

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ในสถานะที่มีการแข่งขันทางธุรกิจสูง มีนวัตกรรมใหม่เกิดขึ้นมาก ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมายทั้งสภาพเศรษฐกิจและสังคม องค์กรต้องสร้างความเข้มแข็งเพื่อสามารถแข่งขันและดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน ซึ่งองค์กรใดมีทรัพยากรที่เพียงพออย่างมีคุณภาพ และระบบสารสนเทศ เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ การบริหารจึงจะสามารถหัดขึ้นแข่งขันได้ ทรัพยากรบุคคลนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายขององค์กรได้ในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่ทุกอย่างต่างดำเนินไปในสภาพเงื่อนไขใหม่ โดยมีกิจกรรมที่สามารถติดต่อเชื่อมโยงถึงกันมากขึ้นครอบคลุมกันไปอย่างกว้างขวางเป็นสภาพไร้อาณาเขต ทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบันและอนาคต การปรับเปลี่ยนองค์กรจะเกิดขึ้นได้หรือไม่ สิ่งสำคัญอยู่ที่สมาชิกภายในองค์กรที่จะต้องเกิดการยอมรับในการเปลี่ยนแปลงและพร้อมที่จะปรับพฤติกรรมการทำงานให้เป็นไปตามที่องค์กรคาดหวัง ดังนั้นการคัดเลือกคนเข้าทำงานต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์การแข่งขัน ด้วยเหตุนี้หลาย ๆ องค์กรจึงมุ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเป็นอันดับแรก เพื่อให้บุคลากรเป็นพลังผลักดันอันสำคัญที่จะทำให้้องค์กรสามารถแข่งขันในธุรกิจได้ (ธงชัย, 2546)

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการลงทุนในอุตสาหกรรมด้านผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ในหลายแขนงสร้างรายได้สร้างเงินหมุนเวียนและนำรายได้เข้าประเทศเป็นอันดับต้น ๆ เสมอมา จวบจนถึงปัจจุบัน หลังจากเกิดการถดถอยทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องทั่วโลกเกิดปัญหาในประเทศ และประเทศคู่แข่งในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เริ่มเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนการมีคู่แข่งใหม่ที่มีศักยภาพสูง เช่น ประเทศจีน ซึ่งมีแนวโน้มทางการตลาดที่ขยายตัวสูงกว่า ผู้ลงทุนหลายรายจึง ย้ายฐานการลงทุนไป ทำให้การลงทุนที่เคยหมุนเวียนอยู่ภายในประเทศไทยไหลออกไปอย่างต่อเนื่อง เป็นเหตุให้ประเทศไทยประสบปัญหาเศรษฐกิจถดถอยอย่างรุนแรงในอุตสาหกรรมแทบทุกแขนง ซึ่งรวมถึงอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีการจ้างแรงงานจำนวนมาก ส่งผลให้มีการปิดกิจการหรือย้ายการลงทุนไปต่างประเทศเป็นจำนวนมาก ก่อให้เกิดปัญหาการว่างงานจำนวนมากตามมา ซึ่งเป็นปัญหาทางเศรษฐกิจที่นำไปสู่ปัญหาสังคมอย่างอื่นอีกเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการที่จะรักษาฐานะทางเศรษฐกิจของตนเอง ครอบครัว ชุมชน และประเทศไว้ได้ พนักงานของบริษัทและหน่วยงานต่างๆ จึงต้องมีการปรับปรุง

การทำงานอย่างต่อเนื่องให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้นด้วย แรงงานที่มีคุณภาพมีทักษะที่
ยากจะเลียนแบบได้อันนำมาซึ่งรายได้ของประเทศจากการจ้างแรงงาน การซื้อขายกันระหว่างกิจการ
และเงินหมุนเวียนจากการใช้จ่ายของประชาชน

การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทักษะความรู้ที่จำเป็นมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้ทัน
การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วได้ ซึ่งองค์การใดมีบุคลากรที่มีศักยภาพและมีความสามารถ
ถือเป็นอาวุธสำคัญในการแข่งขัน เพื่อความอยู่รอดแบบยั่งยืนได้ การที่องค์การหนึ่ง ๆ จะบรรลุ
เป้าหมายได้ จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีประสบการณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงาน
ว่ามีความเหมาะสมสอดคล้องกับงานหรือองค์การหรือไม่อย่างไร ถ้าบุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงานมี
ความสอดคล้องกับงาน และองค์การแล้ว จะสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น ไม่ต้องปรับตัวให้เข้ากับ
งานและองค์การมากนัก (Robbins, 2003) ทั้งนี้เพราะบุคลิกภาพเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่ทำให้
บุคคลปฏิบัติงานได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพอันเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลรู้จักคนใดคนหนึ่งในภาพรวม
ทั้งหมด เมื่อรู้จักบุคลิกภาพของบุคคล เราจะสามารถเข้าใจ และทำนายพฤติกรรมบุคคลได้ เพราะ
พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลจะแตกต่างกันไปตามลักษณะบุคลิกภาพเฉพาะตัว เราจะ
สามารถเข้าใจ และทำนายพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ (ศรีเรือน, 2543) โดยที่
การศึกษาบุคลิกภาพสามารถทำได้หลายวิธีนับตั้งแต่การสังเกต การสัมภาษณ์ และการใช้แบบทดสอบ
ในทางจิตวิทยา การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบทดสอบในการวัดบุคลิกภาพที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย
กล่าวคือ ใช้แบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) ตามทฤษฎีของ Costa and
McCrae (1992) ซึ่งได้แบ่งบุคลิกภาพออกเป็นห้าด้านคือบุคลิกภาพแบบหวุ่นไหว (Neuroticism)
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Open to Experience)
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) ซึ่ง
ถูกกล่าวถึงและใช้กันอย่างแพร่หลายในวงการบริหารและวงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในต่างประเทศ
มากกว่า 20 ปีแล้ว ทั้งทฤษฎีของ Goldberg (1997) หรือของ Costa and McCrae (1992) ซึ่งพบว่า
มีผลการศึกษาวิจัยที่พบว่าลักษณะบุคลิกภาพ บางองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การทำงาน
และยังสามารถทำนายพฤติกรรมในอนาคตได้ อีกทั้งยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับการคัดเลือก
พนักงาน และเพื่อการพัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสมเฉพาะงานแต่ละประเภทได้ (Robbins, 2003)

จากการที่มนุษย์ต้องมีการอยู่ร่วมกันเป็นสังคม ต้องติดต่อสัมพันธ์กัน มีวิถีชีวิตร่วมกัน จึงมี
การกำหนดระเบียบแบบแผนของการอยู่ร่วมกันในสังคมที่เรียกว่า วัฒนธรรมองค์การ องค์การเป็น
สถานที่ที่มีการอยู่และดำเนินกิจกรรมที่มีเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งแต่ละคนมาจากต่างที่กันมีลักษณะ

ส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีภูมิหลังต่างกัน แต่ต้องมาร่วมกันทำงานมีปฏิสัมพันธ์ที่ต่างตอบแทนที่ต้องเกื้อกูลประโยชน์ต่อกันและสิ่งที่จะทำให้การอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขในองค์กรได้ดั่งนั้นจะต้องมีวัฒนธรรมองค์กรเกิดขึ้น (ศิริวรรณ, 2541) เพื่อให้ทุกคนที่ทำงานอยู่ร่วมกันมีระเบียบแบบแผนที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ถือเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงให้สมาชิกอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข และประพฤติกปฏิบัติอย่างเดียวกันที่เป็นลักษณะเฉพาะขององค์กรนั้นๆ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งสำคัญซึ่งเกิดขึ้นในองค์กรทุกองค์กร เป็นค่านิยมที่สนับสนุนกิจกรรมขององค์กร เป็นปรัชญาที่ผู้ก่อตั้งองค์กรได้สร้างขึ้น เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร คนในองค์กรหรือที่องค์กรมีต่อลูกค้า กิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรทำอยู่จะสร้างให้เกิดความเชื่อหรือความร่วมมือของสมาชิกในองค์กร โดยที่ทุกองค์กรจะมีรูปแบบของความเชื่อ สัญลักษณ์ พิธีการ และแนวทางในการปฏิบัติมาเป็นเวลานาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันของสมาชิกในองค์กร โดยองค์กรแต่ละองค์กรจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความพร้อมเพียงของบุคลากร อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นแรงกระตุ้น ส่งผลต่อการทำงาน ให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพด้วยการแสดงออกในพฤติกรรมที่ดี จากการสำรวจรูปแบบของวัฒนธรรมองค์กรตามแนวคิดของ Cooke and Lafferty (1989) ที่ทำการศึกษารับรู้ถึงวัฒนธรรมในองค์กรในแง่พฤติกรรมการแสดงออกและบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ที่นำมาจากแนวคิดทฤษฎี และแบบแผนการดำเนินชีวิตร่วมกับทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับการทำงาน และทฤษฎีแรงจูงใจ รวมทั้งทฤษฎีผู้นำ จากแนวคิดและทฤษฎีวัฒนธรรมองค์กร ได้แบ่งรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 3 แบบ คือ วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ วัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และวัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว

นอกจากพนักงานจะต้องมีพฤติกรรมการทำงานตามหน้าที่แล้ว ก็ควรมีพฤติกรรมที่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเป็นแนวคิดหนึ่งที่กำลังได้รับความสนใจในการศึกษาพฤติกรรมในการทำงาน คือการศึกษาถึงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยการพิจารณาว่าเป็นพฤติกรรมขององค์กรอีกแง่มุมหนึ่งที่สำคัญของพนักงาน เพราะด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ประการคือ ประการแรก เป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทที่กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ ประการที่สอง เป็นพฤติกรรมที่พนักงานตัดสินใจทำด้วยความเต็มใจ และประการที่สามเป็นพฤติกรรมที่ไม่มีกำหนดไว้ในโครงสร้าง การจ่ายรางวัลขององค์กรอย่างเป็นทางการ ทั้งนี้มีการศึกษารูปแบบพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น Organ (1991) ได้จำแนกรูปแบบของพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นรูปแบบพฤติกรรม 5 ด้านดังนี้ คือ พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

จากที่กล่าวมาแล้วนั้นจึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงข้อมูล ที่สามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพ วัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถที่จะเป็นข้อมูลและแนวทางที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และบุคคล การปรับปรุงระบบสรรหา การคัดเลือก และการพัฒนาการฝึกอบรมขององค์การ ให้เหมาะสมกับงาน การสร้างและการรักษาวัฒนธรรมองค์การที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานให้เอื้อประโยชน์ต่อองค์การให้สามารถบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายได้ ซึ่งเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ อันจะส่งผลให้องค์การมีอัตราการเติบโตทางธุรกิจสูงขึ้น เพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพในการแข่งขันในตลาดการค้า ที่ผันผวนในปัจจุบัน ได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษา บุคลิกภาพ วัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน และวัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน
4. เพื่อศึกษาตัวพหุคูณร่วมระหว่าง บุคลิกภาพ วัฒนธรรมองค์การที่ร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงแบบบุคลิกภาพของพนักงานและลักษณะวัฒนธรรมองค์การในภาพรวม
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน และวัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน

3. ทำให้ทราบถึงตัวพยานกรณั่วมระหว่างบุคคลิกภาพ วัฒนธรรมองค์กรที่ร่วมกันทำนวย
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน

4. ผลจากการศึกษาที่ได้นำไปเป็นประโยชน์ต่อการคัดเลือก สรรหา บุคลากร และพัฒนา
เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานองค์กร
ให้สามารถต่อสู้ แข่งขัน และดำรงอยู่ได้ในภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาวะ
เศรษฐกิจโลกได้

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากับพนักงานโรงงานอิเล็กทรอนิกส์
ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากจำนวนพนักงาน 9, 693 คน (ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2549)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้อาจแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) อายุงาน
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) สถานภาพสมรส

2.1.2 บุคลิกภาพ

- 1) บุคลิกภาพแบบห้วนไหว
- 2) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว
- 3) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์
- 4) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม
- 5) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

2.1.3 วัฒนธรรมองค์กร

- 1) วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์
- 2) วัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา
- 3) วัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

นิยามศัพท์

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และได้รับค่าจ้างจากองค์กรแห่งนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะต่างๆ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น เพศชาย และ เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุตั้งแต่ปีเกิดจนถึงปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ

1. ต่ำกว่า 25 ปี
2. 25 – 33 ปี
3. มากกว่า 33 ปี

อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งนี้ ตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ

1. น้อยกว่า 3 ปี
2. 3 – 8 ปี
3. มากกว่า 8 ปี

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับวุฒิการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ

1. มัธยมศึกษาปีที่6/ ปวช. หรือต่ำกว่า
2. อนุปริญญา/ปวส.
3. ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี

สถานภาพการสมรส หมายถึง สถานภาพการครองคู่ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ โสด สมรสหรืออยู่ด้วยกัน และหม้าย/หย่าร้างหรือแยกกันอยู่

บุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะและพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลทั้งพฤติกรรมที่เปิดเผยและที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน แสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีแบบแผนเพื่อปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม เป็นการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะของตัวตนของแต่ละบุคคลอย่างเป็นเอกลักษณ์ โดยแบ่งบุคลิกภาพเป็นห้าองค์ประกอบดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบหัวนั้หว คือลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการเป็นผู้ที่มีความวิตกกังวลต่อสิ่งต่างๆรอบตัว หงุดหงิดง่าย รู้สึกซึมเศร้าง่าย มักจะประหม่า ขาดความยับยั้งชั่งใจ และอารมณ์เปราะบาง

2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว คือลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการเป็นผู้ที่มีความอบอุ่นเป็นมิตรกับบุคคลอื่น ชอบเข้าสังคม กล้าแสดงออก ชอบมีกิจกรรมอยู่เสมอ ชอบทำกิจกรรมที่ทำทายตื่นเต้น ร่าเริง และมองโลกในแง่ดี

3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ คือลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการเป็นผู้ที่เป็นคนช่างฝันมีจินตนาการ มีความคาดหวัง มีความสุนทรีย์ภาพ แสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึกที่แท้จริงของตัวเอง ชอบกิจกรรมแปลกใหม่ การมีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ และยอมรับคำนิยามใหม่ ๆ ของสังคมไม่ยึดติดค่านิยมของตนเอง

4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม คือลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเป็นผู้ที่ไว้วางใจผู้อื่น ตรงไปตรงมา ไม่คดโกงจริงจัง เอื้อเพื่อเห็นใจผู้อื่น อ่อนโยนยอมตามผู้อื่น สุภาพถ่อมตน มีจิตใจอ่อนโยน และเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก คือพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเป็นผู้ที่สามารถจัดการกับตนเองได้อย่างมีเหตุผล ความเป็นระเบียบ มีความซื่อสัตย์ มีมานะพยายาม ความมีวินัยในตนเอง และมีความรอบคอบไตร่ตรองก่อนลงมือปฏิบัติ

วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ค่านิยม ความคิด ความเชื่อ แบบแผนการประพฤติปฏิบัติร่วมกันของคนในองค์การ อันส่งผลต่อการแสดงออกของคนในองค์การอย่างมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะที่ผู้คนในองค์การร่วมกันยึดถือ โดยที่สิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ และพัฒนามาจากในอดีตและสืบทอดต่อไปยังคนรุ่นใหม่เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไปในอนาคตโดยแบ่งวัฒนธรรมองค์การออกเป็น 3 แบบ คือ

1. วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ หมายถึงองค์การที่ให้ความสำคัญของ ค่านิยมในการทำงาน โดยมุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของบุคลากร ต้องการความสำเร็จ การส่งเสริมให้บุคลากรมีความสัมพันธ์สนับสนุนกันแบบมีไมตรีกัน เน้นถึงบรรยากาศขององค์การเป็นแบบเปิดร่วมกันด้วยการทำงานแบบเป็นทีม มีการพัฒนาบุคลากรและปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เน้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ให้เกิดการพัฒนาตนเองของบุคลากร ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเปิดโอกาสให้สามารถแสดงออกได้อย่างอิสระ

2. วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา หมายถึงองค์การที่มีค่านิยมที่มุ่งความต้องการความมั่นคงของบุคลากรและผู้นำ บุคคลจะปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัดคล้อยตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ขอมรับการมอบหมายงานและปฏิบัติตามหัวหน้าหรือผู้บริหาร ไม่ค่อยมีความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและผู้ร่วมงานเท่าใดนัก จำกัดความคิดเห็นไม่ให้เห็นแสดงออกอย่างอิสระ มีการบริหารงานด้วยการยึดหลักอาวุโสหรือแบบราชการ มีการทำงานแบบต่างคนต่างทำเฉพาะในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น

3. วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว หมายถึงองค์การที่มีค่านิยมของบุคลากรมีผู้นำที่เน้นงาน บุคลากรจะมีลักษณะการทำงานที่มุ่งเน้นอำนาจหน้าที่ แข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน ต่อต้านกัน ไม่ค่อยมีการวางแผนในการทำงานล่วงหน้า แก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่องานมีวิกฤติ มีลักษณะที่ทำให้เกิดความขัดแย้งกันบ่อย ๆ บุคคลยึดติดอยู่กับตำแหน่ง เคร่งครัดการปฏิบัติตามระเบียบ เน้นการทำงานที่สมบูรณ์แบบทำให้เสียเวลามากไม่ยืดหยุ่น เคร่งเครียดในการทำงานและมักต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่สนับสนุนการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งพนักงานแสดงออกหรือกระทำด้วยความสมัครใจ เต็มใจปฏิบัติ โดยไม่มีใครบังคับ ไม่ใช่หน้าที่ที่องค์กรกำหนดให้ปฏิบัติ โดยไม่ได้ตระหนักถึงระบบการให้รางวัล เป็นพฤติกรรมที่เลือกปฏิบัติด้วยตนเอง แม้ไม่ได้ปฏิบัติ ก็จะไม่ถูกลงโทษภายใต้ระบบการลงโทษขององค์กร พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาวิจัยเรื่องบุคลิกภาพ วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน โรงงานอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ความหมายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพเป็นส่วนหนึ่งของจิตวิทยาที่พยายามจะอธิบายถึงความคิด ความรู้สึกและการกระทำของบุคคล โดยนักทฤษฎีมักอธิบายความคิด และพฤติกรรมด้วยหลักการบางอย่าง เพื่อเน้นให้ทราบลักษณะพฤติกรรมของมนุษย์

ดิน (2538: 297) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพคือ ผลรวมของความคิด ท่าที และนิสัยที่เกิดจากองค์ประกอบทางด้านสรีระ และจิตวิทยาซึ่งเป็นบ่อเกิดของพฤติกรรม

สุชา (2539: 85) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ คือ หมวดยุขของลักษณะต่างๆ ที่รวมกัน และแสดงลักษณะที่เป็นเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล

วิภา (2541: 259) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ผลรวมอย่างมีระบบของพฤติกรรมต่าง ๆ ตลอดจนทัศนคติ และค่านิยม ซึ่งแสดงให้เห็นถึงลักษณะนิสัยเฉพาะตัวบุคคล

ลิว (2543: 216) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะโดดเด่นของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งแสดงออกแบบนั้นอยู่เป็นประจำกับสถานการณ์เฉพาะอย่าง จนเป็นนิสัยถาวร

ศรีเรือน (2544: 320) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพคือ การผสมผ่านระบบต่าง ๆ ภายในตัวบุคคล ทั้งส่วนที่มองเห็นได้ชัดเจนและระบบภายในซึ่งเห็นได้ไม่ชัดเจน ประสบการณ์ พันธุกรรม ลักษณะสังคมวัฒนธรรมหลอมบุคคลแต่ละบุคคลให้มีบุคลิกภาพแตกต่างกันออกไปเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน ส่วนที่เป็นโครงสร้าง (Construct) ซึ่งเป็นส่วนที่เราสามารถทำการสังเกต และทำการวัดได้แบบของบุคลิกภาพของบุคคล เราสามารถเข้าใจ วิธีการปรับตัว วิถีชีวิตของบุคคล และทำนายพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของคนคนนั้นได้

Allport (1964 อ้างถึงใน ศรีเรือน, 2536: 182) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นนิสัยเฉพาะตัวที่มีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ (Unique) เป็นตัวทำนายลักษณะพฤติกรรมและวิถีชีวิตที่แท้จริงของบุคคลนั้น

Hillgard (1967: 462) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึงแบบแห่งลักษณะของบุคคล รวมถึงวิธีการแสดงออก ซึ่งกำหนดการปรับตัวตามแบบฉบับของแต่ละบุคคล

McConnell (1974: 610) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะนิสัยที่บุคคลคิดและแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีแบบแผน เพื่อใช้ในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ลักษณะนิสัยนี้ยังรวมถึง ค่านิยม แรงจูงใจ ทักษะ อารมณ์ ความสามารถต่างๆ การมองเห็นภาพลักษณ์ของตนเอง และสติปัญญาด้วย

Cattell (1977) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า เป็นแนวคิดที่สามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ได้ โดยมีโครงสร้างบุคลิกภาพภายในตัวบุคคล คือ อุปนิสัยแต่ละบุคคลนั่นเอง

Robbins (1989) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่าหมายถึงแนวทางที่บุคคลหนึ่งได้ตอบหรือมีปฏิกิริยาต่อสิ่งต่าง ๆ ที่อาจจะบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ โดยแต่ละบุคคลย่อมจะมีการปฏิบัติที่แตกต่างกันออกไป

Luthans (1992: 84) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ คือ การที่บุคคลแสดงออกต่อสิ่งต่างๆ อย่างไร มีความเข้าใจและมองเห็นตนเองอย่างไร ซึ่งเป็นคุณลักษณะทั้งภายใน และภายนอก เป็นการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลกับสถานการณ์

Baron (1998) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึงลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นแบบแผนที่มีความมั่นคงของ พฤติกรรม ความคิด และความรู้สึก

