให้พนักงานมีอิสระ มีอำนาจในการตัดสินใจด้วยตนเอง ซึ่งงานที่มอบหมายให้นั้นควรคำนึงถึงปริมาณงาน เวลาที่ใช้ ความเหมาะสมด้านความรู้ความสามารถ และควรมีการตรวจสอบติดตามผล นอกจากนี้องค์กรควรให้รางวัลหรือโบนัสแก่พนักงานที่มีผลงานดีเด่นด้านความรับผิดชอบต่องาน อีกทั้งควรมีการสนับสนุนให้พนักงานรายงานความผิดพลาดในการทำงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความสำคัญของการมีความรับผิดชอบและมีความเกี่ยวข้องในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานเพิ่มมากขึ้น

3.2 องค์กรควรให้การส่งเสริมความไว้วางใจในหัวหน้างานมีจิตความห่วงใย โดยหัวหน้างานควรได้รับการเน้นย้ำในเรื่องของการแสดงออกถึงความห่วงใย และเอาใจใส่พนักงาน เช่น การสร้างความเป็นมิตรทำให้พนักงานกล้าขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำ การถามไถ่สารทุกข์สุกดิบของพนักงานตามความเหมาะสม

3.3 องค์กรควรให้การส่งเสริมความเกี่ยวข้องในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน โดยการสร้างค่านิยมการมีส่วนร่วมให้แกพนักงาน เช่น การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานของงาน มีส่วนร่วมในการตรวจสอบคุณภาพของงาน เป็นต้น นอกจากนี้องค์กรควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งถึงผลประโยชน์ของการที่ประสบความสำเร็จให้กับพนักงานทราบ เพื่อเน้นย้ำว่าพนักงานเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการประเมินด้วยตัวของพนักงานเอง ซึ่งในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจากหัวหน้างานร่วมด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลในการทำวิจัยที่มีความครอบคลุมและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2. เพื่อพิจารณาถึงตัวแปรอื่นๆ ที่อาจมีส่วนช่วยสนับสนุนให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระยะยาว จึงควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยอาจศึกษาตัวแปรที่มีผลทางตรง เช่น ความไว้วางใจในองค์กร การสนับสนุนจากองค์กร เป็นต้น หรืออาจทำการศึกษาในรูปแบบของตัวแปรส่งผ่าน โดยศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจในหัวหน้างาน เช่น การรับรู้ความยุติธรรม การลดขนาดองค์กร เป็นต้น และการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเกี่ยวพันในการทำงาน เช่น ความเชื่อในอำนาจควบคุมตน การให้ข้อมูลป้อนกลับ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน คุณลักษณะของงาน เป็นต้น

3. ควรทำการศึกษาความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับประชากรกลุ่มอื่นๆ เช่น หน่วยงานเอกชนในกลุ่มธุรกิจต่างๆ หน่วยงานราชการ เป็นต้น เพื่อให้สามารถนำผลจากการศึกษาไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน เช่น ความแตกต่างของลักษณะองค์กร ลักษณะงาน วัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กรกช ภู่อ้วน. 2549. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความเกี่ยวพันในการทำงานกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาบริษัทแอลโค (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กรรณิกา ปาป้อง. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- เจนนารา สิทธิเหรียญชัย. 2541. บรรยายการองค์การกับความผูกพันในงานของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชาญชัย อาจิณสมาจาร. 2540. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ดาวเรือง จงจิตร. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความทุ่มเทในการทำงานของข้าราชการครูเขตคลองสามวา สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนพล เตียสุวรรณ. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความเป็นส่วนหนึ่งกับงาน การรับรู้บรรยาการองค์การ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2543. องค์การและการจัดการ: ทันสมัยในยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ธานินทร์ ศิลปจารุ. 2548. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพมหานคร: บริษัท วี อินเตอร์ พรินท์.