McCrae et al., (2000 cite in Lawrence, 2005) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ คุณลักษณะหรือนิสัย (Trait) ประจำตัวที่แท้จริงของมนุษย์ที่เกิดขึ้นภายในจากพันธุกรรมและองค์ประกอบของคุณลักษณะหรือนิสัย (Temperament) มักจะเกิดด้วยกันและนิสัยนี้มีพัฒนาการเป็นไปตามอิทธิพลของสิ่งแวดล้อม

Schermerhorn et al. (2000: 64) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ คือ การแสดงถึงทุกอย่างทุกอย่าง หรือการรวมกันของคุณลักษณะที่สังเกตเห็นได้ ซึ่งเป็นธรรมชาติของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งต่างๆ

Cook and Hunsaker (2001: 182) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ คือ คุณลักษณะและพฤติกรรมซึ่งเป็นคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล

โดยสรุปนักจิตวิทยาเห็นตรงกันว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะบุคคลซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งชี้ความเป็นปัจเจกบุคคล และเป็นสิ่งที่กำหนดลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์ของบุคคลนั้น ซึ่งรวมถึงความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมซึ่งผสมผสานอยู่ในตัวของบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ทั้งทางกายภาพและชีวภาพ

ในมุมมองของผู้วิจัยสรุปว่า บุคลิกภาพ หมายถึงคุณลักษณะและพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคล ทั้งพฤติกรรมที่เปิดเผยและที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน แสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีแบบแผนเพื่อปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมเป็นการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะของตัวตนของแต่ละบุคคลอย่างเป็นเอกลักษณ์

จากความหมายที่กล่าวมาในข้างต้นสรุปได้ว่า การศึกษาบุคลิกภาพของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญเพื่อเป็นแนวทางในการคาดการณ์พฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพของบุคคล เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบการสรรหา คัดเลือก บุคลากร การฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

ทฤษฎีบุคลิกภาพ

ในวงการจิตวิทยา การศึกษาบุคลิกภาพ คือ การศึกษาความคงที่ (Consistency) ความซับซ้อน (Complexity) ความหลากหลาย ความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของบุคคลและกลุ่มบุคคล บุคลิกภาพมีความสำคัญในวิถีชีวิตของบุคคลและสังคมในมุมมองอันหลากหลาย การศึกษาแนวคิดทฤษฎีขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่ใช้ในการจัด อาจจัดตามนักทฤษฎีที่เป็นผู้นำกลุ่มนั้น ๆ หรือจัดตามหลักการใหญ่ๆ ที่กลุ่มนั้นยึดถือ แต่โดยส่วนรวมแล้วทฤษฎีบุคลิกภาพเหล่านี้ต่างก็มีวัตถุประสงค์เหมือนกัน ก็คือการอธิบายลักษณะต่างๆของแต่ละบุคคล ที่ชี้ให้เห็นความคล้ายคลึงของพฤติกรรมของบุคคล

Fehr (1983: 13) ได้กล่าวถึง การจัดแบ่งของทฤษฎีบุคลิกภาพโดยใช้หลักเกณฑ์การอธิบายพัฒนาการของบุคลิกภาพเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Theory) 2) ทฤษฎีการเรียนรู้หรือพฤติกรรมนิยม (Behaviorist Theory) 3) ทฤษฎีมนุษยนิยม (Humanistic Theory) 4) ทฤษฎีลักษณะนิสัย (Trait Theories of Personality) ดังมีรายละเอียดดังนี้

1. ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Theory) เป็นทฤษฎีที่ได้อธิบายถึงการพัฒนาการของบุคลิกภาพตามแนวคิดของ Sigmund Freud ซึ่งมีแนวคิดที่ว่า บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากแรงผลักดันของจิตไร้สำนึก (Unconscious) สัญชาตญาณ (Instinct) ซึ่งโครงสร้างของบุคลิกภาพ ประกอบด้วย Id, Ego, Super-Ego และกลไกการป้องกันตนเอง (Defense Mechanism) นักทฤษฎีที่สำคัญในกลุ่มจิตวิเคราะห์ อาทิเช่น Carl Jung, Alfred Adler และ Karen Horney

2. ทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (Behaviorist Theory) อธิบายว่าแบบแผนพฤติกรรมของคนเกิดจากการเรียนรู้โดยการสังเกตจากตัวแบบและเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ จึงอธิบายพัฒนาการของบุคลิกภาพด้วยการเรียนรู้จากตัวแบบและการเสริมแรง ตามแนวคิดของทฤษฎีพฤติกรรมนิยม นักทฤษฎีที่สำคัญในกลุ่มนี้ คือ Pavlov, Watson และ Skinner

3. ทฤษฎีมนุษยนิยม (Humanistic Theory) จัดเป็นกลุ่มของนักจิตวิทยาที่มีแนวคิดว่า

3.1 บุคลิกภาพของบุคคล มิได้หมายถึงเฉพาะส่วนรวมของหน่วยย่อยต่าง ๆ ของสิ่งๆ เรียกว่าบุคลิกภาพแต่ยังหมายถึงความเป็นเอกลักษณ์บุคคลที่ทำงานร่วมกันอย่างเป็นเอกภาพ

3.2 บุคลิกภาพของมนุษย์ คือ การเลื่อนไหลเปลี่ยนแปลงไปสู่สภาวะที่ดีกว่าตลอดเวลา จุดหมายสูงสุดของการเปลี่ยนแปลงสู่ความดีงามของบุคลิกภาพคือ ภาวะเต็มเปี่ยมแห่งศักยภาพของบุคคล (Self-Actualization)

3.3 พฤติกรรมและบุคลิกภาพของบุคคลเป็นผลมาจากการที่บุคคลรับรู้สิ่งแวดล้อมรอบตัวเขาอย่างไรไม่ว่าเป็นการรับรู้นั้นจะเป็นไปตามข้อเท็จจริงหรือไม่

นักทฤษฎีสำคัญในกลุ่มนี้ คือ Abraham Maslow และ Carl Roger นักจิตวิทยากลุ่มนี้มุ่งศึกษา อัตมโนทัศน์ (Self Concept) กับบุคลิกภาพ ซึ่งอธิบายพัฒนาการของบุคลิกภาพและพัฒนาการของบุคลิกภาพด้วยอัตมโนทัศน์

4. ทฤษฎีลักษณะนิสัย (Trait Theories of Personality) เป็นทฤษฎีที่อธิบายว่าบุคลิกภาพ คือ แบบแผนพฤติกรรมที่คงเส้นคงวา เกิดจากลักษณะนิสัย (Trait) ของแต่ละคน บางคนที่มีลักษณะขยันก็จะมีแบบแผนพฤติกรรมเป็นอย่างหนึ่ง ส่วนคนที่มีลักษณะเคร่งครัดในระเบียบวินัยก็จะมีแบบแผนพฤติกรรมอีกอย่างหนึ่ง ดังนั้นถ้าศึกษาถึงลักษณะนิสัยของแต่ละคนได้ ก็จะทำนายพฤติกรรมของคน ๆ นั้นได้ นักจิตวิทยาในกลุ่มทฤษฎีนี้มุ่งศึกษาลักษณะนิสัยของคนและอธิบายพัฒนาการของบุคลิกภาพ ด้วยลักษณะนิสัย ทฤษฎีลักษณะนิสัย มีดังนี้

4.1 ทฤษฎีลักษณะนิสัยของ Allport (1961 อ้างถึงใน ล้วน, 2543: 224-225) เชื่อว่าบุคลิกภาพของบุคคลถูกกำหนดจากนิสัย ซึ่งเป็นลักษณะนิสัยหรือความเคยชิน ซึ่งไม่มีนิสัยใดตายตัวในแต่ละบุคคล การจะแสดงลักษณะนิสัยใดๆ โดดเด่นออกมาขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพและพลังกดดันทางสังคมในขณะนั้น ๆ ซึ่งแบ่งคุณลักษณะออกเป็น 2 ชนิด

4.1.1 ลักษณะนิสัยร่วม (Common Traits) เป็นคุณลักษณะที่มีลักษณะเหมือนคนอื่น ๆ ทั่วไปสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้

4.1.2 ลักษณะเฉพาะของบุคคล (Personal Dispositions) เป็นคุณลักษณะที่มีลักษณะเฉพาะ มีความเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล ทำให้คนแตกต่างกันเป็นนิสัยเฉพาะคน (Individual Trait) มี 3 ชนิดคือ

1) ลักษณะนิสัยหลัก (Cardinal Trait) คือ นิสัยที่โดดเด่นในตัวบุคคลในแง่ใดแง่หนึ่งเป็นลักษณะเด่นของบุคคลที่ไม่อาจซ่อนเร้นได้ มีลักษณะเหนือลักษณะอื่นทั้งหมด เป็นลักษณะที่เราใช้เป็นบุคลิกภาพอ้างอิง (Reference Personality) เช่น โดดเด่นในด้านตัณหาราคะ โดดเด่นในด้านความเมตตา

2) ลักษณะนิสัยกลาง (Central Trait) เป็นกลุ่มลักษณะนิสัยของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งมีอยู่ภายในตัว บุคคลมากบ้างน้อยบ้าง เป็นลักษณะที่บุคคลร่วมกับบุคคลอื่น เช่น ความรักพวกพ้อง ความเชื่อมั่นในตนเอง หรือการชอบแข่งขัน

3) ลักษณะนิสัยรอง (Secondary Trait) เป็นลักษณะนิสัยที่ไม่โดดเด่นมากนักภายในตัวบุคคล เป็นทัศนคติของบุคคลในการโต้ตอบสถานการณ์ต่างๆ เช่นความสามารถในการร้องเพลงได้ไพเราะเป็นลักษณะนิสัยกลางของบางคน แต่ความสามารถในการร้องเพลงเล่นได้เมื่อไปเที่ยวกับกลุ่มเพื่อนสนิท ความสามารถด้านนี้ นับเป็นลักษณะนิสัยรอง

4.2 ทฤษฎีของ Cattell (1970) ในปี ค.ศ. 1965 เขาได้ทำการศึกษาลักษณะนิสัยของคนซึ่งบรรยายโดยใช้คำคุณศัพท์ 17,953 คำ ตามที่ Allport and Odbert รวบรวมไว้และใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีวิเคราะห์ตัวประกอบ (Factor Analysis) แยกแยะออกเป็นลักษณะนิสัยส่วนผิว (Surface Traits) ของบุคคลที่สังเกตได้จากพฤติกรรมภายนอก เป็นชุดลักษณะนิสัยที่เข้ากลุ่มกันและมีค่าสหสัมพันธ์สูงในบุคคลเดียวกัน ต่อจากนั้นเขาได้รวบรวมลักษณะนิสัยส่วนผิว ให้มีรายการสั้นเข้าไปอีก โดยวิธีวิเคราะห์ตัวประกอบลักษณะส่วนผิวหลายลักษณะที่เกาะกลุ่มกันจนเหลือลักษณะบุคลิกภาพพื้นฐานที่เรียกว่าลักษณะนิสัยซ่อนเร้น (Source Traits) เป็นลักษณะที่มั่นคงที่อยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งเป็นพฤติกรรมต้นเงื่อน เป็นตัวกำหนดการแสดงพฤติกรรมและคุณลักษณะที่ควบคุมลักษณะนิสัยส่วนผิวมีอยู่ 16 ลักษณะ มีลักษณะค้ำกันเป็นคู่ เป็นตัวเร้าสำคัญที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือบุคลิกภาพภายนอก ลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 16 ลักษณะดังกล่าว Cattell ได้สร้างเป็นแบบทดสอบเพื่อวัดบุคลิกภาพ เรียกว่า Sixteen Personality Factors: 16PF เป็นมาตรวัดในลักษณะสองขั้ว (มีความหมายตรงข้ามในมิติเดียวกัน) นับเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมอย่างมากในยุคปัจจุบัน มีผู้แปลทดสอบนี้เป็นภาษาต่างๆ หลายภาษา นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยทางบุคลิกภาพและนิยมใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกความถนัดในอาชีพ หรือความถนัดทางการศึกษาของบุคคล

4.3 ทฤษฎีของ Hans Eysenck (1991) ในปี ค.ศ. 1952 เขาได้อธิบายบุคลิกภาพ โดยจัดกลุ่มลักษณะนิสัย (Trait) ด้วยวิธี Factor Analysis เช่นเดียวกับ Cattell โดยที่เขาแบ่งกลุ่มนิสัยออกเป็น 2 มิติ หรือที่เรียกว่า “Big Two” คือ 1) มิติเก็บตัวคู่กันกับแสดงตัว (Introverted-Extraverted) 2) มิติอารมณ์มั่นคงคู่กันกับอารมณ์หวั่นไหว (Emotional Stability-Neuroticism) บุคคลที่มีลักษณะแสดงตัว (Extraverted) เป็นคนชอบสังคม ไม่ไว้ตัว มีเพื่อนมาก ชอบงานที่เสี่ยงและท้าทาย ซึ่งเป็นคุณสมบัติตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีลักษณะเก็บตัว (Introverted) คือ คนที่ค่อนข้างเงียบเฉยไว้ตัว ไม่ชอบอยู่ในกลุ่มคนมาก ๆ ส่วนบุคคลที่มีความโน้มเอียงไปทางอารมณ์หวั่นไหว (Neuroticism) มักเป็นคนเจ้าอารมณ์และเมื่อระเบิดอารมณ์ออกมาแล้ว ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะหวนกลับสู่สภาวะอารมณ์ปกติ คนที่มีอารมณ์มั่นคง (Stable) เป็นคนที่ใจสงบ น่าเชื่อถือไว้วางใจได้ Eysenck อธิบายว่า คนเก็บตัวจะชอบทำกิจกรรมที่เงียบๆ ที่จะไม่ทำให้เขาประสาทตื่นมากนัก ในทางตรงกันข้ามกับ คนที่แสดงออกนิยมแสวงหากิจกรรมที่เร้าใจเพื่อไม่ให้รู้สึกเบื่อ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่าง 2 มิตินี้ สามารถกำหนดลักษณะนิสัยได้ถึง 32 ลักษณะ ได้มีการพัฒนาแบบวัดบุคลิกภาพ MPI (Maudsley Personality Inventory) ตามทฤษฎีของ Eysenck คล้าย ๆ กับทฤษฎีลักษณะนิสัยลักษณะของท่านอื่น ๆ ตรงที่มีการวิเคราะห์บุคลิกภาพด้วยกระบวนการทางสถิติ แต่มีความแตกต่างจากทฤษฎีอื่น ๆ ในประเด็นที่เขาให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางชีวภาพ ว่าเป็นตัวกำหนดลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลมากกว่าปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม

4.4 ทฤษฎีการรับรู้สมรรถภาพแห่งตน (Perceived Self-Efficacy: PSE) Bandura (1977, 1997) เป็นผู้เสนอทฤษฎีการรับรู้สมรรถภาพแห่งตน ฐานแนวคิดของทฤษฎีนี้ได้แก่ ความสำเร็จใดๆ ที่บุคคลได้รับมา เกิดจากการที่บุคคลมีความเชื่อมั่นในสมรรถนะแห่งตน หลักการสำคัญของแนวความคิดนี้คือ 1) บุคคลมีสมรรถภาพ 2) บุคคลรับรู้สมรรถภาพนั้น 3) บุคคลมีความเชื่อในสมรรถภาพ และมุ่งมั่นประกอบกิจตามสมรรถภาพนั้น Bandura อธิบายว่า ยิ่งบุคคลมีสมรรถภาพ ก็จะยิ่งมองเห็นและยังเชื่อมั่นในสมรรถภาพนั้น ความสำเร็จของบุคคลในกิจกรรมนั้นก็ยิ่งเพิ่มทวี ทฤษฎีการรับรู้สมรรถภาพแห่งตนอาจคล้ายคลึงกับทฤษฎีนิสัยอยู่บ้างแต่มีความแตกต่างจากทฤษฎีลักษณะนิสัยในประเด็นต่างๆ ซึ่งนิสัยเป็นคุณสมบัติที่ค่อนข้างถาวรภายในตัวบุคคลไม่ว่าบุคคลจะอยู่ในสถานภาพใด ๆ ก็ตาม เช่น ความรอบคอบ ความประณีต ความเพียร แต่การรับรู้สมรรถภาพแห่งตนจะขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน กิจกรรม ซึ่งการรับรู้สมรรถภาพแห่งตน มีความสัมพันธ์กับสติปัญญา (Cognitive) เพราะบุคคลต้องประเมินลักษณะงานและสมรรถภาพของตน

จากทฤษฎีบุคลิกภาพ ตามที่นักจิตวิทยาหลายท่านได้พยายามศึกษาค้นคว้าและพัฒนาวิธีการวัดบุคลิกภาพของมนุษย์ให้ได้ตรงตามทฤษฎีที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาทฤษฎีลักษณะนิสัยบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Five – Factor Model) ของ Costa and McCrae (1992) ประกอบไปด้วย

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) แบบแสดงตัว (Extraversion) แบบเปิดรับประสบการณ์ (Open to Experience) แบบประนีประนอม (Agreeable) และแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) เนื่องจากบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานและคาดการณ์ถึงพฤติกรรมในอนาคตของบุคคลได้ ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five or Five – Factor Model)

ความเป็นมาของแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

Digman (1996: 1-20) ได้ศึกษาความเป็นมาของแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ซึ่งมีความเป็นมาดังนี้ คือ จากที่ Webb (1915 cite in Digman, 1996) ได้ศึกษาเพิ่มเติมจากงานของ Spearman (1904 cite in Digman, 1996) ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบทั่วไปทางปัญญา (General Factor of Intelligence- G) ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบบุคลิกภาพสององค์ประกอบ คือ องค์ประกอบทั่วไปทางปัญญาและองค์ประกอบเจตนาธรรม (Will-W) ซึ่งประกอบด้วยลักษณะของการไม่ละทิ้งงาน (Tendency not to Abandon Tasks) ความมุ่งมั่นที่เอาชนะอุปสรรค (Perseverance in the Face of Obstacles) และความจริงจัง (Conscientiousness) ต่อมา Garnett (1919 cite in Digman, 1996) นำคำศัพท์สามคำที่ได้จากการศึกษาของ Webb มาวิเคราะห์อีกครั้ง ซึ่งสรุปว่ามีองค์ประกอบที่สามด้วย คือ องค์ประกอบความเฉลียวฉลาด (Cleverness- C) ซึ่งองค์ประกอบนี้คือ องค์ประกอบแบบแสดงตัว (Extraversion) ของ Big Five นั่นเอง ปัจจุบันเรียกสามองค์ประกอบนี้ว่า องค์ประกอบของ Webb-Garnett Factors จากนั้นตั้งแต่ช่วงกลางปี 1940-1948 Cattell ได้นำคำศัพท์แสดงลักษณะนิสัยที่รวบรวมโดย Allport and Odbert มาศึกษาวิเคราะห์และสร้างเป็นมาตรวัดข้อ 35 คู่ โดยนำหลักการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ด้วยวิธี Oblique Rotational Procedures (การหมุนแกนแบบยอมให้องค์ประกอบมีความสัมพันธ์กัน) หลังจากหมุนแกนแล้วจนไม่สามารถทดสอบซ้ำได้ นำผลการศึกษานี้ไปศึกษาไปพัฒนาชุดแบบสอบถามองค์ประกอบบุคลิกภาพ 16 องค์ประกอบ (Sixteen Personality Factors Questionnaire: 16 PF) ต่อมา Fiske (1949) ได้ศึกษาซ้ำในงาน Cattell หลังจากการวิเคราะห์คำศัพท์แล้วพบว่า มี 5 องค์ประกอบที่ใช้อธิบายลักษณะบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน คือ องค์ประกอบปรับตัวทางสังคม (Social Adaptability) องค์ประกอบการคล้อยตาม (Conformity) องค์ประกอบควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) องค์ประกอบของเขาวัวปัญญา (Inquiring Intelligence) และองค์ประกอบแสดงออกของตนเองอย่างเชื่อมั่น (Confident Self-Expression) โดยที่ 4 องค์ประกอบแรกเทียบได้กับรูปแบบของ Big Five ในปัจจุบัน คือ Extraversion, Agreeableness, Emotional Stability และ Intellect

ตามลำดับ ส่วนองค์ประกอบที่ 5 นั้นไม่ชัดเจนพอ แต่จากการศึกษาของ Fiske นับว่าเป็นการศึกษาที่น่าสนใจ เพราะในระยะต่อมา มีผู้นำการศึกษาของเขามาวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ใหม่อีกครั้งโดย Digman และ Takemoto-Chock ในปี ค.ศ.1981 ซึ่งผลที่ได้ยังคงยืนยันความถูกต้องของ Fiske เช่นเดิม

Tupes and Christal (1961 cited in Block, 1995: 192-193) นักจิตวิทยาที่ทำหน้าที่ในด้านการคัดเลือกบุคลากร ซึ่งกองทัพอากาศของอเมริกา ได้จ้างให้ปรับปรุงวิธีการคัดเลือกและการเลื่อนขั้นเจ้าหน้าที่ Tupes and Christal ถือเป็นบุคคลแรกที่ค้นพบคุณลักษณะห้าองค์ประกอบ และแบบจำลองคุณลักษณะห้าองค์ประกอบ ซึ่งในระยะแรกที่พบจะยังไม่ได้มีการเปิดเผยต่อสาธารณชนทั่วไป เนื่องจากยังเป็นเอกสารทางเทคนิคที่ใช้กันภายใน ซึ่งต้องปกปิดรายละเอียดปลีกย่อยต่าง ๆ ไว้ แต่จากเอกสารสรุปที่สามารถค้นได้ ของ Tupes and Christal แสดงให้เห็นว่าเขาได้เริ่มต้นศึกษาจากองค์ประกอบของ Cattell กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่กองทัพอากาศก่อน แล้วจึงทำการศึกษาในขั้นอื่นๆ ต่อไป จนสรุปผลงานได้ว่าบุคลิกภาพของทุกกลุ่มมีลักษณะตรงกันกับห้าองค์ประกอบ และนำไปตั้งชื่อสรุปความหมายให้เป็นคำสั้นๆ ตามการใช้คำในหลักภาษา ได้แก่

1. ปกปิดซ่อนเร้น (Secretive) ประกอบด้วย ซ่อนเร้น (Secretive) นิ่งเงียบ (Silent) ไม่ข้องเกี่ยวกับผู้ใด (Reclusive) และการถือสันโดษ (Reclusive) ตรงกันข้ามกับลักษณะชอบสังคม (Sociable) และช่างพูด (Talkative)
2. ความใจเย็น (Composed) ประกอบด้วยการมีจิตใจสงบ (Composed) และการมีความที่ขึงตรง (Poised)
3. ให้ความร่วมมือ (Cooperatives) ประกอบด้วย ให้ความร่วมมือ (Cooperative) เมตตากรุณา (Good-Natured) และความอ่อนโยน (Mind)
4. ความเป็นศิลปิน (Artistic) ประกอบด้วยความเป็นศิลปิน (Artistic) ความมีจินตนาการ (Imaginative) และการใฝ่หาความรู้ (Intellectual)
5. การมีความรับผิดชอบ (Responsible) ประกอบด้วยการมีความรับผิดชอบ (Responsible) และการมีศีลธรรม (Scrupulous)

องค์ประกอบทั้งห้าประการของ Tupes and Christal ได้ถูกวิจารณ์ในเรื่องของการตั้งชื่ออย่างมากว่าสามารถนำไปใช้ในงานได้ยาก ไม่สามารถไปใช้ได้ทันทีและการนำไปใช้ก็ยังไม่น่าพึงพอใจ เนื่องจากการทำงานของนักจิตวิทยาการคัดเลือกบุคคลากร ไม่ใช่จิตวิทยานุคลิกภาพ ซึ่งต่อมามงานของ Tupes and Christal ได้ปรับปรุงชื่อที่ใช้แทนบุคลิกภาพให้ใช้งานได้ง่ายขึ้นกว่าเดิม ตามแนวทางของ French (1953 cited in Block, 1995: 194) ได้เปลี่ยนชื่อองค์ประกอบเป็น 1) ปกปิดซ่อนเร้น (Surgency)- การแสดงตัว (Extroversion) 2) ความอ่อนน้อม (Agreeableness) 3) การพึ่งพาอาศัยได้ (Dependability) 4) ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability)- ความเจ้าอารมณ์ (Emotionality) 5) มีวัฒนธรรม (Culture)

Norman (1963 cite in Block, 1995: 194) ได้ใช้การศึกษาเชิงประจักษ์ตามแนวทางของ Tupes and Christal โดยได้คัดเลือก 20 ตัวแปรที่เหมาะสมที่สุดของ Cattell มาเพื่อเป็นตัวแทนของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบอย่างละ 4 ตัวแปร ที่ก่อให้เกิดโครงสร้างอย่างง่ายขึ้น ต่อมา Norman ได้เปลี่ยนชื่อบุคลิกภาพจากวิจัยของ Tupes and Christal ด้านการพึ่งพาอาศัยได้ (Dependability) เปลี่ยนเป็นการมีจิตสำนึก (Conscientiousness) ซึ่งจากการเปลี่ยนชื่อบุคลิกภาพครั้งนี้ ถือเป็นความสำเร็จในระดับหนึ่งของ Norman และเขาได้หันมาสนใจการมองในภาพรวมของชื่อคุณลักษณะตามธรรมชาติของภาษา และค้นคว้าเพิ่มเติม จึงพบว่าไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะรวบรวมคำศัพท์คุณลักษณะต่างๆ ที่อยู่บนพื้นฐานของปัจจัยอื่นๆ ให้กลายมาเป็นบุคลิกภาพที่จำกัดอยู่ที่ห้าองค์ประกอบ จากการศึกษา Norman พบว่าในพจนานุกรม Webster's ยังมีคำศัพท์ที่อยู่นอกเหนือบัญชีของ Allport and Odbert อยู่อีก 175 คำ เมื่อมองในภาพรวมแล้วจึงตัดสินใจตัดคำที่เข้าใจยาก ที่มีความคลุมเครือและไม่เหมาะสมในการนำมาใช้ออกโดยได้ตัดทิ้งไปกว่า 2,800 คำ และยังคงไว้จำนวน 1,431 คำ จากนั้นจึงนำมาคัดเลือกครั้งสุดท้าย โดยรวบรวมคำที่น่าเชื่อว่าจะเหมาะสมกับการพัฒนาและการนำไปจัดลำดับโครงสร้างผลงานของ Norman มีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ แม้ไม่มีการรายงานอย่างเป็นทางการ แต่การตีพิมพ์งานของ Norman ก็เป็นประโยชน์อย่างมากต่องานวิจัยในระยะต่อมา ทำให้เกิดโครงสร้างที่ชัดเจน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่พัฒนามาจาก 1,431 คำของ Norman นั้น มีการกำหนดขอบเขตชัดเจน และมีการแบ่งขั้วเป็นทั้งเชิงบวก และเชิงลบเอาไว้ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Norman มีดังนี้ 1) การปกปิดซ่อนเร้น (Surgency) 2) ความอ่อนน้อม (Agreeableness) 3) ความมีสติ (Conscientiousness) 4) มีอารมณ์มั่นคง (Emotion Stability) 5) มีวัฒนธรรม (Culture)

Block (1995: 195) ให้ความเห็นว่าในช่วงกลางทศวรรษ 1960 ถือเป็นการเริ่มต้นของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ มีรายงานการวิจัยจำนวนมากออกมา แต่ไม่พบว่ามีผลงานใดที่แตกต่างไปจากผลงานของ Norman มากนัก เช่นผลงานของ Borgatta (1964), Smith (1967), Digman, Takemoto, Chock, Chaplin and Buckner (1988) จนกระทั่งถึงยุคของ Goldberg ที่ได้ศึกษานอกเหนือข้อจำกัดและขอบเขตที่กำหนดโดยตัวเลือกที่เป็นตัวแปรของ Cattell ซึ่งการทำงานของ Goldberg ได้นำเสนอบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบในรูปแบบใหม่และค้นหาใหม่โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ทางเลือกทางภาษาที่ยุติธรรม ถูกต้องและน่าเชื่อถือกว่าเดิม นอกจากนั้นยังมีรูปแบบการศึกษาของ Costa and McCrae ที่เน้นไปที่การประเมินตนเองและบุคคลอื่น ด้วยการให้คำออกมาเป็นคะแนนด้วยแบบสอบถาม แล้วจึงนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบอย่างละเอียด

Goldberg (1971 cite in Block, 1995: 195-196) ผู้ศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบในยุคปัจจุบันยังคงใช้วิธีการจัดกลุ่มทางภาษาเช่นเดียวกับ Norman แต่สิ่งที่แตกต่างกัน คือ วิธีการจัดกลุ่มนั้นจะใช้เทคนิควิธีที่เป็นทางสถิติมากกว่า ด้วยการใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) คัดเลือกและจัดกลุ่มคำศัพท์ให้มีความยุติธรรมและมีโครงสร้างมากยิ่งขึ้น ผลงานของ Goldberg แม้ว่าจะเผยแพร่อย่างไม่เป็นทางการนัก แต่ผู้เชี่ยวชาญในวิทยาลัยต่างๆ ก็ให้ความสนใจ และมีข้อเสนอแนะมากมาย และมีผู้คนให้ความสนใจเพิ่มมากขึ้นในทุก ๆ ปี การศึกษาของ Goldberg แตกต่างจาก Norman ที่ตัดสินใจอยู่บนพื้นฐานของคำอธิบาย 1,431 คำ แต่ของ Goldberg จะมีการจัดกลุ่มและแบ่งชั้นมากกว่า และละเอียดกว่า โดยจะมีการจับคู่เหมือนมาพิจารณา 133 คำ มาแบ่งเป็นลำดับชั้น จากคำปกติที่ใช้กัน 479 คำ มีการวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องภายในและจัดแบ่งลำดับเหตุการณ์ที่มีคำซึ่งคล้ายกันว่า 100 เหตุการณ์ แล้ววิเคราะห์องค์ประกอบคำที่คล้ายกันจัดแบ่งออกมาเป็นลำดับชั้นต่างๆ กันและได้นำไปใช้เชิงประจักษ์ต่างๆ โดยใช้มาตรวัดจำนวน 100 ข้อ จนสรุปบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบเบื้องต้น คือ 1) การแสดงออก (Surgency) 2) การประนีประนอม (Agreeableness) 3) การมีจิตสำนึก (Conscientiousness) 4) ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) และ 5) เชาวปัญญา (Intellect)

อย่างไรก็ตาม Goldberg (1999 cited in Griffeth and Hom, 2001: 107) ยังไม่พอใจกับผลที่ได้รับจากการศึกษาในช่วงแรก จนถึงต้นทศวรรษ 1990 มากนัก เขายังคงศึกษาหาความเหมาะสมทางภาษาและโครงสร้างของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบเรื่อยมา จนถึงปลายทศวรรษที่ 1990 จึงได้ปรับปรุงบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบใหม่จนเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปดังนี้ ความอ่อนไหว (Neuroticism) การแสดงตัว (Extraversion) การเปิดรับสถานการณ์ (Open to Experience) ความอ่อนน้อม (Agreeableness) และการมีจิตสำนึก (Conscientiousness)

Costa and McCrae (1992 cited in Block, 1995: 2000) เป็นผู้ศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ในยุคปัจจุบัน ที่ได้รับการยอมรับเช่นเดียวกับ Goldberg โดย Costa and McCrae เริ่มศึกษาตั้งแต่ ทศวรรษที่ 1970 ซึ่งเป็นที่ยอมรับในทศวรรษที่ 1980 งานของ Costa and McCrae จะเน้นการใช้ แบบสอบถามกับบุคคลหลายกลุ่มที่แตกต่างกัน เพื่อใช้ยืนยันองค์ประกอบบุคลิกภาพด้วยวิธีวิเคราะห์ องค์ประกอบเป็นหลัก โดยกลุ่มที่ศึกษามีทั้งกลุ่มเด็ก กลุ่มผู้ใหญ่ กลุ่มผู้สูงอายุ ในกลุ่มคนประเทศ ต่างๆ นอกจากนี้ยังใช้ระเบียบวิธีวิจัยที่เข้มงวด เพื่อให้ได้มาซึ่งผลที่น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ เช่น การศึกษาวิเคราะห์ในระยะเวลาเดียวกับกลุ่มผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ โดย Costa and McCrae ได้เริ่มต้น ทำการศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบจากการทบทวนแบบวัดบุคลิกภาพ 16 PF ของ Cattel โดย นำมาประยุกต์การวิเคราะห์การแบ่งชั้น (Cluster Analysis) โดยจัดแบ่งออกมาได้ 3 กลุ่มหลักและ เชื่อมโยงกับแนวความคิดเรื่องความหวั่นไหว (Neuroticism) การแสดงตัว-เก็บตัว (Extraversion-Introversion) ของ Eysenck (Eysenck, 1970 cited in Block, 1995: 2000) นอกจากนั้นยังได้มีการศึกษารวบรวมเอกสารเกี่ยวกับบุคลิกภาพย้อนหลังไปมากกว่า 50 ปี และได้นำเอาแบบสอบถาม ตามแนวความคิดของ Eysenck ที่เรียกกันว่า บุคลิกภาพหลักสององค์ประกอบ (Big Two) มาใช้ ประกอบ แต่ยังเป็นบุคลิกภาพที่กว้างเกินไป ต่อมาจึงได้นำเอาตัวแปรของ Cattel ที่มีความคงที่แล้ว ที่เรียกว่า การมีจินตนาการ (Imaginative) มาเป็นตัวแปรที่ 3 ของ Costa and McCrae โดยศึกษาและ ปรับปรุงใหม่เป็นการเปิดรับประสบการณ์ (Open to Experience) ตามแนวทางแบบสอบถามของ Coan (1972 cited in Block, 1995: 2000) เมื่อนำองค์ประกอบหลัก 2 ด้านของ Eysenck and Cattel มาอีก 1 ด้านรวมกันแล้วก็จะได้บุคลิกภาพหลักของ Costa and McCrae 3 องค์ประกอบที่เรียกโดยย่อว่า NEO ซึ่งย่อมาจาก Neuroticism, Extraversion-Introversion and Openness to Experience แล้วจึงนำมาวิเคราะห์ องค์ประกอบเสียใหม่ และจากการรวบรวมเอกสารจำนวนมากจึงนำเอาตัวแปรซึ่งเป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไปอีก 2 องค์ประกอบคือ ความอ่อนน้อม (Agreeableness) และการมีจิตสำนึก (Conscientiousness) รวมกันเป็นบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ แต่สิ่งที่น่าสนใจก็คือ ด้านการเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) ของ Costa and McCrae มีความหมายและองค์ประกอบภายในคล้ายกันมากด้านการมี วัฒนธรรม (Culture) ของ Tupes and Christal และของ Norman นอกจากนี้ยังคล้ายกันกับด้านสติปัญญา (Intellect) ของ Goldberg ด้วย

องค์ประกอบของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa and McCrae (1992)

องค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ จะมีลักษณะเป็นกลุ่มของคุณลักษณะ ประจำตัวของมนุษย์ ที่มักจะเกิดด้วยกัน การให้คำจำกัดความขององค์ประกอบทั้งห้าเป็นความพยายาม ที่จะอธิบายส่วนสำคัญร่วมกันของคุณลักษณะเหล่านี้ ซึ่งคำอธิบายที่เป็นที่ยอมรับร่วมกันมากที่สุด คือ การสร้างและพัฒนาแบบทดสอบของ Costa and McCrae (1992) ลักษณะเฉพาะในแต่ละองค์ประกอบ ทางบุคลิกภาพตามแนวคิดองค์ประกอบห้าประการทางบุคลิกภาพดังนี้

1. องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) คือ องค์ประกอบบุคลิกภาพของบุคคลในด้านอารมณ์ในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ ประกอบด้วย 6 คุณลักษณะย่อยดังนี้

1.1 ความวิตกกังวล (Anxiety) คือ คุณลักษณะของผู้ที่มีความว้าวุ่น หวาดกลัวในสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น มีแนวโน้มที่จะวิตกกังวล ตื่นกลัวต่อสิ่งต่างๆรอบตัว ตกใจง่าย หงุดหงิด เครียด กระสับกระส่ายและมักกังวลใจโดยไม่มีสาเหตุ

1.2 ความรู้สึกโกรธเคือง (Angry Hostility) คือ คุณลักษณะของผู้ที่มีแนวโน้มของการเกิดความโกรธได้ง่ายเมื่อต้องเผชิญกับภาวะคับข้องใจรวดเร็วและรุนแรง

1.3 ความรู้สึกซึมเศร้า (Depression) คือ คุณลักษณะของผู้ที่มีแนวโน้มที่จะมีอาการซึมเศร้า มีแนวโน้มความรู้สึกผิด เศร้าโศก สิ้นหวัง ว้าเหวและเป็นผู้ที่มีความท้อแท้ ใจง่าย

1.4 ประหม่า (Self Conscientiousness) คือ คุณลักษณะของผู้ที่มีอารมณ์ ความรู้สึกที่เต็มไปด้วยความละอาย รู้สึกไม่สบายใจที่จะมีผู้อื่นอยู่แวดล้อม หวาดระแวง ไวต่อการแสดงออกของผู้อื่นที่มีต่อตนเองและมีแนวโน้มที่จะรู้สึกต่ำต้อยหรือรู้สึกวิตกกังวลกับการเข้าสมาคม

1.5 ขาดความยับยั้งชั่งใจ (Impulsiveness) คือ คุณลักษณะของผู้ที่ไม่สามารถที่จะควบคุมแรงกระตุ้น ความอยาก ความต้องการของตนเองได้และเอาแต่ใจตนเอง

1.6 อารมณ์เปราะบาง (Vulnerability) คือ คุณลักษณะของผู้ที่มีความอ่อนแอต่อความเครียด ไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ ตื่นตระหนก เสียขวัญเมื่อประสบกับสถานการณ์ฉุกเฉิน เป็นผู้ที่ต้องพึ่งพาผู้อื่นและรู้สึกไร้ความหวัง

ลักษณะของผู้ที่ได้รับคะแนนต่ำในบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว คือ เป็นผู้ที่มีลักษณะดูเหมือนว่าในบางครั้งจะไม่ถูกกระทบกระเทือนจากสิ่งรอบตัวที่เกิดขึ้น เป็นผู้ที่มีความยืดหยุ่นมากกว่าจะไม่รู้สึกกังวลใจโดยไม่มีเหตุผล ลักษณะของผู้ที่ได้รับคะแนนสูง คือ เป็นผู้ที่มีปฏิกิริยาโต้ตอบทันที (Reactive) และรู้สึกทางลบต่อสิ่งเร้า เป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในชีวิตน้อย โดยจะมีปฏิกิริยาตอบโต้ต่อสิ่งเร้ามากกว่าและรู้สึกกังวลใจสูงจากสิ่งเร้าที่หลากหลายแม้มีสิ่งเร้าเล็กน้อยก็จะรู้สึกกังวลใจ

2. องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) คือ องค์ประกอบบุคลิกภาพของบุคคลในด้านสัมพันธ์ภาพของบุคคลกับบุคคลอื่น ประกอบด้วย 6 คุณลักษณะย่อยดังนี้

2.1 การเป็นผู้มีความอบอุ่น (Warmth) คือ คุณลักษณะของผู้ที่เป็นมิตรต่อผู้อื่น เป็นผู้ที่มีความรักต่อผู้อื่นอย่างแท้จริง และสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้อย่างสนิทสนม

2.2 การชอบเข้าสังคม (Gregariousness) คือ คุณลักษณะผู้ที่ชอบที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่น เป็นหมู่คณะและชอบเข้าสังคม

2.3 การแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertiveness) คือ คุณลักษณะผู้ที่กล้าจะแสดงความเป็นผู้นำโดยกล้าที่จะแสดงตัวต่อสังคมอย่างมั่นใจ

2.4 การชอบทำกิจกรรม (Activity) คือคุณลักษณะผู้ที่มีความว่องไวตื่นตัวมีความกระฉับกระเฉง คล่องแคล่วว่องไว กระตือรือร้น เป็นคนที่ชอบหาสิ่งต่าง ๆ ทำอยู่เสมอ

2.5 การชอบความตื่นเต้น (Excitement-Seeking) คือ คุณลักษณะผู้ที่ชอบแสวงหาความตื่นเต้นเร้าใจและท้าทาย ชอบสภาพแวดล้อมที่มีสีสันสดใส

2.6 การมีอารมณ์ด้านดี (Positive Emotion) คือ คุณลักษณะผู้ที่มีความสนุกสนาน มีความสุข ร่าเริง มีความหวัง มองโลกในแง่ดี มีจิตใจเบิกบานและหัวเราะง่าย

ลักษณะของผู้ที่คะแนนต่ำในบุคลิกภาพแบบแสดงตัว คือ ผู้ที่มีลักษณะเก็บตัว ชอบความอิสระ สงบเสงี่ยมและชอบที่จะทำอะไรคนเดียว ลักษณะของผู้ที่ได้รับคะแนนสูง คือ ผู้ที่มีลักษณะแสดงตัว ผู้ที่มีแนวโน้มที่จะเป็นผู้นำ มีความเป็นมิตร ชอบการแสดงออกต่อหน้าคนอื่น ๆ ชอบใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่ในสังคมหรือกลุ่มคนมากมายและมั่นใจในตัวเองสูง

3. องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) คือ องค์ประกอบบุคลิกภาพของบุคคลในด้านการสนองตอบต่อสิ่งรอบๆ ตัวของบุคคลเพื่อรับประสบการณ์ใหม่ๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 คุณลักษณะย่อยดังนี้

3.1 การเป็นคนช่างฝัน (Fantasy) คือ คุณลักษณะผู้ที่มีชีวิตเต็มไปด้วยจินตนาการ ความใฝ่ฝันมีความคิดสร้างสรรค์ภายในตนเอง เห็นความสำคัญของอนาคต เต็มไปด้วยจินตนาการสร้างสรรค์และเชื่อมั่นว่าจินตนาการจะช่วยให้ชีวิตมีความสมบูรณ์

3.2 ความสุนทรีย์ (Aesthetics) คือ คุณลักษณะผู้ที่หวั่นไหวกับความงดงามในงานศิลปะ บทกวี สิ่งรอบตัวและชาวซึ่งในคุณค่าของสิ่งนั้น มีความเปิดกว้างต่อสุนทรียภาพ รู้คุณค่าของศิลปะและความสวยงาม มีอารมณ์คล้อยตามกับบทกวี ชาวซึ่งในดนตรี ประทับใจในงานศิลปะ

3.3 มีอารมณ์ความรู้สึก (Feeling) คือ คุณลักษณะผู้ที่รับรู้อารมณ์และความรู้สึกภายในที่แท้จริงของตนเองและให้ความสำคัญกับทุกอารมณ์ที่เกิดขึ้น เชื่อว่าอารมณ์ความรู้สึกเป็นสิ่งสำคัญ

3.4 ชอบทำกิจกรรมแปลกใหม่ (Actions) คือ คุณลักษณะผู้ที่พร้อมจะลองทำกิจกรรมใหม่ๆ และหลากหลาย เช่น รับประทานอาหารใหม่ๆ ชอบความแปลกใหม่ มากกว่าความเคยชิน ที่ปฏิบัติอยู่ ชอบทดลองทำกิจกรรมที่แตกต่างไปจากสิ่งที่เคยทำ ชอบที่จะแสวงหาวิธีการใหม่ๆ แทนสิ่งที่ทำกันอยู่เดิมและชอบงานอดิเรกที่หลากหลาย