นนทกานต์ วุฒิอารีย์. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการ
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาชุมชน,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นลินี เนตรยัง. 2549. ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการยอมรับนับถือ การมีปฏิสัมพันธ์อย่าง
ยุติธรรมกับความไว้วางใจในหัวหน้าหรือผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป
เขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปิยภรณ์ ปัญญาวิช. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลง การเสริมสร้าง
พลังอำนาจทางด้านจิตใจของหัวหน้าหรือผู้ป่วย กับความไว้วางใจในหัวหน้าหรือผู้ป่วยตาม
การรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พนิดา ศรีโพธิ์ทอง. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการ
ทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน: กรณีศึกษาการไฟฟ้า
ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พัชรี สายสคูดี. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน พฤติกรรม
การเป็นสมาชิกขององค์การกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
ในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิชญ์พรรณ พุทธิมา. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์การ และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา. 2543. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การของรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2550. มนุษย์สัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โรงงานชำแหละไก่สด. 2547. ความปลอดภัยด้านอาหาร. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.

สมร พลศักดิ์. 2550. บุคลิกภาพ วัฒนธรรมองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานโรงงานอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุชาพร รักย์เกริกก้อง. 2543. ผลของบุคลิกภาพ เจตคติต่องาน และอัตราการขาดงานในอดีต ที่มีต่ออัตราการขาดงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2546. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: เพ็ญฟ้าพรินติ้ง จำกัด.

สุนันทา ศิริวงษ์ธรรม. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าของผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร การสนับสนุนจากองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรุณี เอกวงศ์ตระกูล. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงานบรรยากาศองค์กร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์เขตภาคใต้. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัญพร พูลทรัพย์. 2546. บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาของรายได้ การประปานครหลวง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Barker, A. M. 1992. **Transformational Nursing Leadership: A Vision for the Future.** New York: National League for Nursing Press.

Bibb, S. and J. Kourdi. 2004. **Trust Matters.** New York: Palgrave Macmillan.

Bolger, R. and A. Somech. 2004. "Influence of teacher empowerment on teachers' organizational commitment, professional commitment and organizational citizenship behavior in schools." **Teaching and Teacher Education** 20 (3): 277-289.

Bolon, D. S. 1997. "Organizational citizenship behavior among hospital employees: A multidimensional analysis involving job satisfaction and organizational commitment." **Hospital and Health Services Administration** 42 (2): 221-242.

Brown, S. P. 1996. "A meta-analysis and review of organizational research on job involvement." **Psychological Bulletin** 120 (2): 235-255.

Burke, C. S. *et al.* 2007. "Trust in leadership: A multilevel review and integration."

The Leadership Quarterly 18 (6): 606-632.

Chay, Y. and S. Aryee. 1999. "Potential moderating influence of career growth opportunities on careerist orientation and work attitudes: Evidence of the Protean career era in Singapore."

Journal of Organizational Behavior 20 (5): 613-623.

Chu, C. *et al.* 2005. "Clarification of the antecedents of hospital nurse organizational citizenship behaviour-an example from a Taiwan regional hospital." **Journal of Nursing**

Research 13 (4): 313-324.

Chughtai, A. A. 2008. "Impact of job involvement on in-role job performance and organizational citizenship behaviour." **Journal of Behavioral and Applied**

Management 9 (2): 169-183.

Colquitt, J. A., B. A. Scott, and J. A. LePine. 2007. "Trust, trustworthiness, and trust propensity: A meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance."

Journal of Applied Psychology 92 (4): 902-927.

Diefendorff, J. M. *et al.* 2002. "Examining the roles of job involvement and work centrality in predicting organizational citizenship behaviors and job performance." **Journal of**

Organizational Behavior 23 (1): 93-108.

Dimitriades, Z. S. 2007. "The influence of service climate and job involvement on customer-oriented organizational citizenship behavior in Greek service organizations:

A survey." **Employee Relations** 29 (5): 469-491.

Dirks, K. T. and D. L. Ferrin. 2002. "Trust in leadership: Meta-analytic findings and

implications for research and practice." **Journal of Applied Psychology** 84 (4): 611-628.