3.5 มีความคิดแปลกใหม่ (Ideas) คือ คุณลักษณะผู้ที่มีจินตนาการความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ มีความคิดที่จะเปิดรับเหตุการณ์หรือเรื่องใหม่ๆ อยากรู้อยากเห็นต่อความรู้ทางปัญญา สนใจแนวคิดใหม่ๆ และยึดมั่นในเหตุผล ไม่ยึดติดกับความคิดดั้งเดิม พยายามในการคิดที่แตกต่างจากหลักการ ชอบท้าทายความสามารถของตนเองและชอบเพิ่มพูนปัญญาของตนเอง

3.6 การยอมรับค่านิยม (Values) คือ คุณลักษณะผู้ที่พร้อมต่อการแลกเปลี่ยนค่านิยมต่างๆ ทั้งทางสังคม การเมือง วัฒนธรรมและศาสนาโดยไม่ยึดติดกฎเกณฑ์ค่านิยมของตนเอง

ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำในบุคลิกภาพแบบนี้ คือ การเป็นนักอนุรักษ์ (Preserver) คือ ผู้ที่มีความสนใจแคบ ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง รู้สึกสะดวกใจเมื่ออยู่ร่วมกับครอบครัว คนรู้จัก ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูง คือ การเป็นนักสำรวจ (Explorer) คือ ผู้ที่มีความสนใจกว้าง หลงใหลไปกับประสบการณ์ใหม่ๆ หรือนวัตกรรมใหม่ๆ หรือมีลักษณะเสรีนิยม

4. องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) คือ องค์ประกอบของบุคลิกภาพของบุคคลในด้านการกำหนดบรรทัดฐานหรือต้นแบบในแต่ละส่วนของการดำเนินชีวิตของบุคคล เช่น บรรทัดฐานหรือต้นแบบในการทำงาน การใช้ชีวิต การเรียน ศาสนา ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 คุณลักษณะ ดังนี้

4.1 การเป็นผู้ไว้วางใจผู้อื่น(Trust) คือ คุณลักษณะของผู้ที่มีความซื่อสัตย์ เจตนาดีต่อผู้อื่น เชื่อใจผู้อื่นไว้วางใจผู้อื่น และเชื่อว่าผู้อื่นมีความซื่อสัตย์

4.2 ความตรงไปตรงมา (Straightforwardness) คือ คุณลักษณะของผู้ที่มีความจริงใจที่จะปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา ไม่คดโกงจริงใจ ไม่มีเล่ห์เหลี่ยม ปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างจริงใจ บริสุทธิ์ใจ ไม่ประจบสอพลอ และยอมรับความเป็นจริง

4.3 ความรู้สึกรู้สีก่อเพื่อ (Altruism) คือ คุณลักษณะของผู้ที่มีความห่วงใยในสวัสดิภาพของผู้อื่น เป็นผู้ที่ช่วยเหลือผู้อื่นไม่เห็นแก่ตัว เห็นอกเห็นใจผู้อื่น และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ

4.4 การยอมตามผู้อื่น (Compliance) คือ คุณลักษณะของผู้ที่มีลักษณะอ่อนโยน ตอบสนองการกระทำของผู้อื่นอย่างสุขุม เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นสามารถประนีประนอมยอมความกับผู้อื่น แสดงความข้อยใจของตนเองต่อผู้อื่นด้วยท่าทีที่ไม่รุนแรง ควบคุมความไม่พอใจได้ ไม่คิดแค้นผู้อื่น และรู้จักให้อภัยแก่ผู้อื่น

4.5 การถ่อมตน (Modesty) คือ คุณลักษณะของผู้ที่ถ่อมตน ไม่ข่มข่าตนเองเหนือกว่าผู้อื่น ไม่ยึดติดกับตัวเองหรือความสามารถของตนเอง แต่ไม่ใช่คนที่ขาดความเชื่อมั่น มีความรู้สึกเห็นคุณค่าของตนเอง และแสดงอาการสุภาพต่อผู้อื่น

4.6 ความมีจิตใจอ่อนโยน (Tender-Mindedness) คือ คุณลักษณะของผู้ที่ให้ความสำคัญต่อความเป็นมนุษย์ของผู้อื่น รับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นได้ดี เห็นอกเห็นใจ และห่วงใยผู้อื่น

ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำในบุคลิกภาพนี้ คือ การเป็นนักท้าทาย (Challenger) คือ ผู้ที่มุ่งมั่นไปยังความต้องการของตนเองมากกว่ากลุ่ม ชอบทำตามใจตนเองไม่สนใจความรู้สึกของคนอื่น และเผด็จการ ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูง คือ การเป็นนักปรับตัว (Adapter) คือ ผู้ที่มีแนวโน้มทำตามความต้องการของบรรทัดฐานของคนส่วนใหญ่ และมีความกลมกลืนในการปรับตัว

5. องค์ประกอบแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) คือ องค์ประกอบบุคลิกภาพของบุคคลในด้านการมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 คุณลักษณะดังนี้

5.1 การมีความสามารถ (Competence) คือ คุณลักษณะของผู้ที่สามารถจัดการกับชีวิตตนเองได้มีความเป็นเหตุเป็นผล มีไหวพริบ มองการณ์ไกล มีประสิทธิภาพในตนเองและในการทำสิ่งต่าง ๆ จะมีการเตรียมการก่อนลงมือปฏิบัติเสมอ

5.2 ความเป็นระเบียบ (Order) คือ คุณลักษณะของผู้ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดระบบที่ดีและมักจัดเก็บสิ่งของให้อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม

5.3 มีความซื่อสัตย์ (Dutifulness) คือ คุณลักษณะของผู้ที่ยึดมั่นในหลักการทางจริยธรรม มีศีลธรรม ปฏิบัติตามคำมั่นที่ได้ให้ไว้และรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

5.4 มีมานะพยายาม (Achievement Striving) คือ คุณลักษณะของผู้ที่มุ่งการทำงานหนักและจริงจัง เพื่อประสบความสำเร็จในงานตามเป้าหมาย มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าและเป็นผู้ทุ่มเทให้กับการงานจนสำเร็จ

5.5 ความมีวินัยในตนเอง (Self-Discipline) คือ คุณลักษณะของผู้ที่เชื่อตรงต่อแนวทางปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความสำเร็จลุล่วง แม้ว่าจะมีอุปสรรคหรือแม้ว่าเต็มไปด้วยความเบื่อหน่ายก็ตามก็สามารถจูงใจตนเองให้ทำงานได้

5.6 ความรอบคอบ (Deliberation) คือ คุณลักษณะของผู้ที่มีความรอบคอบ คิดไตร่ตรองอย่างถี่ถ้วนก่อนลงมือทำ มีความคิดที่สามารถปฏิบัติได้และมีความระมัดระวังในการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย

ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบนี้ คือ ผู้ที่สามารถปรับตัวยืดหยุ่นได้ คือ เป็นผู้โลเล มีเป้าหมายหลายอย่าง ไม่นั่นอนจริงจัง ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูง คือ ผู้ที่มุ่งมั่นต่อเป้าหมาย จะมีการควบคุมตนเองสูง เป็นผู้ที่ปรารถนาความสำเร็จ

ตารางที่ 1 แสดงองค์ประกอบห้าประกอบทางบุคลิกภาพในผู้ที่ได้รับคะแนนต่ำ ปานกลางและสูง

ลักษณะของบุคลิกภาพ	ผู้ที่ได้รับคะแนนต่ำ	ผู้ที่ได้รับคะแนนปานกลาง	ผู้ที่ได้รับคะแนนสูง
1. แบบหวุ่นไหว (N) (Neuroticism)			
ความวิตกกังวล	นั่งสงบใจเย็น	กังวลบ้าง	วิตกกังวลเกินเหตุ
ความโกรธ	โกรธยาก	โกรธบ้าง	โกรธง่าย
ความท้อแท้	ท้อแท้อยาก	ท้อแท้อ้าง	ท้อแท่ง่าย
ประหม่า	ประหม่ายาก	ประหม่าบ้าง	ประหม่ามาก
การยับยั้งใจ	ยับยั้งใจได้ง่าย	ยับยั้งใจได้บ้าง	ยับยั้งใจยาก
อารมณ์แปรปรวน	ไม่ค่อยเครียด	เครียดบ้าง	เครียดง่าย
2. แบบแสดงตัว (E)(Extraversion)			
ความอบอุ่น	ชอบปลื้มตัว	ใส่ใจ	อบอุ่นจริงใจ
ชอบสังคม	เก็บตัว	สามารถอยู่กับผู้อื่นได้	ชอบเข้าสังคม
แสดงออกเหมาะสม	ชอบอยู่เบื้องหลัง	ชอบอยู่แถวหน้า	ชอบเป็นผู้นำ
ชอบทำกิจกรรม	ไม่ว่องไว	เรื่อยๆ	กระฉับกระเฉง
ชอบความตื่นเต้น	ไม่ชอบความตื่นเต้น	ชอบความตื่นเต้นบ้าง	กระหายความตื่นเต้น
มีอารมณ์ดี	ไม่ค่อยร่าเริง	ร่าเริงพอควร	ร่าเริง มองโลกในแง่ดี
3. แบบเปิดรับประสบการณ์ (O) (Openness to Experience)			
การเป็นคนช่างฝัน	อยู่กับความจริง	มีจินตนาการบ้าง	ชอบจินตนาการ ช่างฝัน
การซาบซึ้งในความงาม	ไม่สนใจในศิลปะ	สนใจในศิลปะบ้าง	ชื่นชมศิลปะ ความงาม
มีอารมณ์ความรู้สึก	ไม่ใส่ใจความรู้สึก	ยอมรับความรู้สึก	ใส่ใจทุกความรู้สึก
ชอบกิจกรรมแปลกใหม่	ชอบทำในสิ่งที่คุ้นเคย	ชอบทำสิ่งใหม่ๆ บ้าง	ชอบทำสิ่งใหม่ๆ มาก
มีความคิดใหม่ๆ	มุ่มมองแคบ	สนใจพอประมาณ	มุ่มมองกว้าง
การยอมรับค่านิยม	ยึดติดกฎเกณฑ์	ยึดติดกฎเกณฑ์บ้าง	พร้อมที่รับค่านิยมใหม่ๆ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะของบุคลิกภาพ	ผู้ที่ได้รับคะแนนต่ำ	ผู้ที่ได้รับคะแนนปานกลาง	ผู้ที่ได้รับคะแนนสูง
4. แบบประนีประนอม(A) (Agreeableness)			
ความไว้วางใจผู้อื่น	ชอบระแวง	ระมัดระวัง	ไว้วางใจผู้อื่น
ความตรงไปตรงมา	ระวังรอบคอบ	มีไหวพริบ	ตรงไปตรงมา จริงใจ
ความรู้สึกเอื้อเพื่อ	ไม่เอื้อเพื่อผู้อื่น	เอื้อเพื่อผู้อื่น	เอื้อเพื่อผู้อื่นเสมอ
การยอมตามผู้อื่น	ก้าวร้าว ชอบแข่งขัน	ทำตามคนอื่นได้ง่าย	ยอมตามผู้อื่น
ความสุภาพถ่อมตน	รู้สึกเหนือกว่าผู้อื่น	สงบเสงี่ยมพอประมาณ	ถ่อมตน สงบเสงี่ยม
การมีจิตใจอ่อนโยน	หัวคิ้ว ยึดติดกับเหตุผล	เห็นอกเห็นใจคนอื่น	จิตใจอ่อนโยน
5. แบบมีจิตสำนึก (C) (Conscientiousness)			
การมีความสามารถ	รู้สึกที่ไม่พร้อมบ่อยครั้ง	มีความพร้อม	รู้สึกถึงความสามารถ
ความเป็นระเบียบ	ไม่มีระเบียบ	มีระเบียบ	เป็นระเบียบเรียบร้อย
มากมีความซื่อสัตย์	สบายๆ กับกฎ	ปฏิบัติเฉพาะกฎสำคัญ	เคร่งครัดต่อกฎ
มานะพยายาม	ต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ	ทำงานปกติ	มีมานะทำเพื่อให้สำเร็จ
ความมีวินัยในตนเอง	ผัดวันประกันพรุ่ง	ทำงานและเล่นด้วย	มุ่งปฏิบัติภารกิจให้เสร็จ
ความรอบคอบ	ขาดการไตร่ตรองรีบเร่ง	ระมัดระวัง	คิดรอบคอบ ก่อนปฏิบัติ

ที่มา: Howard and Howard (2003: 13-20)

แบบทดสอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa and McCrae

ในปี 1978 Costa and McCrae ได้สร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพ 3 องค์ประกอบ เรียกว่า The NEO Inventory เพื่อใช้ในการประเมินลักษณะทาง บุคลิกภาพ ได้แก่ความหวั่นไหว (Neuroticism -N) การเปิดเผย (Extraversion-E) และการเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience-O) ต่อมาในปี 1985 จึงได้เพิ่มองค์ประกอบบุคลิกภาพอีกสององค์ประกอบ คือ การประนีประนอม (Agreeableness-A) และการมีจิตสำนึก (Conscientiousness-C) ซึ่งได้พัฒนาเป็นบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบที่เรียกว่า NEO-Personality Inventory (NEO-PI) เป็นแบบทดสอบที่มีข้อความให้ผู้ตอบประเมินตนเอง (Self Report Scale) จากมาตรวัดระดับ 5 ระดับ เริ่มจากเห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly agree) จนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly disagree) มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 181 ข้อ (Hjelle, 1992: 72)

ต่อมาCosta and McCrae ได้พัฒนาแบบสอบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) (Costa and McCrae, 1989) จากแบบทดสอบ NEO โดยการเอาคำถามด้านบวก สูงที่สุดและด้านลบที่สูงที่สุดจำนวน 12 ข้อจากแต่ละองค์ประกอบ ได้ข้อคำถามจำนวน 60 ข้อ (Schmit and Ryan, 1993: 969) นับเป็นแบบทดสอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่แพร่หลายมากที่สุด ฉบับหนึ่ง ปี1992 Costa and McCrae ได้ปรับปรุงและพัฒนาแบบทดสอบ NEO-PI ขึ้นเป็นแบบทดสอบ NEO-PI-R (The Revised NEO Personality Inventory) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 240 ข้อ เพื่อการ ประเมินบุคลิกภาพทั้ง 5 ด้าน ได้แบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ แบบให้ผู้ตอบประเมินตนเอง (Form S) และ แบบให้ผู้อื่นประเมิน (Form R) นอกจากนี้ยังถูกนำไปแปลเป็นภาษาต่าง ๆ 6 ภาษาเพื่อการศึกษาข้าม วัฒนธรรม ได้แก่ ภาษาเยอรมัน ภาษาโปรตุเกส ภาษาจีน ภาษาเกาหลี และภาษาญี่ปุ่น ซึ่งผลการศึกษา พบว่าโครงสร้างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบสามารถใช้ได้เหมือนกันในทุกวัฒนธรรม (Liebert and Langenbach, 1998: 214-215)

จากการศึกษาปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องของแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำแบบทดสอบ NEO-PI-R แบบให้ผู้ตอบประเมินตนเอง มาปรับปรุงแบบสอบถาม ตามทฤษฎีของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa and McCrae เนื่องจากมีพื้นฐานทฤษฎีที่มีงานวิจัย สนับสนุน และเป็นวิธีการที่สามารถทำนายการแสดงถึงพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลที่มีความ เชื่อมั่นมากที่สุดและประยุกต์ใช้ได้กับวัฒนธรรมองค์การต่าง ๆ ได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

องค์การแต่ละแห่งย่อมมีรูปแบบหรือแนวทางปฏิบัติที่เป็นแบบฉบับของตนเองวัฒนธรรม องค์การนั้นเป็นเครื่องมือในการเข้าใจพฤติกรรมแสดงออกของบุคคลที่มีความคล้ายคลึงกับ วัฒนธรรมสังคม วัฒนธรรมองค์การแต่ละองค์การจะเป็นเอกลักษณ์ซึ่งอาจจะมีลักษณะที่ใกล้เคียง และแตกต่างกันออกไป วัฒนธรรมองค์การไม่เพียงจะถูกหยั่งรากลึกในอดีตแต่จะถูกกระทบถึง ปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคต ซึ่งแนวความคิดของวัฒนธรรมองค์การจะมีรากฐานมาจาก มานุษยวิทยา วัฒนธรรมองค์การจะเป็นการสะสมของความเชื่อ ค่านิยม งานพิธี เรื่องราว และตำนาน ที่กระตุ้นความรู้สึกผูกพันภายในบรรดาสมาชิกขององค์การ (สมยศ, 2540)

ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ

ลีทริโซค (2540) กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์การเป็นแบบแผนของคติฐานเบื้องต้น (Basic Assumption) ซึ่งถูกสร้างและพัฒนาขึ้นมาโดยกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งเมื่อกลุ่มนั้นต้องเผชิญกับปัญหาในการปรับตัวกับสิ่งแวดล้อมภายนอกและปัญหาการเข้ากันได้ภายในกลุ่ม ซึ่งจะได้รับการถ่ายทอดไปยังคนรุ่นหลังหรือสมาชิกรุ่นใหม่ต่อไป เพื่อให้เขาได้มีแนวทางที่ถูกต้องในการรับรู้ การคิด และการตอบสนองในปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้น

สมยศ (2540) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ คือ ค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ และบรรทัดฐานร่วมกันของบรรดาสมาชิกในองค์การ วัฒนธรรมเป็นบรรทัดฐานที่ไม่เป็นทางการและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ที่สมาชิกขององค์การเข้าใจด้วยกัน ซึ่งวิเคราะห์ได้ 2 ระดับคือ ระดับพื้นผิว คือ วัตถุที่มองเห็นได้ ที่รวมทั้งลักษณะของเครื่องแต่งกาย เรื่องราวสัญลักษณ์งานพิธีขององค์การ และการวางผังสำนักงาน ส่วนระดับที่ลึกกว่าคือ ค่านิยม บรรทัดฐานที่ควบคุมพฤติกรรม ค่านิยมไม่สามารถมองเห็นได้โดยตรง ค่านิยมจะแปรความหมายได้จากเรื่องเล่า ภาษาหรือสัญลักษณ์ที่เป็นตัวแทน ซึ่งจะถูกยึดถือโดยสมาชิกขององค์การให้เข้าใจความสำคัญร่วมกัน

Smircich (1983: 341) กล่าวว่านิยามของวัฒนธรรมองค์การนั้นมีที่มาจากความคิดพื้นฐาน 2 แนวทางคือ แนวทางที่เชื่อว่าวัฒนธรรมเป็นพฤติกรรมการแสดงออกที่สังเกตเห็นได้ของคน และแนวทางที่เชื่อว่าวัฒนธรรมองค์การเป็นความคิด ความเชื่อ ที่อยู่ภายในจิตใจของคนในองค์การ

Sathe (1985: 10) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การไว้ว่าเป็นแบบแผนของความเชื่อ ค่านิยม ความคิดประจำตัวของพนักงานซึ่งมีอยู่ร่วมกันในองค์การที่ตนเองทำงานอยู่มีต่อสิ่งรอบตัวทั้งในและนอกองค์การ แบบแผนนี้เกิดจากการเรียนรู้มาจากเพื่อนร่วมงานว่าสิ่งใดถูก สิ่งใดผิด ควรทำหรือไม่ควรทำอย่างไร

Cooke and Lafferty (1989) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การเป็นแบบแผนพฤติกรรมที่บุคลากรในองค์การยึดถือเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติที่มีพื้นฐานมาจากความเชื่อ ค่านิยม และองค์การคาดหวัง จากผู้ปฏิบัติงานในองค์การนั้น ๆ ด้วย

Hofstede (1991: 165) ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การไว้ว่าเป็นรูปแบบของความรู้สึกนึกคิดของสมาชิกในองค์การที่ใช้เป็นตัวกำหนดความแตกต่างของสมาชิกในแต่ละองค์การ ซึ่งเขา

ได้กล่าวว่าคำจำกัดความของวัฒนธรรมองค์กร ตามที่เขาได้ให้ไว้รวมถึงระบบค่านิยม ซึ่งเป็นแกนสำคัญของวัฒนธรรมในทุกระดับ

Schein (1992: 12-15) ได้ให้ความหมายวัฒนธรรมองค์กรว่า เป็นแบบแผนของข้อสมมติพื้นฐานร่วมกันที่สมาชิกในกลุ่ม ได้เรียนรู้จากการแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการปรับตัวได้ตอบกับสภาพแวดล้อมภายนอก และสร้างความเป็นหนึ่งเดียวกันของกลุ่ม และสามารถนำข้อสมมติพื้นฐานมาเป็นแนวทางในการทำงานได้ดี จนเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม และได้ทำการถ่ายทอดให้กับสมาชิกผู้มาใหม่ให้รับรู้ว่า สมมติฐานนี้เป็นสิ่งที่ถูกต้องพึงปฏิบัติเมื่อต้องเผชิญกับปัญหา

Alvesson (1993: 62) กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์กรเป็นค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมของสมาชิกทุกคน หรือส่วนใหญ่ในองค์กรที่เห็นพ้องต้องกัน

Hellriegel et al. (1995: 479) กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์กรว่า เป็นแบบแผนที่มีความเป็นหนึ่งเดียวของข้อสมมติฐาน ค่านิยม และบรรทัดฐาน ที่สมาชิกในองค์กรยึดถือร่วมกันแล้วก่อตัวเป็นกระบวนการในการกล่อมเกลา เช่น สัญลักษณ์ ภาษา เรื่องเล่า และกิจวัตรในการปฏิบัติงาน

Robbins (1995) ให้ความหมายวัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ระบบความหมายร่วมกันที่เกิดจากสมาชิกขององค์กรทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างขององค์กรหนึ่งจากอีกองค์กรอื่นได้

Newstrom and Davis (2002) ให้ความหมายวัฒนธรรมองค์กรว่าเป็นข้อสมมติฐาน ความเชื่อ ค่านิยม บรรทัดฐาน ซึ่งสมาชิกในองค์กรยึดถือร่วมกัน

จากแนวคิดและมุมมองของนักวิชาการข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยม ความคิด ความเชื่อ แบบแผนการประพฤติปฏิบัติร่วมกันของคนในองค์กร อันส่งผลต่อการแสดงออกของคนในองค์กร อย่างมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะที่ผู้คนในองค์กรร่วมกันยึดถือโดยที่สิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ และพัฒนามาจากในอดีต และสืบทอดต่อไปยังคนรุ่นใหม่เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไปในอนาคต

ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ

Pheysey (1993: 1-19) ศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของวัฒนธรรมต่อปัจจัยเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดแบบแผน และลักษณะการประพฤติปฏิบัติของสมาชิกในองค์การในระดับบุคคลและองค์การ ได้อธิบายไว้ว่าวัฒนธรรมองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การ เนื่องจากเป็นคุณค่ารวมที่ผูกสมาชิกไว้ด้วยกัน ทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นในองค์การและทุ่มเทพลังกายพลั้งใจ ในการทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มที่ เป็นการสั่งสมต่อเนื่องกันมาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง โดยวัฒนธรรมมักเริ่มมาจากตัวบุคคล อาจเป็นผู้นำหรือผู้มีอิทธิพลต่อองค์การนั้น ๆ คิดค้นหรือมีแนวคิดถึงวิธีการหรือวัฒนธรรมใหม่ ๆ เกิดเป็นแนวร่วมรับรู้ กลายเป็นความเชื่อหรือค่านิยมที่กลุ่มแนวร่วมได้สร้างขึ้น และจะถูกเผยแพร่ให้เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปในหมู่สมาชิกขององค์การ การเปลี่ยนแปลงปรับปรุง โดยละเอียดเรื่องวัฒนธรรมองค์การย่อมเกิดปัญหาในการดำเนินการ ดังนั้นผู้บริหารควรเข้าใจในเงื่อนไขของการปรับเปลี่ยนองค์การและวัฒนธรรมองค์การจะเป็นเงื่อนไขสำคัญในการกำหนด กลยุทธ์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกในองค์การ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตการแข่งขัน และการมีผลผลิตที่มีคุณภาพ

Hellriegel et al. (1995: 479) ได้สรุปถึงความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การบนพื้นฐานของพฤติกรรม และการปฏิบัติของสมาชิกในองค์การ ได้เป็น 4 ประการ ดังนี้

1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ สมาชิกในองค์การสามารถรับรู้ได้จากประวัติศาสตร์หรือเรื่องราวต่างๆ ในอดีต เพื่อนำมาเป็นบรรทัดฐาน และแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต
2. วัฒนธรรมองค์การช่วยส่งเสริมความผูกพันของสมาชิกในองค์การมีความรู้สึกร่วมภายใต้ปรัชญา และค่านิยมที่ทุกคนยอมรับ และพยายามปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายในที่สุด
3. วัฒนธรรมองค์การเป็นการกำหนดมาตรฐาน ในการควบคุมสมาชิกในองค์การให้มีพฤติกรรม และการปฏิบัติในแนวทางที่พึงปรารถนา
4. วัฒนธรรมองค์การจะมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการปฏิบัติงาน และการผลิตโดยตรง

คุณลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การเป็นเรื่องที่ค่อนข้างจะเป็นนามธรรม เนื่องจากเกี่ยวข้องกับค่านิยมและความเชื่อของคนซึ่งเป็นสิ่งที่จะสังเกตเห็นได้ยาก ซึ่งนักวิชาการมีความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์การดังนี้

Robbins (1995: 751-752) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การมีลักษณะคล้ายคลึงกับวัฒนธรรมในสังคม ลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ จะประกอบด้วย

1. เป็นพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้อย่างสม่ำเสมอ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเฉพาะองค์การหนึ่ง ๆ เช่น การใช้ภาษาพูดหรือคำพูดที่มีลักษณะเฉพาะ พิธีการต่าง ๆ เป็นต้น
2. เป็นปทัสถานหรือเป็นมาตรฐานของพฤติกรรม ซึ่งเป็นเครื่องชี้นำทางการประพฤติปฏิบัติของสมาชิกในองค์การว่า จะทำอะไร ทำอย่างไร อะไรคือ ความพอดีในการแสดงออก
3. เป็นค่านิยมเด่นๆ ที่องค์การสนับสนุน และคาดหวังให้บุคคลมีส่วนร่วม เช่น มีความรับผิดชอบในงานสูง
4. วัฒนธรรมถือเป็นปรัชญา ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อขององค์การเกี่ยวกับการดำเนินงาน
5. วัฒนธรรมถือเป็นระเบียบ ซึ่งอาจมิได้กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรแต่เป็นแนวทางในทางปฏิบัติ เพื่อที่จะสามารถดำรงอยู่เป็นที่ยอมรับในฐานะสมาชิกขององค์การได้
6. วัฒนธรรมเป็นบรรยากาศขององค์การส่วนหนึ่งรวมถึงความรู้สึกและการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันของสมาชิกขององค์การ

นอกจากนี้ Robbins (1995) กล่าวว่าวัฒนธรรมเข้มแข็งเป็นรูปแบบของวัฒนธรรมแกนหรือวัฒนธรรมหลัก ที่ประกอบด้วยค่านิยมที่สมาชิกยอมรับอย่างหยั่งลึก และกระจายไปทั่วองค์การ กล่าวคือ สมาชิกในองค์การยอมรับค่านิยมหลักเป็นแนวทางการประพฤติปฏิบัติด้วยความพร้อมใจ ซึ่ง Robbins กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์การที่เข้มแข็งจะสามารถสังเกตได้จากอัตราการลาออกของพนักงานว่าจะมีสัดส่วนที่น้อยมาก

สุนทร (2540) ได้สรุปคุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์การไว้ดังนี้

1. เป็นค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมร่วมของกลุ่มคน เป็นปรากฏการณ์ของกลุ่มคนจำนวนหนึ่งในหน่วยงาน ไม่ใช่ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และการกระทำของคน ๆ เดียว แต่ละคนในหน่วยงานอาจมีความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และการกระทำแตกต่างกันไป สิ่งต่างๆ เหล่านี้ไม่ใช่เป็นสิ่งที่มิหรือเห็นร่วมกันในกลุ่มคนจำนวนหนึ่งเท่านั้น หากแต่วัฒนธรรมองค์การเป็นความคิด ความเชื่อ และค่านิยมที่หลายคนยอมรับ และนำไปปฏิบัติจนสามารถคาดคะเนพฤติกรรมของคนที่อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกันได้
2. เป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาในการสั่งสม ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และการกระทำที่คนในหน่วยงานจำนวนหนึ่งยอมรับ และมีอยู่ร่วมกันนั้นมิได้เกิดขึ้นภายในช่วงระยะสั้นๆ แต่ต้องอาศัยเวลาในการสั่งสม บ่มเพาะผ่านกาลเวลาแห่งการทดสอบ และพิสูจน์จนเป็นที่ยอมรับร่วมกันแล้วว่าสามารถช่วยแก้ปัญหา และสนองความต้องการของหน่วยงานได้
3. เป็นสิ่งที่สมาชิกขององค์การเรียนรู้จากการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น วัฒนธรรมองค์การไม่ได้เกิดขึ้นจากสัญชาตญาณของมนุษย์ หรือการถ่ายทอดทางพันธุกรรม แต่เป็นสิ่งที่สมาชิกองค์การค่อยๆ เรียนรู้ทีละเล็กละน้อยนับตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานในหน่วยงานนั้น พนักงานใหม่เรียนรู้วัฒนธรรมองค์การผ่านกระบวนการถ่ายทอดวัฒนธรรมที่เรียกว่า การหล่อหลอมขัดเกลาขององค์การและยังเรียนรู้ได้จากการฝึกอบรมขององค์การ และจากการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยการสังเกตพฤติกรรมของหัวหน้างาน รวมถึงหลักเกณฑ์การได้รับความดีความชอบอีกด้วย ผลจากการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์การทำให้พนักงานรู้ว่าตนควรมีพฤติกรรมอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ ทำให้สามารถอยู่ร่วมกัน และเป็นที่ยอมรับของคนอื่นในหน่วยงานได้
4. เป็นสิ่งที่สมาชิกองค์การไม่ค่อยตระหนักถึงหลังจากที่วัฒนธรรมองค์การได้ผ่านกาลเวลาแห่งการทดสอบจนเป็นที่ยอมรับจากคนในองค์การจำนวนหนึ่งแล้วว่าสามารถช่วยแก้ไขปัญหา หรือสนองความต้องการของหน่วยงานได้ คนในองค์การก็จะคิด เชื่อและทำสิ่งนั้นซ้ำแล้วซ้ำเล่าเป็นระยะเวลาอันยาวนานจนกลายเป็นเรื่องปกติธรรมดาไป นั่นย่อมหมายความว่า สิ่งที่คิดหรือกระทำนั้นกลายเป็นสามัญสำนึกที่สมาชิกองค์การกระทำไปโดยอัตโนมัติ โดยไม่คิดถึงการมีอยู่ของธรรมเนียมบรรทัดฐานของวัฒนธรรม

5. การสื่อสารถึงวัฒนธรรมองค์กรพึงพาการใช้สัญลักษณ์ สัญลักษณ์หมายถึงสิ่งที่ใช้แทนหรือสื่อความหมายถึงอีกสิ่งหนึ่ง สัญลักษณ์ที่หน่วยงานนิยมใช้ ได้แก่ ภาษา พิธีการ เรื่องเล่า เพลง ประจำหน่วยงาน การใช้สัญลักษณ์ เนื่องจากเป็นสิ่งที่หน่วยงานพยายามถ่ายทอดให้แก่พนักงานใหม่ เช่น ค่านิยม ความเชื่อ แนวทางการทำงานที่หน่วยงานคาดหวัง มักเป็นเรื่องที่เป็นนามธรรม ส่วนสัญลักษณ์เห็นได้ชัดเจนว่าเป็นสิ่งที่หน่วยงานพยายามสื่อความหมาย นอกจากนี้การใช้สัญลักษณ์ เช่น จัดพิธีมอบรางวัล มักจะทำให้พนักงานยอมรับได้ง่ายกว่า ประทับใจมากกว่า และจดจำอยู่ในจิตใจได้ยาวนาน กว่าทำให้พนักงานอ่านข้อความที่ต้องการสื่อจากคู่มือการทำงานหรือจดหมายข่าวประชาสัมพันธ์

6. เป็นสิ่งที่ปรับตัวเปลี่ยนแปลงได้ การเกิดวัฒนธรรมองค์กรต้องใช้เวลาในการพัฒนาจนเป็นหนทางที่กลุ่มยอมรับว่าช่วยแก้ปัญหา และสนองความต้องการของกลุ่มได้ ดังนั้นวัฒนธรรมองค์กรที่เกิดขึ้นจึงมักติดตรึงไปกับกลุ่ม และเปลี่ยนแปลงได้ค่อนข้างยาก อย่างไรก็ตามวัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่งสามารถปรับตัวเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

รูปแบบการแสดงออกของวัฒนธรรมองค์กร

ลีทวิโซค (2540) กล่าวว่าสามารถแสดงออกได้ดังนี้

1. ตำนานหรือเรื่องเล่า (Legend or Story Telling) เป็นวิธีการที่คนในองค์กรหรือสังคมถ่ายทอดค่านิยม ความเชื่อใจ และแนวปฏิบัติตนให้แก่สมาชิกใหม่

2. งานพิธีหรือพิธีกรรม (Rites and Rituals) คือ กิจกรรมที่เตรียมเอาไว้เป็นพิเศษและดำเนินเพื่อประโยชน์ของผู้ร่วมบริหาร การจัดงานพิธีขึ้นมาเพื่อปลูกฝังค่านิยมขององค์กร ซึ่งงานพิธีจะเป็นโอกาสพิเศษที่เสริมคุณค่าของความสำเร็จ สร้างความผูกพันระหว่างพนักงาน ด้วยการให้พวกเขามีส่วนร่วมภายในเหตุการณ์ที่สำคัญของการยกย่อง และการฉลองวีรบุรุษ

3. วีรบุรุษ (Hero) หรือพระเอกขององค์กร เป็นตัวเชิดเพื่อแสดงเป็นตัวอย่างของการกระทำ คุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร วีรบุรุษ คือ แบบจำลองของบทบาท เพื่อการดำเนินตามของพนักงาน บางครั้งวีรบุรุษ คือ บุคคลจริงๆ และบางครั้งวีรบุรุษ คือ สัญลักษณ์การกระทำของวีรบุรุษ

ผิดธรรมดา แต่ไม่ผิดธรรมดาจนพนักงานคนอื่นไม่สามารถกระทำได้ ซึ่งวิบุรุษจะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่ถูกต้องภายในองค์กร

4. คำขวัญ คือ ประโยคหรือถ้อยคำที่แสดงค่านิยมขององค์กร บริษัทหลายแห่งได้ใช้คำขวัญเพื่อถ่ายทอดความหมายพิเศษแก่พนักงาน คำขวัญจะเป็นวิธีการถ่ายทอดวัฒนธรรมที่ค่อนข้างหนึ่ง เพราะว่าคำขวัญสามารถใช้เป็นถ้อยแถลงต่างๆ โดยผู้บริหารระดับสูงได้ คำขวัญจะช่วยเผยแพร่ปรัชญาของผู้บริหารระดับสูงออกไปอย่างกว้างขวาง และคำขวัญจะถ่ายทอดค่านิยมได้ด้วย

5. การสื่อสารวิสัยทัศน์ (Vision Communication) ถือเป็นข่ายของวัฒนธรรมโดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารของผู้บริหารสื่อไปสู่พนักงานระดับล่าง ให้ทราบว่าจะอนาคตขององค์กรนี้กำลังมุ่งไปในทางใดวิธีการสื่อสารหลายแบบ ได้แก่ การพูด การเขียน และการแสดง ซึ่งการสื่อสารโดยใช้การแสดงนี้ถือเป็นวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมาก และทำให้ประทับใจเข้าใจง่าย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมองค์กร

Jones (1994) ได้พิจารณาถึงว่าวัฒนธรรมองค์กรนั้นพัฒนามาจากปัจจัยที่มีปฏิสัมพันธ์กัน 4 ปัจจัย ดังนี้

1. ลักษณะของสมาชิกที่อยู่ในองค์กร เนื่องจากสมาชิกขององค์กรได้ถูกระบบการสรรหาและคัดเลือกเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกัน นับเป็นมาตรการเบื้องต้นในการให้ได้มาซึ่งสมาชิกที่มีค่านิยมบุคลิกลักษณะและจริยธรรมที่มีความใกล้เคียงกัน ดังนั้น จึงเกิดเป็นการรวมกลุ่มของผู้ที่มีค่านิยมความคิดความเชื่อที่ใกล้เคียงกัน เกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ ขึ้นมา

2. จริยธรรมขององค์กร เกิดจากบุคลิกลักษณะและความเชื่อของผู้ก่อตั้ง และผู้บริหารระดับสูง ว่าต้องการบริหารจัดการ และควบคุมทิศทางทางประพฤติปฏิบัติขององค์กรนั้นๆ ไปในแนวทางใด ซึ่งอิทธิพลดังกล่าวจะถูกยึดเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติขององค์กรจะออกมาในรูปของกฎระเบียบข้อบังคับ หรือสัญญาว่าจ้าง

3. โครงสร้างขององค์กร เป็นระบบที่เป็นทางการในเรื่องเกี่ยวกับโครงสร้างอำนาจหน้าที่และระบบที่ใช้เพื่อการควบคุม โดยขึ้นอยู่กับลักษณะหรือรูปแบบขององค์กรว่าเป็น องค์กรแบบเครื่องจักร หรือว่าเป็นองค์กรแบบมีชีวิต กล่าวคือ องค์กรแบบเครื่องจักรจะมีลักษณะคงที่

การปฏิบัติงานจะยึดติดอยู่กับกฎระเบียบเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ขณะที่องค์กรแบบมีชีวิตชีวาจะมีลักษณะของการปฏิบัติงานที่มีความยืดหยุ่นมากกว่าและสามารถปรับเปลี่ยนองค์กรให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมได้ดีกว่า

4. ระบบสิทธิในทรัพย์สิน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกระจายสิทธิในทรัพย์สิน (Property Rights) กล่าวคือ สิทธิในที่นี้ เป็นส่วนที่บ่งบอกถึงสมาชิกในองค์กรแต่ละคนจะสามารถรับและใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กรได้ในระดับใดโดยทั่วไปจะเป็นไปสิทธิอันเกิดจากอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละคนซึ่งในเรื่องนี้ส่งผลกระทบต่อเรื่องของค่านิยมการใช้เครื่องมือที่จะกำหนดถึงพฤติกรรม และการจูงใจพนักงานขององค์กร อันสะท้อนถึงสถานภาพ และวิธีการประพฤติปฏิบัติผ่านระบบสิทธิในทรัพย์สิน

วัฒนธรรมองค์กรนั้นจะทำให้ สมาชิกในองค์กรแสดงพฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ ซึ่งนอกเหนือจากที่องค์กรได้กำหนดไว้ เป็นพฤติกรรมสนับสนุน และมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร และถ้าหากสมาชิกใหม่สามารถยอมรับวัฒนธรรมองค์กรได้ก็จะก่อให้เกิดผลผลิต ความผูกพันต่อองค์กร และคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร เกิดการลาออกจากงานน้อยลง

แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

ได้มีการศึกษาวิจัยของนักวิชาการต่างๆ ได้เสนอไว้ดังต่อไปนี้

Chaffee and Tierney (1988) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรของสถาบันอุดมศึกษา โดยมีความเชื่อว่าวัฒนธรรมองค์กรจะดำเนินไปในลักษณะที่เรียกว่ามีสภาพสมดุลแบบพลวัตร คือ มีการเปลี่ยนแปลงของมิติทั่วไป 3 ประการของวัฒนธรรม ได้แก่ ลักษณะ โครงสร้าง ค่านิยม และสิ่งแวดล้อมที่กำหนดอธิบายได้ดังนี้

1. ลักษณะโครงสร้าง หมายถึง วิธีการต่างๆ ที่องค์กรจะทำงานได้สำเร็จ หมายถึงแผนงาน วิธีการ งบประมาณ กลไกของการบริหาร รวมถึงกระบวนการทำงานด้วยสิ่งแวดล้อม

2. ค่านิยม หมายถึง ความเชื่อ บรรทัดฐาน และการจัดลำดับความสำคัญที่สมาชิกขององค์การยึดถือ เป็นค่านิยมที่เหมาะสมกับองค์การ และรวมถึงความสอดคล้องร่วมของกลุ่ม ที่จะปรากฏอยู่ในปฏิธานของสถาบัน

3. สิ่งแวดล้อมหมายถึง วัตถุประสงค์ บุคคล ความต้องการ และอุปสรรค หรือข้อจำกัดขององค์การ

Robbins (1989) ได้กล่าวว่าในองค์การมีระบบร่วมกันที่เกิดขึ้นจากสมาชิกในองค์การทำให้สามารถแยกองค์การหนึ่งออกจากองค์การหนึ่งด้วยระบบ เหล่านี้มีคุณลักษณะด้วยกันทั้งสิ้น 10 ประการ ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์การ ดังนี้

1. การริเริ่มส่วนบุคคล (Individual Initiative) ได้แก่ระดับความรับผิดชอบ อิสรภาพ และความเป็นอิสระซึ่งแต่ละคนมีอยู่

2. การอดทนต่อความเสี่ยง (Risk Tolerance) ได้แก่ ระดับที่พนักงานอดทน ให้มีความก้าวร้าว การเปลี่ยนแปลง และความเสี่ยงได้

3. การกำหนดทิศทาง (Direction) ได้แก่ ระดับที่องค์การกำหนดวัตถุประสงค์และคาดหวังในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนของบุคคลในองค์การ

4. การประสานงานหรือร่วมมือกัน (Integrations) ได้แก่ ระดับที่หน่วยงานต่างๆ ในองค์การได้รับการกระตุ้น ให้เกิดพฤติกรรมประสานงาน และการร่วมมือกัน

5. การสนับสนุนทางการจัดการ (Management Support) ได้แก่ ระดับที่ผู้จัดการได้จัดเตรียมหรือให้การติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

6. การควบคุม (Control) ได้แก่ จำนวนของกฎระเบียบ ปริมาณของการควบคุมบังคับบัญชาโดยตรง ที่นำมาใช้ในการดูแล และควบคุมพฤติกรรมของพนักงาน

7. เอกลักษณ์ (Identity) ได้แก่ ระดับของสิ่งที่สมาชิกสร้างเอกลักษณ์ให้แก่องค์การในฐานะส่วนรวมมากกว่าในส่วนของกลุ่มการทำงาน โดยเฉพาะหรือความชำนาญด้านวิชาชีพ

8. ระบบการให้รางวัล (Reward System) ได้แก่ ระดับการกำหนดให้รางวัล เช่น การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง โดยอาศัยเกณฑ์จากการปฏิบัติงานของพนักงาน

9. การอดทนต่อความขัดแย้ง (Conflict Tolerance) ได้แก่ระดับของพนักงานอดทนต่อการกระตุ้นจากลักษณะ ที่ปรากฏของความขัดแย้ง และการวิพากษ์วิจารณ์โดยตรง

10. แบบแผนของการติดต่อสื่อสาร (Communication Patterns) ได้แก่ ระดับของการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่ถูกจำกัดโดยระดับคำสั่งตามสายงานอย่างเป็นทางการ