- Dirks, K. T. and D. Skarlicki. 2004. "Trust in leaders: Existing research and emerging issues." In R. Kramer and K. Cook. (eds.). **Trust and Distrust in Organizations**. California: Sage Publications.
- Ferres, N., A. Travaglione, and J. Connell. 2002. "Trust: A precursor to the potential mediating effect of transformational leadership?" **International Journal of Management and Organizational Behavior** 5 (8): 242-263.
- Gabarro, J. J. 1987. **The Dynamics of Taking Charge**. Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Ganesan, S. 1994. "Determinant of long-term orientation in buyer-seller relationships." **Journal of Marketing** 58 (2): 1-19.
- George, J. M. and G. R. Jones. 2002. **Understanding and Managing Organizational Behavior**. 3rd ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Greenberg, J. and R. A. Baron. 2003. **Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work**. 8th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Hoffi-Hofstetter, H. and B. Mannheim. 1999. "Managers' coping resources, perceived organizational patterns, and responses during organizational recovery from decline." **Journal of Organizational Behavior** 20 (5): 665-685.
- Ivancevich, J. M. and M. T. Matteson. 2002. **Organizational Behavior and Management**. 6th ed. Massachusetts: McGraw-Hill.
- Jahangir, N., M. M. Akbar, and M. Haq. 2004. "Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents." **BRAC University Journal** 1 (2): 75-85.

- James, M. D. *et al.* 2002. "Examining the roles of job involvement and work centrality in predicting organizational citizenship behaviors and job performance." **Journal of Organizational Behavior** 23 (1): 93-108.
- Johns, J. L. 1996. "A concept analysis of trust." **Journal of Advanced Nursing** 24 (1): 76-83.
- Kanter, R. M. 1989. **When Giants Learn to Dance**. New York: Simon & Schuster.
- Kanungo, R. N. 1982. "Measurement of job and work involvement." **Journal of Applied Psychology** 67 (3): 341-349.
- Kirkpatrick, S. A. and E. A. Locke. 1991. "Leadership: Do traits matter?" **Academy of Management Executive** 5 (2): 48-60.
- Konovsky, M. A. and S. D. Pugh. 1994. "Citizenship behavior and social exchange." **Academy of Management Journal** 37 (3): 656-669.
- Lewicki, R. F. and B. B. Bunker. 1996. "Developing and maintaining trust in work relationship." In R. M. Kramer and T. Tyler. (eds.). **Trust in Organizations**. California: Sage Publications.
- Lodahl, T. M. and M. Kejner. 1965. "The definition and measurement of job involvement." **Journal of Applied Psychology** 49 (1): 24-33.
- Marshall, E. M. 2000. **Building Trust at the Speed of Change: The Power of the Relationship-Based Corporation**. New York: Amacom.
- Mayer, R. C., J. H. Davis, and F. D. Shoorman. 1995. "An integrative model of organizational trust." **Academy of Management Review** 20 (3): 709-734.

- McGregor, D. 1967. **The Professional Manager**. New York: McGraw-Hill.
- Mink, O. G., K. Q. Owen, and B. P. Mink. 1993. **Developing High Performance People: The Art of Coaching**. Massachusetts: Addison-Wedley Publishing Company.
- Mishra, A. K. 1996. "Organizational responses to crisis: The centrality of trust." In R. M. Kramer and T. Tyler. (eds.). **Trust in Organizations**. California: Sage Publications.
- Muchinsky, P. M. 2006. **Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organization Psychology**. 8th ed. California: Wadsworth Thomson Learning.
- Munene, J. C. 1995. "Not on seat: An investigation of some correlates of organizational citizenship behaviour in Nigeria. **Applied Psychology: An International Review** 44 (2): 111-122.
- Nanus, B. 1989. **The Leader's Edge: The Seven Keys to Leadership in a Turbulent World**. Chicago: Contemporary Books.
- Nelson, D. L. and J. C. Quick. 2006. **Organizational Behavior: Foundations, Realities and Challenges**. 5th ed. Ohio: Thomson/South-Western.
- Newstrom, J. W. and K. Davis. 1997. **Organizational Behavior: Human Behavior at Work**. 10th ed. New York: McGraw-Hill.
- _____. 2002. **Organizational Behavior: Human Behavior at Work**. 11th ed. New York: McGraw-Hill.
- Organ, D. W. 1988. "A Restatement of the Satisfaction-Performance Hypothesis." **Journal of Management** 14 (4): 547-557.

Organ, D. W. and K. Ryan. 1995. "A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behaviour." **Personnel Psychology** 48 (4): 775-800.

_____, P. M. Podsakoff and S. B. MacKenzie. 2006. **Organizational Citizenship Behavior: Its Nature Antecedents and Consequences**. California: Sage Publications.