Cooke and Lafferty (1989) สำรวจลักษณะของวัฒนธรรมองค์การโดยวัดการรับรู้ของบุคคลในองค์กรในแง่ของพฤติกรรมแสดงออกและบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรที่นำมาจากแนวทฤษฎีแบบแผนการดำเนินชีวิต (Life Style Inventory) ร่วมกับทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับการทำงาน และทฤษฎีแรงจูงใจตามความต้องการของบุคคลของ Maslow (1970) and McClelland (1971 cited in Cooke and Lafferty, 1989) ที่ต้องการความพอใจสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จ และความต้องการด้านความสมหวัง ความคาดหวังตามความนึกคิดของตน รวมทั้งต้องการให้บุคคลอื่นยอมรับ และเห็นคุณค่าของตน ในทางตรงกันข้ามความต้องการของบุคคลในระดับที่ต่ำกว่า คือ ต้องการความมั่นคงในชีวิต ทำให้พฤติกรรม และบุคลิกของบุคคลมุ่งเน้นไปในทางปกป้องตนเอง ซึ่ง Cooke and Lafferty ได้นำแนวความคิดทฤษฎีผู้นำของ Stogdill (1963 cited in Cooke and Lafferty, 1989) ที่แบ่งรูปแบบผู้นำเป็น 2 รูปแบบ คือแบบมุ่งเน้นบุคคล และมุ่งเน้นงาน มาทำการศึกษาร่วมด้วย

จากแนวความคิดทฤษฎีดังกล่าว ประกอบกันเป็นลักษณะการดำเนินชีวิตของบุคคลในองค์กรที่มีค่านิยม ความเชื่อ และแนวทางในการประพฤติปฏิบัติตามบรรทัดฐานที่องค์กรมีอยู่ พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลในองค์กรนั้น คือ วัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture) จากการศึกษา Cook and Lafferty ได้นำแนวความคิดทั้งหมดดังกล่าวข้างต้นมาเป็นกรอบแนวความคิดในการศึกษา ลักษณะของวัฒนธรรมองค์การ ที่แบ่งลักษณะวัฒนธรรมองค์การได้เป็น 3 รูปแบบ คือ 1) วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ 2) วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และ 3) วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ดังนี้คือ

1. วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ (Constructive) หมายถึงองค์การที่ให้ความสำคัญของค่านิยมในการทำงาน มุ่งให้บุคลากรเกิดความพอใจ นั่นคือได้รับความสำเร็จจากการทำงาน

มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรภายในองค์กร รวมทั้งการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรัก ความสัมพันธ์ สนับสนุนซึ่งกัน และกันในองค์กร ซึ่งการทำงานในลักษณะนี้จะส่งผลให้องค์กร ประสบความสำเร็จ การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดบุคลากรขององค์กรประสบ ผลสำเร็จในการทำงาน แบ่งเป็น 4 มิติ ดังนี้

1.1 มิติมุ่งความสำเร็จ (Achievement) คือ องค์กรที่มีภาพรวมในลักษณะการทำงานที่ดี มีค่านิยม และพฤติกรรมแสดงออกในการทำงานของพนักงาน มีการตั้งเป้าหมายการทำงาน ร่วมกัน พฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กรมีลักษณะของการมีเหตุมีผล มีหลักการ และเป็น นักวางแผนที่มีประสิทธิภาพ มีความกระตือรือร้น สนุกกับงาน รู้สึกว่างานมีความท้าทายและมีความหมาย

1.2 มิติมุ่งสัจการแห่งตน (Self-Actualizing) คือ องค์กรที่มีค่านิยม พฤติกรรมแสดงออกในทางสร้างสรรค์ มีเป้าหมายของการทำงานอยู่ที่คุณภาพมากกว่าปริมาณ เน้นความต้องการของบุคคลในองค์กรตามความคาดหวัง คือ ในด้านความภาคภูมิใจในงานของตน มีความเต็มใจในการทำงานนั้น ด้วยการได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาตนเองจากงานที่ทำอยู่สามารถ พัฒนา สร้างงานใหม่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ลักษณะเด่นคือ บุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันกับงาน และมีความพร้อมในการทำงานสูง

1.3 มิติมุ่งบุคคลและการสนับสนุน (Humanistic- Encouraging) คือ องค์กรที่มีค่านิยม และพฤติกรรมการทำงานแบบมีส่วนร่วม เน้นบุคคลเป็นศูนย์กลาง ถือว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร มีการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ สนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าจากการทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีการนิเทศงาน การมีบทบาทที่เลี้ยง จึงทำให้บุคลากรมีความภาคภูมิใจ และมีความสุข ลักษณะเด่น คือ ถือว่าบุคลากรเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดขององค์กร

1.4 มิติมุ่งไมตรีสัมพันธ์ (Affiliative) คือ องค์กรที่มีค่านิยม และพฤติกรรมแสดงออกที่มุ่งเน้นสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และเน้นบรรยากาศที่อบอุ่นในการทำงาน บุคลากรในองค์กร จึงมีความเป็นกันเอง เปิดเผย จริใจ และไวต่อความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน ให้การยอมรับกัน มีการแบ่งปัน เข้าใจความรู้สึกซึ่งกัน และกันในการทำงาน รู้ใจเขาใจเรา ลักษณะเด่นคือ บุคลากรมีความเป็นเพื่อนและความจริงใจต่อกัน

2. วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา (Passive – Defensive) หมายถึง องค์การที่มีค่านิยม และพฤติกรรมการแสดงออกที่มุ่งความต้องการความมั่นคงของบุคลากร และผู้นำที่มุ่งเน้นบุคคล ยึดกฎระเบียบ ข้อบังคับ ฟังพา และคล้อยตามความคิดเห็นของผู้บริหาร บุคลากรพยายามหลีกเลี่ยง งานหรือการกระทำที่ต้องรับผิดชอบ แต่ยอมรับการมอบหมายงานจากผู้บริหาร อันเป็นแนวทางที่จะ ทำให้ตนเองมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย และก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งการทำงานในลักษณะนี้ ส่งผล ให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้ค่อนข้างล่าช้า แบ่งออกเป็น 4 มิติ ดังนี้

2.1 มิติมุ่งการเห็นพ้องด้วย (Approval) คือ องค์การที่มีค่านิยม และพฤติกรรม การแสดงออกที่บุคลากรให้การยอมรับซึ่งกันและกัน หลีกเลี่ยงการขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นด้วยการพยายาม เห็นด้วยและคล้อยตามความคิดเห็นของกันและกัน บุคลากรในองค์การจะปฏิบัติตัวให้เหมือนกับ คนส่วนใหญ่ในองค์การ การคล้อยตามกันนี้เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรในองค์การพึงพอใจ ลักษณะเด่น คือ บุคลากรต้องประพฤติก และปฏิบัติให้เหมือนกับบุคคลอื่นๆในองค์การ ซึ่งเชื่อว่าการเห็นด้วยกับ แนวทางความคิดเห็นของผู้บริหาร และผู้ร่วมงานนั้นเป็นสิ่งที่ถูกต้อง

2.2 มิติมุ่งยึดกฎเกณฑ์ (Conventional) คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออก ลักษณะอนุรักษนิยม แบบแผนการปฏิบัติงานจึงเป็นระบบราชการ บุคลากรทุกคนในองค์การต้อง ปฏิบัติทำตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด จะขัดต่อกฎระเบียบนั้น ไม่ได้ ลักษณะเด่นคือ บุคลากร ปฏิบัติตนแบบระบบอนุรักษนิยม และยึดกฎระเบียบปฏิบัติแบบราชการ มาเป็นแบบบรรทัดฐานใน การทำงานอย่างเคร่งครัด

2.3 มิติมุ่งการพึ่งพา (Dependent) คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออก โดยยึดถือตามสายงานการบังคับบัญชา และศูนย์รวมการการบริหารจัดการบุคลากรจะต้องปฏิบัติงาน ตามการตัดสินใจผู้บริหารหรือผู้นำกลุ่ม บุคลากรปฏิบัติงานโดยไม่ทราบจุดมุ่งหมายการทำงาน ของตน และขององค์การ มุ่งแต่การปฏิบัติตามผู้บริหารหรือผู้นำที่ให้คำแนะนำ เพื่อเป็นการปกป้องตัวเอง ลักษณะเด่นคือ บุคลากรมีความระมัดระวังตัวสูงในการปฏิบัติงาน และเป็นผู้ตามที่ดี

2.4 มิติมุ่งการหลีกเลี่ยง (Avoidance) คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออก ที่เน้นการลงโทษเมื่อเกิดความผิดพลาดในการทำงาน แต่เมื่อทำงานประสบผลสำเร็จก็จะไม่ได้รับ รางวัลอะไร ผลจากการบริหารงานในลักษณะนี้ทำให้บุคลากรหลีกเลี่ยงการกระทำต่างๆที่อาจทำให้ ถูกตำหนิ นอกจากนี้บุคลากรทุกคนจะหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ที่ต้องตัดสินใจและการปฏิบัติต่างๆ

ที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ลักษณะเด่นคือ บุคลากรหลีกเลี่ยงการตัดสินใจแต่เลือกปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงน้อยที่สุด

3. วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว (Aggressive – Defensive) หมายถึง องค์การที่มีค่านิยม และพฤติกรรมแสดงออกในลักษณะมุ่งเน้นความต้องการด้านความมั่นคงของบุคลากร มีผู้นำที่เน้นงาน บุคลากรจะมีลักษณะการทำงานมุ่งเน้นอำนาจหน้าที่ แข่งขันชิงดีชิงเด่น ต่อต้านและชอบความเป็นระบบระเบียบ มุ่งความสมบูรณ์แบบ ต่ำหนิความผิดพลาดของตนเอง ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ทำให้องค์ประกอบความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายได้ยาก แบ่งออกเป็น 4 มิติดังนี้

3.1 มิติมุ่งเห็นตรงกันข้าม (Oppositional) คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกของการเผชิญหน้าอย่างมาก มีค่านิยมที่เน้นการเจรจาต่อรอง บุคลากรรู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองมีคุณค่าได้แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า จึงทำให้ไม่มีการวางแผนล่วงหน้า มักก่อให้เกิดความขัดแย้งกับบุคคลอื่นเสมอ ลักษณะเด่นคือ บุคลากรมักตำหนิ ต่อต้านทุกสิ่งจะเกิดความขัดแย้งกันเป็นเสมอ

3.2 มิติมุ่งใช้อำนาจ (Power) คือ องค์การที่มีค่านิยม และพฤติกรรมแสดงออกที่ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ในตำแหน่ง บุคลากรชอบเป็นผู้ให้เทศการสอนเพื่อนร่วมงาน รางวัลหรือผลงานที่ได้รับจากองค์การคือ การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความต้องการเป็นผู้นำและต้องการอำนาจ เพื่อบำรุงรักษาความรู้สึกที่มั่นคงในการทำงาน ลักษณะเด่นคือ บุคลากรชอบการควบคุมคนอื่น และมีความเชื่อในเรื่องการผลักดันเหตุการณ์ต่างๆ ให้เกิดขึ้นในองค์การ

3.3 มิติมุ่งการแข่งขัน (Competitive) คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกของการแข่งขันโดยมีการแพ้ชนะเกิดขึ้น บุคลากรต้องการชนะดีกว่าคนอื่น ดังนั้นทุกคนจึงมุ่งแข่งขันกันวัดผลสำเร็จของการทำงานเพื่อรักษาคุณค่าของตนเองซึ่งจะได้รับการแบ่งระดับในที่ทำงานที่ดีกว่าเพื่อนร่วมงาน บุคลากรทุกคนยอมรับ และมีความเชื่อว่าการทำงานนั้นต้องมี การแข่งขันกันจึงจะประสบผลสำเร็จ ลักษณะเด่นคือ บุคลากรชอบการแข่งขัน และเชื่อว่าทุกสิ่งทุกอย่างมีลักษณะทำทนายให้มีการแข่งขันในการทำงาน

3.4 มิติมุ่งความสมบูรณ์แบบ (Perfectionistic) คือ องค์การที่มีค่านิยม และพฤติกรรมแสดงออกลักษณะเจ้าระเบียบ บุคลากรทำงานหนัก และยึดมั่นในระบบการทำงานมากแต่บรรลุเป้าหมายขององค์การน้อย มีการตั้งความหวังในการทำงานสูง จึงทำให้ทำงานอย่างละเอียดถี่ถ้วน

แต่ผลงาน และผลผลิตที่เกิดขึ้นน้อย ต้องใช้ระยะเวลาในการทำงานมากเน้นการทำงานอย่างมีระบบระเบียบอย่างละเอียด ลักษณะเด่นคือ เน้นความมีระเบียบ และดำเนินความผิดพลาดของตนเอง

องค์การที่มีวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวสูงนั้น มีรูปแบบวัฒนธรรมองค์การที่ยึดระบบราชการพึ่งพา การหลีกเลี่ยง เจ้าระเบียบ มุ่งการแข่งขัน ต้องการอำนาจ และมีการให้รางวัลเพียงเล็กน้อยหากมีความคิดริเริ่ม แต่ในทางตรงกันข้าม จะมีการลงโทษถ้าทำความผิด คือ เน้นการส่งเสริมทางลบ ทำให้องค์การมีลักษณะวัฒนธรรมในลักษณะที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานสูง ความพึงพอใจในงานต่ำและมีส่วนสัมพันธ์อย่างสูงกับการลาออกโอนย้ายของพนักงานในองค์การ

Hofstede (1991) ได้ศึกษาวัฒนธรรมชาติจากวัฒนธรรมองค์การ โดยแบ่งวัฒนธรรมองค์การตามแบบจำลองมิติวัฒนธรรมเป็น 5 มิติดังนี้

1. ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ (Power Distance) เป็นมิติที่สะท้อนให้เห็นถึงลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องหรือกับพนักงานมีการกระจายอำนาจไม่เท่าเทียมกัน
2. การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) เป็นมิติที่อธิบายถึงวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งหรือความก้าวร้าวที่อาจจะเกิดขึ้นของคนในสังคมแต่ละสังคม เป็นขอบเขตซึ่งสมาชิกในวัฒนธรรมนั้นรู้สึกกลัว เนื่องจากมีความไม่แน่นอนหรือไม่รู้สถานการณ์ที่แน่นอน
3. ความเป็นปัจเจกนิยม (Individualism) มิตินี้จะอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างคนแต่ละคนและกลุ่มคนในสังคมซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะรูปแบบการอยู่ร่วมกัน บุคคลให้ความสำคัญกับเป้าหมายและความสนใจของตนเองมากกว่าจะสนใจเป้าหมายของกลุ่ม
4. ความเป็นกลุ่มนิยม (Collectivism) มิตินี้จะอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างคนแต่ละคนและกลุ่มคนในสังคม ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะรูปแบบการเป็นอยู่ของบุคลากรแต่ละคนจะให้ความสำคัญกับโชคชะตาและเป้าหมายของกลุ่มก่อนจะคำนึงถึงเป้าหมายของตัวเองกลุ่มมีการพึ่งพาอาศัยกัน ร่วมมือกันไม่มีการแข่งขันกันมีการร่วมกันตัดสินใจ หลีกเลี่ยงการขัดแย้ง และผู้นำคอยปกป้องคนในกลุ่ม

5. ความเป็นชายและความเป็นหญิง (Masculinity and Femininity) ความเป็นชายเป็น ขั้วตรงข้ามกับความเป็นหญิง เป็นมิติที่อธิบายถึงการแสดงบุคลิกตามลักษณะบทบาททางเพศ เมื่อกล่าวถึงลักษณะความเป็นชายคือ ค่านิยมเน้นผลงาน ส่วนความเป็นหญิงคือ ค่านิยมทำงานเพื่อ อยู่เน้นการประนีประนอม ในองค์การจะอธิบายถึงความสัมพันธ์ของรูปแบบการตัดสินใจของ หัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และการรับรู้เป้าหมายขององค์การ รวมถึงลักษณะเฉพาะอาชีพ เช่น งาน ประชาสัมพันธ์ องค์การจะพิจารณาเลื่อนขั้นแก่คนที่มีลักษณะความเป็นหญิงมากกว่าคนที่มีลักษณะ ความเป็นชาย

Schein (1992: 12-15) ศึกษาวัฒนธรรมองค์การ ได้เลือกมิติสำคัญ 5 มิติที่เกี่ยวกับวัฒนธรรม องค์การซึ่งเป็นคติฐานเบื้องต้นได้แก่

1. ความสัมพันธ์ขององค์การต่อสภาพแวดล้อม (The Organization's Relationship to It's Environment) โดยศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับสภาพแวดล้อมว่ามีลักษณะใดเป็น ความสัมพันธ์ในลักษณะอยู่ภายใต้หรืออยู่เหนืออิทธิพลของสิ่งแวดล้อม และการปรับตัวให้เข้ากับ สภาพแวดล้อม ด้วยการหาแนวทางที่เหมาะสม การศึกษาความสัมพันธ์ดังกล่าวจะพิจารณาจากการ กำหนดเป้าหมายวัตถุประสงค์ ภารกิจ และงานที่ต้องรับผิดชอบหลักต่อสภาพแวดล้อมซึ่งรวมถึง สภาพทางเทคโนโลยี การเมือง เศรษฐกิจ และสังคมด้วย

2. ลักษณะของความจริง และถูกต้อง (The Nature of Reality and Truth) การกำหนด และ การค้นหาความจริงนี้ จะเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ต่อธรรมชาติ Schein ได้แบ่งระดับของ ความเป็นจริงออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

2.1 ความเป็นจริงภายนอก (External Physical Reality) เกี่ยวข้องกับสิ่งที่พิสูจน์หรือ พิจารณาได้จากสิ่งที่เป็นรูปธรรมหรือสามารถพิสูจน์ได้โดยหลักการทางวิทยาศาสตร์

2.2 ความเป็นจริงทางสังคม (Social Reality) เป็นสิ่งที่สมาชิกของกลุ่มเห็นพ้องต้องกัน ยอมรับในสิ่งนั้นๆ เช่น คติฐาน เกี่ยวกับธรรมชาติของสมาชิกในองค์การ วิถีชีวิตขององค์การนั้นๆ อันเป็นความเชื่อของสมาชิกในกลุ่ม

2.3 ความจริงของแต่ละบุคคล (Individual Reality) เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ของแต่ละ บุคคล ซึ่งได้รับจากประสบการณ์ที่แต่ละคนรับรู้มา

3. ลักษณะของธรรมชาติมนุษย์ (The Nature of Human Nature) โดยศึกษาถึงสัญชาตญาณพื้นฐาน และพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร ลักษณะธรรมชาติของมนุษย์ หมายถึงการมองถึงลักษณะของสมาชิกและผู้บริหาร ว่ามีลักษณะอย่างไร และควรจะมีลักษณะอย่างไร การรับรู้เกี่ยวกับลักษณะของสมาชิกในองค์กร อาจพิจารณาลักษณะ โดยพื้นฐานในฐานะคนดีที่มีความรับผิดชอบ หรือในฐานะคนเลวที่ต้องได้รับการควบคุม และอาจพิจารณาถึงความต้องการของสมาชิกอันเป็น สิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

4. ลักษณะของการกระทำของมนุษย์ (The Nature of Human Activity) การกระทำของมนุษย์ ที่แตกต่างกันเป็นผลมาจากวัฒนธรรม ที่มีจุดเน้นเกี่ยวกับการกระทำของมนุษย์ใน 3 ลักษณะ ดังนี้

4.1 เน้นการกระทำ (Doing Orientation) เชื่อว่ามนุษย์เป็นผู้ที่มีอำนาจเหนือธรรมชาติ และสามารถควบคุมหรือจัดการธรรมชาติได้ เน้นการปฏิบัติตามสภาพความเป็นจริง และเชื่อว่ามนุษย์สามารถทำอะไรที่สมบูรณ์แบบได้

4.2 เน้นสภาพที่เป็นปัจจุบัน (Being Orientation) เชื่อว่าธรรมชาติมีอำนาจเหนือการกระทำของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์ไม่สามารถหลีกเลี่ยงอิทธิพลของธรรมชาติและต้องยอมรับตามสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้น

4.3 เน้นการกระทำที่กำลังจะเกิดขึ้น (Being in Becoming) เชื่อว่ามนุษย์สามารถปรับตัวเข้ากับธรรมชาติ ซึ่งบุคคลจะต้องมีการสัมผัส มีสมาธิ และควบคุมสิ่งต่างๆ แนวคิดนี้เน้นการพัฒนาตนเอง การตระหนักในคุณค่าของตน การบรรลุถึงศักยภาพของบุคคล อาจกล่าวได้ว่าเป็นการเน้นถึงกิจกรรมแต่ละกิจกรรมที่มีเป้าหมายในตนเอง พัฒนาตัวเองด้วยวิธีการต่างๆ ในลักษณะที่ผสมผสาน สิ่งทั้งหลายเข้าด้วยกัน

5. ลักษณะของสัมพันธภาพระหว่างมนุษย์ (The nature of Human Relationships) สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในองค์กรนับเป็นสิ่งสำคัญ เพราะสมาชิกในองค์กรในฐานะมนุษย์ย่อมมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัย และความรักความผูกพันกัน

Sergiovanni and Strarrantt (1998: 103) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรมองค์กรว่าในทุกๆ องค์กรย่อมมีหลักประเพณีปฏิบัติที่พึงสังเกตได้ ซึ่งกำหนดขึ้น โดยยกเกณฑ์ของการอยู่ร่วมกัน จนกลายเป็นบรรทัดฐานที่บ่งชี้ว่า พฤติกรรมใดเป็นสิ่งที่การปฏิบัติ และยอมรับได้ สิ่งใดเป็นสิ่งที่พึงประสงค์ และบรรทัดฐานของการแสดงออกซึ่งค่านิยม ความเชื่อในกลุ่มของผู้ร่วมงาน