Ouchi, W. G. 1981. **Theory Z: How American Business Can Meet the Japanese Challenge**. Massachusetts: Addison-Wesley.

Podsakoff, P. M. and S. B. MacKenzie. 1994. "Organizational citizenship behavior and sales unit effectiveness." **Journal of Marketing Research** 31 (3): 351-363.

_____, M. Ahearne and S. B. MacKenzie. 1997. "Organizational citizenship behavior and quantity and quality of work group performance." **Journal of Applied Psychology** 82 (2): 262-270.

Podsakoff, P. M. *et al.* 2000. "Organizational citizenship behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research." **Journal of Management** 26 (3): 513-563.

Reynolds, L. 1997. **The Trust Effect: Creating the High Trust, High Performance Organization**. London: Nicholas Brealey.

Robbins, S. P. 1991. **Organizational Behavior**. 5th ed. New Jersey: Prentice-Hall .

_____. 1997. **Managing Today**. New Jersey: Prentice-Hall.

_____. 2000. **Managing Today**. 2nd ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Robbins, S. P. 2001. **Organizational Behavior**. 9th ed. New Jersey: Prentice-Hall.

_____. 2005. **Essentials of Organizational Behavior**. 9th ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Rotenberry, P. F. and P. J. Moberg. 2007. "Assessing the impact of job involvement on performance." **Management Research News** 30 (3): 203-215.

Schermerhorn, J. R. 2002. **Management**. 7th ed. New York: John Wiley & Sons.

Shaw, R. B. 1997. **Trust in the Balance**. 2nd ed. San Francisco: Jossey-Bass.

Smith, C. A., D. W. Organ, and J. R. Near. 1983. "Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedent." **Journal of Applied Psychology** 68 (4): 653-663.

Somers, M. J. and D. Birnbaum. 1998. "Work-related commitment and job performance: It's also the nature of the performance that counts." **Journal of Organizational Behavior** 19 (6): 621-634.

Whitney, J. O. 1996. **The Economics of Trust: Liberating Profits and Restoring Corporate Vitality**. New York: McGraw-Hill.

Williams, L. J. and S. E. Anderson. 1991. "Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors." **Journal of Management** 17 (3): 601-617.

Yamane, T. 1979. **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Harper & Row.





ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ
ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ
ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผศ.ดร. ทิพทินนา สมุทรานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
2. ดร.ศยามล เอกะกุลนันต์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
3. คุณต่อเกียรติ จินจุณฑการ ผู้จัดการแผนกผลิต
โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง



ภาควิชาจิตวิทยา
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยดิฉันนางสาววาสนา สระทองมอญ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อ
ประกอบวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันในการทำงาน และ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ” มีวัตถุประสงค์เพื่อขอ
ความกรุณาจากท่านช่วยในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ซึ่งข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์อย่าง
สูงในการวิจัยเพื่อการศึกษาและพัฒนาความรู้ในทางวิชาการ

เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบ
แบบสอบถาม และผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่ายิ่ง ในการช่วยทำ
แบบสอบถามในครั้งนี้

ขอแสดงความเคารพอย่างสูง

นางสาววาสนา สระทองมอญ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ไม่มีคำตอบที่ถูกต้องหรือผิด
2. คำตอบที่ได้ของท่านจะถือเป็นความลับจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของท่านแก่ผู้ใด และไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่านทั้งสิ้น
3. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ขอให้ตอบให้ครบทุกข้อและตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ _____ ปี
3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษาปีที่ 6 ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 1-3
☐ มัธยมศึกษาปีที่ 4-6/ปวช./ปวส.
4. อายุงาน (ระยะเวลาที่ท่านทำงานในบริษัทแห่งนี้) _____ ปี _____ เดือน
5. สถานภาพสมรส

☐ โสด ☐ สมรส
☐ หม้าย, หย่าร้างหรือแยกกันอยู่
6. รายได้ _____ บาท/เดือน

ส่วนที่ 2 ความไว้วางใจในหัวหน้างาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความเพียงช่องเดียวตามความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด

หมายเหตุ: หัวหน้างาน ในที่นี้หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่สอนงาน สั่งงาน ควบคุมงาน และติดตามการทำงานของท่านโดยตรง

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1	ท่านเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานของท่านสามารถเป็นผู้นำที่ดีได้					
2	สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกน้องได้					
3	สามารถใช้ความรู้ที่มีสอนงานให้กับลูกน้องได้					
4	มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ที่ถูกต้อง					
5	สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาในการทำงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม					
6	สามารถกระตุ้นให้ลูกน้องร่วมมือกันทำงานจนสำเร็จได้					
7	มีความสามารถติดต่อสื่อสารในการทำงานได้ดี					
8	เมื่อเกิดปัญหาทะเลาะวิวาทกันของลูกน้อง หัวหน้างานของท่านสามารถไกล่เกลี่ยให้คลี่คลายลงได้					
9	ปฏิบัติต่อลูกน้องด้วยความซื่อสัตย์จริงใจ					
10	เมื่องานประสบความสำเร็จ หัวหน้างานจะเปิดเผยข้อมูลเหล่านั้นให้ท่านทราบ					
11	เปิดเผยปัญหาที่เกิดขึ้นให้ท่านทราบตามความเป็นจริง					
12	ให้โอกาสท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน					
13	ให้โอกาสท่านแสดงความรู้สึกในเรื่องต่างๆ					

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
14	ท่านเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานของท่าน ประเมินผลการทำงานอย่างยุติธรรม					
15	ไม่มีอคติหรือลำเอียงในการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน					
16	ดูแลให้ท่านได้รับสวัสดิการตามสิทธิที่ควร จะได้รับ					
17	ปกป้องผลประโยชน์ให้กับลูกน้อง					
18	ให้ความสนใจในความเป็นอยู่ของลูกน้อง					
19	ห่วงใยความปลอดภัยในการทำงานของลูกน้อง					
20	ให้การดูแลเอาใจใส่ลูกน้องเสมือนเป็นสมาชิกคน หนึ่งในครอบครัว					
21	ให้โอกาสลูกน้องฝึกฝนงานจนเกิดความชำนาญ					
22	ส่งเสริมการเรียนรู้ของท่านโดยการสอนงานให้ ด้วยความเต็มใจ					
23	ให้การสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นในการทำงาน แก่ท่าน					
24	เป็นคนที่รักษาคำพูด					
25	ปฏิบัติตามในสิ่งที่ได้พูดเอาไว้					
26	สามารถเชื่อถือได้ทั้งคำพูดและการกระทำ					
27	ไม่นำเอาผลงานของผู้อื่นมาพูดโอ้อวดว่าเป็นของ ตนเอง					
28	มีขั้นตอนการตัดสินใจที่แน่นอน					
29	มีการตัดสินใจที่เสมอต้นเสมอปลาย					
30	ไม่โลเลในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ					

(มีต่อ)

ส่วนที่ 3 ความเกี่ยวข้องในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความเพียงช่องเดียวตามความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1	ข้าพเจ้ารู้สึกทำงานเป็นสิ่งสำคัญในชีวิต					
2	ข้าพเจ้ารู้สึกทำงานที่มีประโยชน์ต่อองค์กร					
3	การทำงานทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณค่า					
4	ข้าพเจ้ากระตือรือร้นในการทำงาน เพราะถือว่า งานเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต					
5	งานเปรียบเสมือนอาหาร ชีวิต และลมหายใจของ ข้าพเจ้า					
6	ข้าพเจ้ารู้สึกทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต					
7	ข้าพเจ้ามีความรับผิดชอบต่องาน					
8	ข้าพเจ้าทำงานด้วยความซื่อสัตย์					
9	ข้าพเจ้าให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่องานที่ทำอยู่					
10	ข้าพเจ้าเอาใจใส่ในทุกรายละเอียดขั้นตอนในการ ทำงาน					
11	ข้าพเจ้ากล้าเผชิญหน้ากับสิ่งที่ผิดพลาดในการ ทำงาน					
12	ข้าพเจ้าพยายามคิดหาวิธีการในการทำงานให้มี ประสิทธิภาพ					
13	ข้าพเจ้าพยายามปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น กว่าเดิม					
14	ข้าพเจ้าทุ่มเทความสนใจให้กับงาน					
15	ข้าพเจ้าให้ความสำคัญกับงานที่ทำเป็นอย่างมาก					
16	ข้าพเจ้าคิดว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความ เหมาะสมกับตัวข้าพเจ้า					