จากแนวคิดทั้งหมดที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การไว้มากมาย จะเห็นได้ว่าวัฒนธรรมองค์การนั้นเป็นสิ่งที่บุคคลเรียนรู้และถ่ายทอดจากรุ่นหนึ่งไปอีกรุ่นหนึ่ง และสามารถเปลี่ยนแปลงได้เพื่อความเหมาะสมกับสภาพรอบด้าน ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Cooke and Lafferty มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากเป็นแนวคิดที่วัดการรับรู้ของบุคคลในองค์การในแง่ของพฤติกรรมการแสดงออก และบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของบุคคลากรในองค์การ นอกจากนี้ยังเป็นทฤษฎีที่นำแนวคิด ทฤษฎีแบบแผนการดำเนินชีวิตมาร่วมกับทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับการทำงาน ทฤษฎีแรงจูงใจ และรวมถึงทฤษฎีผู้นำมาบูรณาการกันซึ่งจากแนวคิดทฤษฎีทั้งหมดประกอบกันเป็นลักษณะ การดำเนินชีวิตของบุคคลในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับสิ่งที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา เกี่ยวกับบุคลิกภาพ พฤติกรรมการแสดงออกของลักษณะการดำเนินชีวิตของบุคคลในองค์การ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความหมายพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ในช่วงที่ผ่านมามีนักวิชาการได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างกว้างขวาง ได้มีผู้ให้ความหมายของพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนี้

Katz (1964 Cited in Neuman and Kickul, 1998: 263-264) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมเหนือบทบาท (Extra-role behavior) ว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการคงอยู่ และประสิทธิภาพขององค์การโดยมองว่าคนมักจะมีบูรณาการ (Innovation) และทำกิจกรรมขึ้นมาเอง (Spontaneous Activity) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การควบคู่ไปกับบทบาทที่กำหนดไว้ ซึ่งพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท เช่น การกระทำเพื่อปกป้ององค์การและทรัพย์สินขององค์การให้คำแนะนำสำหรับปรับปรุงองค์การ ฝึกฝนตนเองในความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น และการทำกิจกรรมร่วมกัน

Bateman and Organ (1983 cited in Organ, 1988) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า เป็นการกระทำที่เป็นประโยชน์ และสร้างสรรค์ที่สมาชิกในองค์การแสดงทั้งในแง่ค่านิยมหรือความพอใจ แต่ไม่ได้สัมพันธ์โดยตรงกับผลการปฏิบัติงานของบุคคล และไม่ได้เป็นบทบาทที่ถูกกำหนดไว้

Brief and Motowidlo (1986 cited in Organ, 1988) ให้ความหมายของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมทางสังคมในทางบวก (Positive Social Behavior) ซึ่งทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกที่ดี และคงความรู้สึกที่ดีนั้น ตลอดจนมีความรู้สึกเป็นพวกพ้องเดียวกัน

Katz and Kahn (1987 cited in Organ and Bateman, 1991: 275) ได้ให้ความหมายการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกด้วยตนเองแบบไม่เป็นทางการ เช่นการให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ เป็นมิตร ซึ่งไม่ได้เกิดขึ้นโดยตรงจากระบบการให้รางวัลตามปกติ มีผลในการส่วนเสริมการทำงานขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่ไม่มีใครบังคับ และไม่ได้มีระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานขององค์กร ปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่างๆ พฤติกรรมส่วนบุคคลซึ่งเมื่อรวมกันแล้วสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรได้

Organ (1988 cited in Podsakoff et al., 2000: 513) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่แสดงออกด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ตระหนกอย่างชัดเจนถึงระบบการให้รางวัลขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทั้งหมดขององค์กรและการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมด้วยความสมัครใจนั้นหมายความว่า เป็นพฤติกรรมซึ่งไม่ได้ถูกบังคับให้ปฏิบัติโดยบทบาทหน้าที่ หรือไม่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดของงาน หรือสัญญาว่าจ้าง ระหว่างบุคคลกับองค์กร จึงเป็นพฤติกรรมที่บุคคลเลือกปฏิบัติด้วยตนเองแม้จะไม่ได้ปฏิบัติก็จะไม่ถูกลงโทษภายใต้ระบบการลงโทษขององค์กร

Organ and Konovsky (1989) ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึงการกระทำที่เกิดจากความร่วมมือของบุคคลมากมายซึ่งไม่ได้เกิดจากบทบาทอย่างเป็นทางการ เป็นพฤติกรรมที่สร้างสรรค์ และให้ความร่วมมือ และไม่ได้รับการให้รางวัลอย่างเป็นทางการ ซึ่งความร่วมมือนี้ช่วยยกระดับประสิทธิผลขององค์กร

Schnake (1991) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ได้เกี่ยวข้องกับ การให้รางวัล หรือลงโทษโดยตรง แต่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

Greenberg and Baron (2003) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นการกระทำโดยพนักงานที่สนับสนุนให้การทำงานตามหน้าที่ในองค์กรดำเนินไปอย่างราบเรียบ แต่การกระทำที่เกิดขึ้นไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนดในงานที่ต้องทำงานอย่างเป็นทางการ เป็นพฤติกรรมที่บุคคลให้ความช่วยเหลือคนอื่น ๆ ในองค์กรและไม่สัมพันธ์กับระบบการให้รางวัลอย่างเป็นทางการ

Hellriegel et al. (2002: 138) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรว่า หมายถึงพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่การปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์กรหรือมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์การยอมรับขององค์กร

จากความหมายต่าง ๆ ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยจึงสรุปว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึงพฤติกรรมของพนักงานที่สนับสนุนการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งพนักงานแสดงออกหรือกระทำด้วยความสมัครใจ เต็มใจปฏิบัติ โดยไม่มีใครบังคับ ไม่ใช่หน้าที่ที่องค์กรกำหนดให้ปฏิบัติโดยไม่ได้ตระหนักถึงระบบการให้รางวัล พฤติกรรมที่เลือกปฏิบัติได้ด้วยตนเอง แม้ไม่ได้ปฏิบัติก็จะไม่ถูกลงโทษ ภายใต้ระบบการลงโทษขององค์กร

องค์ประกอบเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรดังกล่าวข้างต้น ได้มีผู้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ ดังนี้

Organ (1991) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็นรูปแบบพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) คือ พฤติกรรมการอาสาช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเองโดยปราศจากการบังคับ เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ การสร้างสรรค์ความสงบเรียบร้อยให้เกิดขึ้นในองค์กร (Peacemaker) ซึ่งเป็นพฤติกรรมการช่วยเหลือในการป้องกัน แก่ไข หรือลดความรุนแรง

ของความขัดแย้งที่ไม่สร้างสรรค์ระหว่างคนในองค์กร และการกระตุ้นให้กำลังใจ (Cheerleading) สร้างแรงจูงใจแก่ผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง และในการพัฒนาตนเองด้านอาชีพ

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) คือ พฤติกรรมที่แสดงถึงการคำนึงถึงบุคคลอื่น ก่อนที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่แสดงออกด้วยความสมัครใจ เอาใจใส่ต่อบุคคลอื่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่น พยายามป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากระทบกระทั่งกับบุคคลอื่น ที่อาจจะเกิดตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกัน การกระทำ และการตัดสินใจของบุคคลหนึ่ง อาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติส่วนรวม การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ผู้ร่วมงานที่ต้องการ

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) คือ พฤติกรรมที่บุคคล มีความอดทนอดกลั้น ต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวนหรือความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากการปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่มีสิทธิที่จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและจะเกิดการโต้เถียงยึดเยื้อ จนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน เขาจึงอดทนด้วยความเต็มใจ

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) คือ พฤติกรรมที่มีส่วนร่วมด้านความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงานในองค์กร โดยการเข้าร่วมประชุม อ่านจดหมายข่าวในองค์กร เก็บความลับ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเรื่องต่างๆ มีความรู้สึกหรือการกระทำที่ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร และข้อเสนอแนะที่เหมาะสมต่อองค์กร

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) คือ พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับและปฏิบัติตามระเบียบ การสนองต่อนโยบายขององค์กรด้วยความเคารพ โดยมีความซื่อสัตย์ในการมาปฏิบัติงาน การรักษาเวลา การรักษาความสะอาด การประหยัด การดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร การใช้เวลาและทรัพยากรต่างๆ ขององค์กรอย่างมีคุณค่า และพฤติกรรมใดๆ ก็ตามที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาภายในองค์กร

Williams and Anderson (1991 cited in Podsakoff et al., 2000: 518 - 525) ได้จำแนกพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individuals: OCBI) เป็นพฤติกรรมที่สร้างประโยชน์ให้แก่บุคคลและไม่ได้ มีผลโดยตรงต่อองค์กร เช่น การช่วยทำงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่ได้มาปฏิบัติงาน การให้ความสนใจส่วนบุคคลต่อผู้ร่วมงาน

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับองค์กร (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organization: OCBO) เป็นพฤติกรรมที่สร้างประโยชน์ให้แก่องค์กร โดยทั่วไป เช่น การให้ความสนใจในงานเป็นพิเศษขององค์กรเมื่อไม่สามารถปฏิบัติงานได้ การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ไม่เป็นทางการ เพื่อรักษาความความเป็นระเบียบภายในองค์กร

George and Brief (1992 cited in Podsakoff et al., 2000: 518 - 525) กับ George and Jones (1997 cited in Podsakoff et al., 2000: 518 - 525) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน (Helping Coworkers) เป็นพฤติกรรมในการช่วยเหลือสมาชิกในองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงานและตรงตามเป้าหมายด้วยความสมัครใจรวมทั้งการช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีภาระงานมากเกินไปการแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ แก่ผู้ร่วมงาน การใส่ใจต่อความผิดพลาดข้อผิดพลาดต่างๆ รวมทั้งการให้คำแนะนำการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ แก่ผู้ร่วมงาน

2. การเผยแพร่ไมตรีจิตขององค์กร (Spreading Goodwill) เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรปฏิบัติเพื่อช่วยให้องค์กรเกิดประสิทธิผลด้วยความสมัครใจ โดยอาศัยความพยายามในการเผยแพร่องค์การสู่สังคมในแง่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร หรือกล่าวถึงองค์กรในฐานะที่องค์กรเป็นผู้สนับสนุนและคอยดูแลเอาใจใส่สมาชิกในองค์กรเป็นอย่างดี หรือหมายถึงสินค้าและบริการขององค์กรในฐานะที่เป็นผลผลิตที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

3. การให้คำแนะนำในเชิงสร้างสรรค์แก่องค์กร (Making Constructive Suggestions) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับความคิด สร้างสรรค์ และการคิดค้นสิ่งใหม่ให้กับองค์กรด้วยความสมัครใจ เช่น การให้คำแนะนำที่สามารถปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น บุคคลที่มีพฤติกรรมประเภทนี้จะเป็นผู้มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของตัวบุคคล กลุ่มงานหรือองค์กร

4. การปกป้ององค์กร (Protecting the Organization) เป็นพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร เพื่อปกป้องหรือคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินขององค์กรหรือของสมาชิกในองค์กร เช่น การรายงาน อันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นจากอัคคีภัย การปิดประตูสำนักงานเพื่อความปลอดภัยการรายงานพฤติกรรมที่น่าสงสัยหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายแก่องค์กร

5. การพัฒนาตนเอง (Developing One-self) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลสนใจในการพัฒนา ความรู้ ทักษะ และความสามารถเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร ได้ดีขึ้น แสวงหาและไขว่คว้า โอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรม การพัฒนาตนเองในวิชาชีพ หรือการเรียนรู้กระบวนการทักษะ ใหม่ ๆ เพื่อสามารถปฏิบัติงาน ให้กับองค์กรได้มากขึ้น

Van Scotter and Motowidlo (1996 cited in Podsakoff et al., 2000: 518 - 525) ได้จำแนกพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การอำนวยความสะดวกระหว่างบุคคล (Interpersonal Facilitation) ประกอบด้วยพฤติกรรม เชิงบวกที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล ซึ่งช่วยให้องค์การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายเป็น พฤติกรรมการที่ บุคคลแสดง ออกด้วยวามสมัครใจ ซึ่ง Smith, Organ and Near (1983 cited in Podsakoff et al., 2000: 518) เรียกพฤติกรรมประเภทนี้ว่าความไม่เห็นแก่ตัว (Altruism) ส่วน George and Brief (1992) กับ George and Jones (1997 cited in Podsakoff et al., 2000: 519) เรียกพฤติกรรมนี้ว่าการช่วยเหลือ ผู้ร่วมงานหรือเป็นการอำนวยความสะดวกระหว่างบุคคล เป็นการส่งเสริมขวัญกำลังใจ และการ สนับสนุนผู้ร่วมงานในการจัดอุปสรรคที่ขัดขวางผลการปฏิบัติงานหรือการช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การอำนวยความสะดวกระหว่างบุคคลจึงเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อช่วยรักษาสัมพันธภาพระหว่าง บุคคลและสังคมในองค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่จำเป็นในการส่งเสริมประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ภายใต้อสภาพแวดล้อมขององค์กร

2. การอุทิศตนในงานในระดับองค์กร (Job Dedication of Organizational) เป็นพฤติกรรม ความมีวินัยในตนเอง เช่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร โดยมีความหมายเดียวกับพฤติกรรม การปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยทั่วไป (Generalized Compliance) ของ Smith, Organ and Near (1983 cited in Podsakoff et al., 2000: 520)

3. การอุทิศตนในงานในระดับบุคคล (Job Dedication of Personal) เป็นพฤติกรรมความมีวินัยในตนเอง เช่น การทำงานหนัก การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยพฤติกรรมการอุทิศตนในงานเป็นรากฐานของแรงจูงใจในการสร้างผลการปฏิบัติงานซึ่งผลักดันให้บุคคลแสดงออกด้วยความสมัครใจในการส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรได้รับผลประโยชน์ที่ดีที่สุด

Johns (1996: 149) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) คือ พฤติกรรมที่คอยให้ความช่วยเหลือคนอื่น ๆ เมื่อบุคคลนั้นเกิดปัญหาในการทำงาน
2. พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) คือ รู้จักรับผิดชอบหน้าที่ของตนเอง ไม่ใช่ทรัพยากรขององค์กรไปโดยเปล่าประโยชน์
3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Good Sport) คือ เมื่อไม่สามารถหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความคับข้องใจกับตนเองภายในองค์กรได้ เช่น ไม่มีใครที่สามารถมีสำนักงานที่เป็นส่วนตัวและที่จอดรถเฉพาะได้
4. พฤติกรรมให้ความร่วมมือ (Courtesy and Cooperation) คือ การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องพึ่งพาอาศัยกัน

Greenberg and Baron (2003: 409) ได้สรุปว่าองค์ประกอบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 5 ด้าน ดังนี้ 1) Altruism คือ การอาสาช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน 2) Conscientious คือ ความรับผิดชอบงานตามหน้าที่ตน 3) Civic virtue การมีส่วนร่วมและสนใจเข้าร่วมประชุม 4) Sportsmanship คือ ตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายโดยไม่บ่น 5) Courtesy คือ การคำนึงถึงผู้อื่นหลีกเลี่ยงการเกิดปัญหา

สรุปว่าจากองค์ประกอบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า จะมีองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกันในการอธิบาย ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของ Organ (1991) แบ่งองค์ประกอบ

เป็น 5 ด้าน คือ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านการมีส่วนร่วม และด้านความกล้าในหน้าที่ เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า เป็นการแบ่งองค์ประกอบที่ชัดเจนและครอบคลุมที่เรื่องผู้วิจัยสนใจจะทำการศึกษา

ดังนั้นจากการรวบรวมเอกสาร แนวคิดและทฤษฎีของบุคลิกภาพ วัฒนธรรมองค์การ และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยเห็นว่าบุคลิกภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่เกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคล เป็นตัวแปรที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล และวัฒนธรรมองค์การเป็นเครื่องมือในการเข้าใจพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลในองค์การหรือเป็นบรรทัดฐานซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากในการกำกับพฤติกรรมของบุคคล และของกลุ่มในองค์การ เป็นสิ่งที่น่าสนใจศึกษาว่าจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหรือไม่อย่างไร

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัมพร (2545) ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพแบบ (The Big Five) พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และคุณภาพการบริการของพนักงาน ตามการรับรู้ของหัวหน้างานในศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่ง กับกลุ่มตัวอย่าง 190 คน พบว่า องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทุกด้าน

อัญพร (2546) ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพแบบ (The Big Five) พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาของรายได้การประปานครหลวง กับกลุ่มตัวอย่าง 244 คน พบว่า เพศ อายุงาน การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อายุ สถานภาพการสมรส บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์กับทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ บุคลิกภาพแบบห้วนใจ มีความสัมพันธ์กับทางลบกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และบุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อาภาภรณ์ (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและบุคลิกภาพของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การศึกษากับพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทที่ปรึกษาและตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 383 คน พบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบ

ประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร บุคลิกภาพแบบหัวนั้ใจ มีความสัมพันธ์ในทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบหัวนั้ใจ สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เกษรา (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม ทัศนคติต่องานและภาวะผู้นำ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับพนักงานบริษัทรับเหมาเดินระบบไฟฟ้าแรงต่ำ กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 132 คน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ชัยวัฒน์ (2548) ศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร (ตามทฤษฎีของ Hofstede) และความพึงพอใจในงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) กับกลุ่มตัวอย่าง 301 คน พบว่าวัฒนธรรมองค์กรลักษณะกลุ่มนิยม ลักษณะความเป็นชาย ลักษณะความเป็นหญิงและลักษณะหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรลักษณะปัจเจกบุคคลมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคลและกลุ่มนิยม สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นันทสภรณ์ (2548) ศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร(ตามทฤษฎีของ Hofstede) และความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กับกลุ่มตัวอย่าง 215 คน พบว่าวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ โดยวัฒนธรรมองค์กรลักษณะปัจเจกบุคคล ลักษณะความเป็นชาย ลักษณะหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนและลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Organ and Konovsky (1989) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดต่องาน (การประเมินเกี่ยวกับงาน และค่าตอบแทน) และภาวะอารมณ์ความรู้สึกต่องาน ในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษาเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล 2 แห่ง จำนวน 369 คน พบว่า ความคิดต่องาน

การประเมินเกี่ยวกับงาน และค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Organ and Lingl (1995) ได้นำองค์ประกอบ 2 ด้านจากแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ คือ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) มาศึกษาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 99 คน ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบแบบมีจิตสำนึกเพียงองค์ประกอบเดียวที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Moorman and Blakely (1995) ศึกษาวัฒนธรรมองค์กร (ตามทฤษฎีการของ Hofstede) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษาลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคลและกลุ่มนิยมนำสามารถทำนายลักษณะการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรขององค์กรอย่างไรกับกลุ่มตัวอย่าง 210 คน พบว่าการที่กลุ่มตัวอย่างมีลักษณะแบบกลุ่มนิยมสูงจะทำให้มีลักษณะของการเป็นสมาชิกที่ดีสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Neuman and Kickul (1998) ศึกษาผลของบุคลิกภาพที่สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายปลีก จำนวน 284 คนพบว่า องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบประนีประนอม และองค์ประกอบแบบมีจิตสำนึก สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ครบทุกด้าน

Schmelting (2001) ศึกษาความวัฒนธรรมองค์กร (ตามทฤษฎีของ Hofstede) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษาลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ความเป็นกลุ่มนิยมและความเหลื่อมล้ำของอำนาจ กับกลุ่มตัวอย่าง 150 คน พบว่าวัฒนธรรมองค์กรลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคลและกลุ่มนิยม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ส่วนวัฒนธรรมองค์กรลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและไม่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

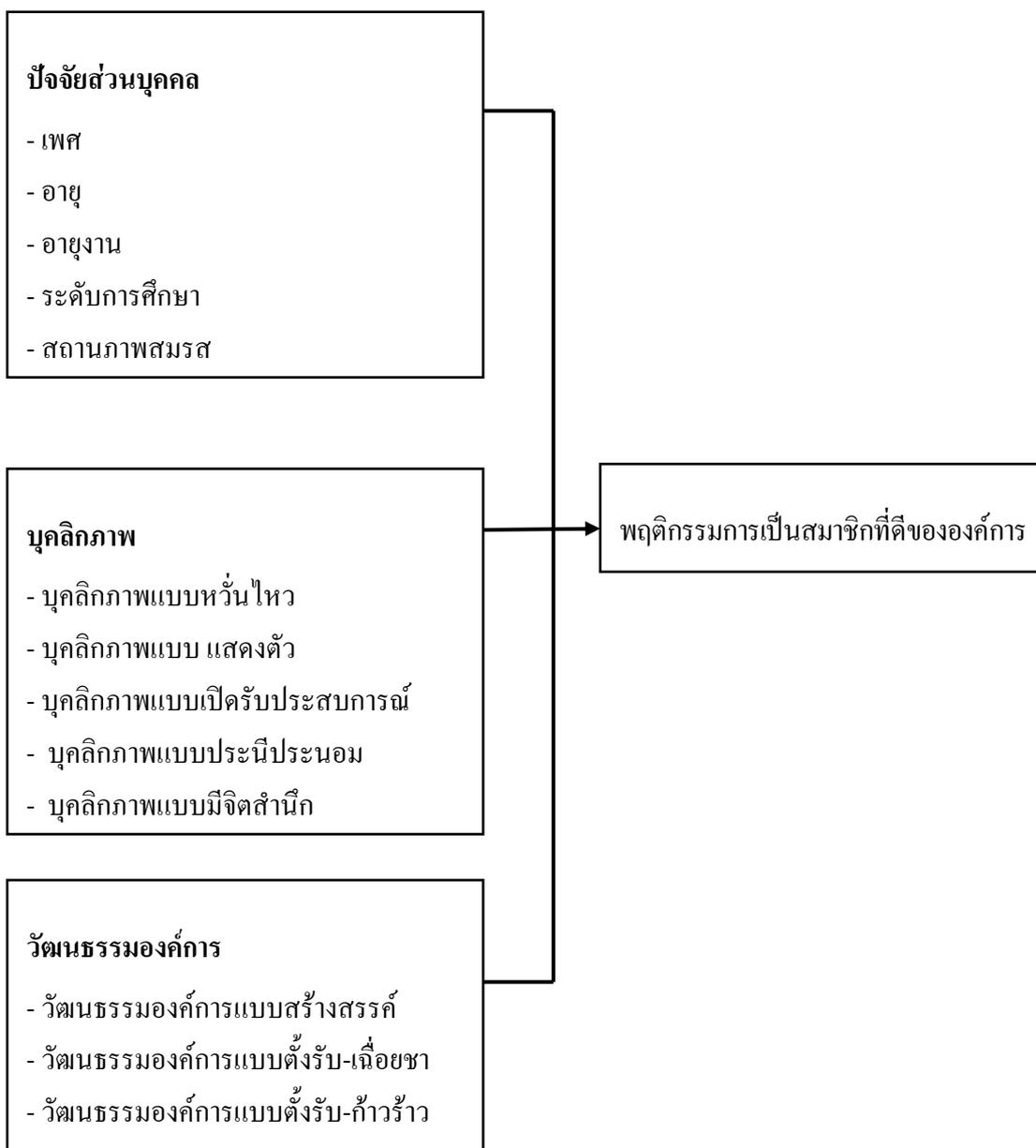
จากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีของวัฒนธรรมองค์การสามารถเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การตามทฤษฎีของ Hofstede กับทฤษฎีของ Cook and Lafferty ได้ดังภาพที่ 1