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
17	ข้าพเจ้าตั้งใจทำงานเพื่อให้งานมีความผิดพลาด น้อยที่สุด					
18	ข้าพเจ้าทุ่มเทแรงกาย แรงใจให้กับการทำงาน เพื่อให้งานเสร็จตามเป้าหมาย					
19	ข้าพเจ้าทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ องค์กรประสบผลสำเร็จ					
20	ข้าพเจ้าอาสาเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงานอยู่ เสมอ					
21	ข้าพเจ้าเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานให้กับองค์กร ประสบความสำเร็จ					
22	ข้าพเจ้ามีความพึงพอใจที่ได้มีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจเพื่อนำไปปรับปรุงงานให้ดีขึ้น					
23	ข้าพเจ้าจะนำตนเองเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการ ทำงานเสมอ					
24	ข้าพเจ้าพึงพอใจที่จะเสนอวิธีการทำงาน เพื่อ ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น					
25	ข้าพเจ้ามีความพึงพอใจที่ได้มีส่วนร่วมใน ความสำเร็จของงาน					

(มีต่อ)

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความเพียงช่องเดียวตามความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ข้าพเจ้าให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ					
2	ข้าพเจ้าให้คำแนะนำแก่พนักงานใหม่ในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ					
3	เมื่อเพื่อนร่วมงานไม่มีอุปกรณ์ในการทำงาน ข้าพเจ้ายินดีที่จะให้ยืมหรือจัดหาให้					
4	เมื่อเกิดการทะเลาะวิวาทกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ข้าพเจ้าจะเข้าไปช่วยไกล่เกลี่ย					
5	ข้าพเจ้าปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความสุภาพ					
6	ข้าพเจ้าช่วยให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานที่รู้สึกท้อแท้จากการทำงาน					
7	ข้าพเจ้ากล่าวชื่นชมการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานที่สามารถทำงานได้สำเร็จ					
8	ข้าพเจ้าพยายามทำงานให้ดีที่สุด แม้ว่าจะเป็นงานที่หนักก็ตาม					
9	เมื่อทำงานไม่สำเร็จในครั้งแรก ข้าพเจ้าจะพยายามหาวิธีการปรับปรุงแก้ไขต่อไปอย่างไม่ย่อท้อ					
10	เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ข้าพเจ้าจะนำมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่แสดงอาการท้อแท้					
11	ข้าพเจ้าทนต่อความกดดันหรือความเครียดที่เกิดจากการทำงานได้					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12	ข้าพเจ้าสามารถทนได้ แม้ว่าจะมีข้อจำกัดและความไม่สะดวกสบายในการทำงานก็ตาม					
13	ข้าพเจ้าทนไม่ได้กับความผิดพลาดเพียงเล็กน้อยของเพื่อนร่วมงาน					
14	ข้าพเจ้ายินดีที่จะให้อภัยเพื่อนร่วมงาน หากเพื่อนร่วมงานทำงานผิดพลาด					
15	ข้าพเจ้ายอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัด					
16	ข้าพเจ้าใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังตามนโยบายความปลอดภัยขององค์กร					
17	ข้าพเจ้าตั้งใจทำงานที่องค์กรมอบหมายให้ด้วยความซื่อสัตย์					
18	ข้าพเจ้าดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กรให้อยู่ในสภาพดีเสมอ					
19	ข้าพเจ้ารักษาความสะอาดในบริเวณที่ข้าพเจ้าทำงานและบริเวณอื่นในองค์กร					
20	ข้าพเจ้าใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์กรอย่างประหยัด					
21	ข้าพเจ้าลาหยุดงานเมื่อมีความจำเป็นเท่านั้น					
22	ข้าพเจ้าทำงานเสร็จในเวลาที่กำหนด					
23	ข้าพเจ้าไม่ใช้เวลาว่างไปทำเรื่องส่วนตัว					
24	ข้าพเจ้ารับผิดชอบหน้าที่ของตนเองได้เป็นอย่างดี					
25	ข้าพเจ้าเต็มใจให้ความร่วมมือในการพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า					
26	ข้าพเจ้าเข้าร่วมกิจกรรมที่จะสร้างภาพพจน์ให้แก่องค์กรด้วยความสมัครใจ					
27	ข้าพเจ้าติดตามข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์กรอยู่เสมอ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
28	ข้าพเจ้ามาประชุมตรงเวลา พร้อมทั้งร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม					
29	การเข้าร่วมประชุมทำให้ข้าพเจ้าเสียเวลาในการทำงาน					
30	ข้าพเจ้าเก็บรักษาความลับของหน่วยงานได้ดี					
31	เมื่อได้ยินผู้อื่นพูดถึงองค์การในทางที่เสียหายหรือผิดจากความเป็นจริง ข้าพเจ้าจะเข้าไปชี้แจงทันที					

.....
 ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาววาสนา สระทองมอญ
 ผู้วิจัย



ตารางผนวกที่ 1 ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถามความไว้วางใจในหัวหน้างานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง

(n = 30)

ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
1	.825
2	.734
3	.727
4	.483
5	.672
6	.763
7	.764
8	.719
9	.835
10	.290
11	.628
12	.773
13	.817
14	.859
15	.851
16	.864
17	.856
18	.830
19	.869
20	.855
21	.757
22	.847
23	.726
24	.718
25	.697

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

(n = 30)

ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
26	.845
27	.623
28	.508
29	.783
30	.483

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .974

ตารางผนวกที่ 2 ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นรายด้านของแบบสอบถามความไว้วางใจในหัวหน้างานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง

(n = 30)

ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
มิติความสามารถ	
1	.911
2	.836
3	.854
4	.640
5	.615
6	.868
7	.854
8	.737
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .937	

มิติการเปิดเผย

9	.838
10	.297
11	.669
12	.748

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

(n = 30)

ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
13	.814
14	.859
15	.816
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .908	
มิติความห่วงใย	
16	.858
17	.841
18	.831
19	.866
20	.865
21	.748
22	.797
23	.712
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .950	
มิติความเชื่อถือได้	
24	.798
25	.847
26	.785
27	.715
28	.652
29	.798
30	.686
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .914	

ตารางผนวกที่ 3 ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถามความ
 เกี่ยวพันในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานชำแหละไก่สดแห่ง
 หนึ่ง

(n = 30)

ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
1	.312
2	.628
3	.635
4	.415
5	.458
6	.418
7	.635
8	.455
9	.628
10	.619
11	.446
12	.510
13	.597
14	.696
15	.592
16	.402
17	.663
18	.709
19	.565
20	.410
21	.424
22	.353
23	.378
24	.421
25	.557

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .903

ตารางผนวกที่ 4 ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นรายด้านของแบบสอบถามความ
 เกี่ยวพันในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานชำแหละไก่สดแห่ง
 หนึ่ง

(n = 30)

ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
ด้านความเชื่อในคุณค่าของงาน	
1	.540
2	.433
3	.638
4	.718
5	.630
6	.626
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .824	
ด้านความรับผิดชอบต่องาน	
7	.651
8	.531
9	.531
10	.726
11	.430
12	.606
13	.636
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .834	
ด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงาน	
14	.753
15	.552
16	.381
17	.535
18	.529
19	.637
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .793	

ตารางผนวกที่ 4 (ต่อ)

(n = 30)

ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
ด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับงาน	
20	.362
21	.645
22	.530
23	.267
24	.677
25	.578
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .748	

ตารางผนวกที่ 5 ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถาม
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ
โรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง

(n = 30)

ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
1	.496
2	.643
3	.531
4	.370
5	.704
6	.648
7	.601
8	.391
9	.564
10	.626
11	.462
12	.576
13	.423
14	.413

ตารางผนวกที่ 5 (ต่อ)

(n = 30)

ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
15	.466
16	.564
17	.509
18	.586
19	.592
20	.597
21	.439
22	.562
23	.470
24	.595
25	.563
26	.575
27	.694
28	.740
29	.517
30	.434
31	.558

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .927

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ –นามสกุล

นางสาววาสนา สระทองมอญ

วัน เดือน ปี ที่เกิด

วันที่ 13 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2526

สถานที่เกิด

จังหวัดราชบุรี

ประวัติการศึกษา

วิทยาศาสตร์บัณฑิต

(จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

เกียรตินิยมอันดับ 1 เหรียญทอง)

มหาวิทยาลัยบูรพา

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

ศรีมงคลฟาร์ม จังหวัดราชบุรี