วัฒนธรรมองค์การทฤษฎี Hofstede	วัฒนธรรมองค์การทฤษฎี Cook and Lafferty
ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม ลักษณะความเป็นหญิง	ลักษณะแบบสร้างสรรค์
ลักษณะความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ ลักษณะความไม่แน่นอน	
ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ลักษณะความเป็นชาย	ลักษณะแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา
	ลักษณะแบบสร้างสรรค์

ภาพที่ 1 การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การตามทฤษฎีของ Hofstede กับทฤษฎีของ Cook and Lafferty

และจากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า บุคลิกภาพจะสามารถทำนายการแสดงพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ได้ และวัฒนธรรมองค์การเป็นค่านิยม ความเชื่อและแบบแผนการปฏิบัติร่วมกันของบุคคลในองค์การ ซึ่งจะช่วยให้สามารถคาดการณ์ถึงพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์การได้ ดังนั้น บุคลิกภาพ และวัฒนธรรมองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังที่แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน
 - 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่างกัน
 - 1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่างกัน
 - 1.3 พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่างกัน
 - 1.4 พนักงานที่มีการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่างกัน
 - 1.5 พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่างกัน

2. บุคลิกภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน
 - 2.1 บุคลิกภาพแบบหัวนั้ใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
 - 2.2 บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
 - 2.3 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
 - 2.4 บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
 - 2.5 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

3. วัฒนธรรมองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน
 - 3.1 วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน
 - 3.2 วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน
 - 3.3 วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน
4. บุคลิกภาพ วัฒนธรรมองค์การสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานได้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ วัฒนธรรมองค์กรและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกของพนักงานซึ่งมีรายละเอียดในการดำเนินงานวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงาน โรงงานอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 9,693 คน (ข้อมูล ณ เดือน มิถุนายน 2549) โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง รายละเอียดดังต่อไปนี้

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากสูตรการคำนวณของ Yamane (1970) ซึ่งเป็นสูตรในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถยอมรับได้ว่าเพียงพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากร ด้วยความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือยอมให้มีค่าความคลาดเคลื่อน 0.05

สูตรในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

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

โดยกำหนดให้ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{9,693}{1 + 9,693(0.05)^2}$$

$$n = 384$$

จากการคำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 384 คน

ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนชั้นภูมิ (Proportional Stratified Random Sampling) โดยแบ่งตามลักษณะหน้าที่การปฏิบัติการ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ พนักงานปฏิบัติการ/พนักงานฝ่ายสำนักงาน ช่างเทคนิค และวิศวกร/หัวหน้าแผนก เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างแต่ละส่วนการปฏิบัติงานตามสัดส่วนในตารางที่ 2 แล้วจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากร

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามส่วนการปฏิบัติงาน

(n = 384)

ส่วนการปฏิบัติงาน	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
พนักงานปฏิบัติการและสำนักงาน	8,095	320
ช่างเทคนิค	900	36
วิศวกร และหัวหน้าแผนก	698	28
รวม	9,693	384

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลเป็นข้อคำถามแบบตรวจคำตอบ(Check List) เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ เป็นแบบที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงและพัฒนาจากแบบสอบถามของ วัลภา (2542) ที่สร้างโดยใช้แนวคิดของแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ NEO-FFI ซึ่งพัฒนามาจากแบบ NEO PI-R ของ Costa & McCrae (1992) ที่ได้แปลเป็นภาษาไทย และผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงพัฒนาแก้ไขข้อคำถามใหม่ให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา และลักษณะของการวัดเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) มีให้เลือก 5 ระดับ โดยเริ่มจากระดับมากที่สุดถึงน้อยที่สุด โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นข้อคำถามทั้งทางบวกและทางลบ มีข้อคำถามทั้งหมด 45 ข้อ โดยแบ่งออกเป็นห้าองค์ประกอบ คือ

- | | |
|----------------------------------|--------------|
| 1. บุคลิกภาพแบบห้วนไหว | จำนวน 10 ข้อ |
| 2. บุคลิกแบบแสดงตัว | จำนวน 8 ข้อ |
| 3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ | จำนวน 9 ข้อ |
| 4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม | จำนวน 9 ข้อ |
| 5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก | จำนวน 9 ข้อ |

แบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ประกอบด้วยข้อคำถามทางบวก และทางลบ ข้อคำถามทางบวกมี 26 ข้อ และข้อคำถามทางลบมี 19 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะวัฒนธรรมองค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยใช้แนวคิดของ Cooke and Lafferty (1989) เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) มีให้เลือก 5 ระดับ โดยเริ่มจากระดับมากที่สุดถึงน้อยที่สุดโดยลักษณะของข้อคำถามเป็นข้อคำถามมีทั้งทางบวก และทางลบ มีข้อคำถามทั้งหมด 30 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

- | | |
|--------------------------------------|--------------|
| 1. วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ | จำนวน 10 ข้อ |
| 2. วัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา | จำนวน 10 ข้อ |
| 3. วัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว | จำนวน 10 ข้อ |

แบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กร ข้อคำถามทางบวกมี 28 ข้อ และข้อคำถามทางลบมี 2 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น 30 ข้อ โดยใช้แนวคิดของ Organ (1991) แบบสอบถามโดยมีแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating scale) ระดับเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ โดยเริ่มจากระดับมากที่สุดถึงน้อยที่สุดโดยลักษณะของข้อคำถามเป็นข้อคำถามทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งข้อคำถามประกอบไปด้วย 5 ด้าน ดังนี้

- | | |
|--------------------------------|-------------|
| 1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ | จำนวน 6 ข้อ |
| 2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น | จำนวน 6 ข้อ |
| 3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น | จำนวน 6 ข้อ |
| 4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ | จำนวน 6 ข้อ |
| 5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ | จำนวน 6 ข้อ |

แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ข้อคำถามทางบวกมี 26 ข้อ และ ข้อคำถามทางลบมี 4 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามและกำหนดตัวเลือกตอบนำแบบสอบถามหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ วัฒนธรรมองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่สร้างขึ้น ไปเสนอคณะกรรมการวิทยานิพนธ์เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหาและภาษาที่ใช้ (Content Validity) ของคำถามแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการวิจัยนี้หรือไม่ หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ วัฒนธรรมองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีลักษณะองค์กรและงานที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 คน โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นรายข้อ (Item Analysis) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) โดยใช้สูตร Pearson's Product Moment Correlation Coefficient และหาค่าความเชื่อมั่นรวมรายด้านและทั้งฉบับด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีค่าความเชื่อมั่นรายด้าน ดังนี้

1.1 บุคลิกภาพแบบหัวน้ำใจ	ความเชื่อมั่นเท่ากับ .856
1.2 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	ความเชื่อมั่นเท่ากับ .762
1.3 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	ความเชื่อมั่นเท่ากับ .702
1.4 บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	ความเชื่อมั่นเท่ากับ .726
1.5 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	ความเชื่อมั่นเท่ากับ .795

2. แบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การมีค่าความเชื่อมั่นรายด้าน ดังนี้
 - 2.1 วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ ความเชื่อมั่นเท่ากับ .823
 - 2.2 วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา ความเชื่อมั่นเท่ากับ .815
 - 2.3 วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ความเชื่อมั่นเท่ากับ .894

3. แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .911

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือจากโครงการปริญญาโท จิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาคพิเศษ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อขออนุญาตทำการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล

2. นำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลกับพนักงานโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้ขอความร่วมมือจากผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยส่งแบบสอบถามไปจำนวนทั้งสิ้น 450 ฉบับ

3. ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 2 เดือน ได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 435 ฉบับ ทำการตรวจสอบและคัดเลือกแบบสอบถามที่ตอบข้อคำถามครบถ้วนทุกข้อคำถามทั้งหมดได้ 384 ฉบับ จากนั้นนำแบบสอบถามมาทำการตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

4. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามนำมาดำเนินการวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

เกณฑ์การตรวจวัดและการให้คะแนน

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ผู้วิจัยทำการแจกแจงหาค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ โดยแยกตาม เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษาและสถานภาพสมรส

2. แบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วใช้ คะแนนของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความคิดเห็นมีเกณฑ์การคิดคะแนนข้อคำถามดังนี้

ระดับการประเมิน	คะแนนข้อคำถามทางบวก	คะแนนข้อคำถามทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ปานกลาง	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว ใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความคิดเห็นมีเกณฑ์การคิดคะแนนข้อคำถามดังนี้

ระดับการประเมิน	คะแนนข้อคำถามทางบวก	คะแนนข้อคำถามทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ปานกลาง	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

4. แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว ใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความคิดเห็นมีเกณฑ์การคิดคะแนนข้อคำถามดังนี้

ระดับการประเมิน	คะแนนข้อคำถามทางบวก	คะแนนข้อคำถามทางลบ
ตอบสม่ำเสมอ	5	1
บ่อยครั้ง	4	2
นาน ๆ ครั้ง	3	3
น้อยครั้ง	2	4
ไม่เคย	1	5

เกณฑ์การวิเคราะห์คะแนน การพิจารณาระดับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ระดับลักษณะวัฒนธรรมองค์กร และระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จัดระดับคะแนนออกเป็น 3 คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยพิจารณาแบ่งช่วงในแต่ละระดับด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ตามที่ รัตนา (2535) ได้อธิบายไว้ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{3} = 1.333$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น จึงกำหนดแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ย ได้ดังนี้

คะแนนระหว่าง 3.667 - 5.000 กำหนดให้เป็นระดับสูง

คะแนนระหว่าง 2.334 - 3.666 กำหนดให้เป็นระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 1.000 - 2.333 กำหนดให้เป็นระดับต่ำ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ลักษณะส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้ทำการแจกแจงหาค่าความถี่และหาค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานควบคู่กัน เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล โดยแยกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส

2. การทดสอบสมมุติฐานวิเคราะห์ความแตกต่างของระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ) โดยการหา t-test วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา

สถานภาพการสมรส) โดยใช้ One-Way ANOVA ถ้าพบว่ามี ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้การทดสอบ เชิงซ้อนด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference: LSD

3. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพ วัฒนธรรม กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

4. ทดสอบความสามารถร่วมกันทำนายของ บุคลิกภาพ วัฒนธรรม ที่มีต่อพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องบุคลิกภาพ วัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานโรงงานอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานด้าน เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส

ตอนที่ 2 ระดับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ซึ่งประกอบด้วยบุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก ระดับวัฒนธรรมองค์การซึ่งประกอบด้วยวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉยชา และวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันด้าน เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษาและสถานภาพการสมรส

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 384)

ลักษณะของข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	157	40.9
หญิง	227	59.1
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	128	33.3
25-33 ปี	192	50.0
มากกว่า 33 ปี	64	16.7
Max = 42 ปี	Min = 18 ปี	$\bar{X} = 28.27$ ปี
อายุงาน		
น้อยกว่า 3 ปี	242	63.0
3-8 ปี	64	6.7
มากกว่า 8 ปี	78	20.3
Max = 15 ปี	Min = 1 ปี	$\bar{X} = 3.79$ ปี
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช.หรือต่ำกว่า	173	45.1
อนุปริญญา/ปวส.	98	25.5
ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี	113	29.4
สถานภาพการสมรส		
โสด	227	59.1
สมรสหรืออยู่ด้วยกัน	127	33.1
หม้าย/หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	30	7.8

จากตารางที่ 3 อธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ได้ดังนี้

เพศ พนักงานเพศหญิงมีจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1 และเพศชายมีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9

อายุ พนักงานที่มีอายุ 25-33 ปี มีจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และพนักงานที่มีอายุสูงกว่า 33 ปี มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 โดยอายุสูงสุดของพนักงานคือ 42 ปี อายุต่ำสุดคือ 18 ปี และมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 28.27

อายุงาน พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี มีจำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 8 ปี มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และพนักงานที่มีอายุงาน 3-8 ปี มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 โดยอายุงานสูงสุดของพนักงานคือ 15 ปี อายุงานต่ำสุดคือ 1 ปี และอายุงานเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

ระดับการศึกษา พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 /ปวช. หรือต่ำกว่า มีจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และพนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา /ปวส. มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5

สถานภาพการสมรส พนักงานที่โสดมีจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1 พนักงานที่สมรสหรืออยู่ด้วยกันมีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 และพนักงานที่หม้าย/ หย่าร้างหรือแยกกันอยู่มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8

**ตอนที่ 2 ระดับบุคลิกภาพ ระดับวัฒนธรรมองค์กร และระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กร**

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับบุคลิกภาพ ระดับวัฒนธรรมองค์กร และระดับ
พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

(n =384)

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ			
บุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหว	2.6693	.4215	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	3.3330	.4182	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	3.3958	.4896	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	3.4922	.3761	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	3.5590	.5009	ปานกลาง
วัฒนธรรมองค์กร			
วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์	3.6766	.5826	สูง
วัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา	3.5646	.4290	ปานกลาง
วัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว	2.9214	.4766	ปานกลาง
พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวม			
พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ	3.4987	.5253	ปานกลาง
พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น	3.9792	.5864	สูง
พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	3.2995	.4799	ปานกลาง
พฤติกรรมให้ความร่วมมือ	3.7609	.5878	สูง
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	3.6189	.5775	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ย ในแต่ละองค์ประกอบของบุคลิกภาพ พบว่ามีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และบุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหว อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 3.5590, 3.4922, 3.3958, 3.3330 และ 2.6693 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ย ตามแบบของวัฒนธรรมองค์กรพบว่า วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ อยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ย 3.6766 วัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา วัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.5646 และ 2.9214 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.6314 และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแต่ละด้านมีดังนี้ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 3.9792 และ 3.7609 ส่วนพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือและพฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 3.6189, 3.4987 และ 3.2995 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันด้าน เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษาและสถานภาพการสมรส

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเพศชาย และเพศหญิง

(n=384)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	p
เพศ					
ชาย	157	3.683	.4717	2.040	.078
หญิง	227	3.595	.3718		

จากตารางที่ 5 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานแยกตามเพศแล้วพบว่าพนักงานเพศชาย และเพศหญิงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่างกัน

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานที่มีอายุต่างกัน

(n = 384)						
ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ						
	ระหว่างกลุ่ม	2	.471	.236	1.356	.259
	ภายในกลุ่ม	381	66.216	.174		
	รวม	383	66.687			

จากตารางที่ 6 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน ที่มีอายุต่างกันพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่างกัน

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานที่มีอายุงานต่างกัน

(n = 384)						
ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ						
	ระหว่างกลุ่ม	2	0.036	.018	.102	.903
	ภายในกลุ่ม	381	66.652	.175		
	รวม	383	66.687			

จากตารางที่ 7 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานที่มีอายุงานต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่างกัน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานที่มีการศึกษาต่างกัน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ						
	ระหว่างกลุ่ม	2	1.652	.826	4.840*	.008
	ภายในกลุ่ม	381	65.035	.171		
	รวม	383	66.687			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อต้องการทราบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันกลุ่มใดมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน จึงได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยจำแนกตามระดับการศึกษาปรากฏผลดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่โดยวิธีการ LSD

ตัวแปร	\bar{X}	ระดับการศึกษา		
		(1)	(2)	(3)
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ				
มัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช. หรือต่ำกว่า	(1) 3.5618	-		
อนุปริญญา/ปวส.	(2) 3.6655	1531*	-	
ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	(3) 3.7150	.1036*	.0495	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช. หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช. หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช. หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่างกัน

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน

							(n = 384)
ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p	
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร							
	ระหว่างกลุ่ม	2	.229	.114	.656	.520	
	ภายในกลุ่ม	381	66.459	.174			
	รวม	383	66.687				

จากตารางที่ 10 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 2 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2.1 บุคลิกภาพแบบห้วนใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 2.2 บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 2.3 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 2.4 บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 2.5 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3 วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3.1 วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3.2 วัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-เฉื่อยชามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3.3 วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน และระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน

(n = 384)

ตัวแปร	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	
	r	p
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ		
บุคลิกภาพแบบห้วนไหว	-.407**	.000
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	.345**	.000
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	.334**	.000
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	.468**	.000
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	.417**	.000
วัฒนธรรมองค์การ		
วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์	.327**	.000
วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา	.208**	.000
วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว	-.178**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานและวัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมีดังนี้

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .345, .334, .468$ และ $.417$ ตามลำดับ) ส่วนบุคลิกภาพแบบห้วนไหว มีความสัมพันธ์ในทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.407$) วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์และวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-

僚ชามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .327$ และ $.208$) ตามลำดับ ส่วนวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวพบว่ามีความสัมพันธ์ในทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.178$)

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน

สมมติฐานที่ 4 บุคลิกภาพของพนักงาน วัฒนธรรมองค์การสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานได้

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้หาความสัมพันธ์พหุร่วมเชิงเส้น (Multicollinearity) หลังจากนั้นตัดตัวแปรอิสระที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรตามที่มีค่าประสิทธิภาพของการพยากรณ์ตั้งแต่ 0.75 หรือร้อยละ 75 ขึ้นขึ้นไป เนื่องจากตัวแปรอิสระดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่น ๆ สูง (สุชาติ, 2540)

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัว พบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรตามมีค่าประสิทธิภาพของการพยากรณ์ไม่เกิน 0.75 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนได้

2. วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเป็นการวิเคราะห์ผลเพื่อทดสอบสมมติฐานเมื่อตัวแปรอิสระ คือ บุคลิกภาพและวัฒนธรรมองค์การ โดยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรตาม

ตารางที่ 12 วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ของพนักงาน

(n = 384)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb	Beta	t	p
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	.299	.058	.269	5.191**	.000
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	.104	.045	.125	2.301*	.022
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	.124	.041	.146	3.019**	.003
บุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหว	-.124	.052	-.125	-2.384*	.018
วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์	.104	.033	.146	3.209**	.001
ค่าคงที่ = 1.743					
R = .570 R ² = .325 R ² Adj = .317 Overall F = 36.472** p = .000					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่าตัวแปรที่มีประสิทธิภาพสามารถเข้าสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้มี 5 ตัวแปร คือ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหวสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 31.7 (R² Adj = .317) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .570 (R = .570) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้สูงสุด คือบุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Beta = .269) รองลงมาได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหว ตามลำดับ

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ} &= 1.743 + 0.104 \text{ (บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก)} \\
 &+ 0.299 \text{ (บุคลิกภาพแบบประนีประนอม)} \\
 &+ 0.124 \text{ (บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์)} \\
 &- 0.124 \text{ (บุคลิกภาพแบบห้วนใจ)} \\
 &+ 0.104 \text{ (วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์)}
 \end{aligned}$$

และสามารถสร้างเป็นสมการในรูปแบบสมการถดถอยมาตรฐานดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ} &= 0.125 \text{ (บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก)} \\
 &+ 0.269 \text{ (บุคลิกภาพแบบประนีประนอม)} \\
 &+ 0.146 \text{ (บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์)} \\
 &- 0.125 \text{ (บุคลิกภาพแบบห้วนใจ)} \\
 &+ 0.146 \text{ (วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์)}
 \end{aligned}$$

จากสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในรูปคะแนนดิบ สามารถอธิบายได้ว่า

ถ้าพนักงานไม่ได้มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอม ไม่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก ไม่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ ไม่มีบุคลิกภาพแบบห้วนใจ และองค์การไม่มีวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ คาดว่าพนักงานจะมีระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเท่ากับ 1.743

ถ้าพนักงานมีบุคลิกภาพแบบประนีประนอม มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ มีบุคลิกภาพแบบห้วนใจ และวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์เท่ากัน หากมีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกเพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มขึ้น 0.104

ถ้าพนักงานมีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ มีบุคลิกภาพแบบห้วนใจ และวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์เท่ากัน หากมีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มขึ้น 0.299

ถ้าพนักงานมีบุคลิกภาพแบบประนีประนอม มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และมีบุคลิกภาพแบบหัวน้าวเท่ากัน หากองค์การมีวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มขึ้น 0.146

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล		
1.1 เพศ		✓
1.2 อายุ		✓
1.3 อายุงาน		✓
1.4 ระดับการศึกษา	✓	
1.5 สถานภาพการสมรส		✓
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ		
2.1 บุคลิกภาพแบบหัวน้าว	✓	
2.2 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว		✓
2.3 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	✓	
2.4 บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	✓	
2.5 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	✓	
3. ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ		
3.1 วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์	✓	
3.2 วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา	✓	
3.3 วัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว	✓	

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
4. ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร		
บุคลิกภาพแบบหัวน้ําไหว	✓	
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว		✓
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	✓	
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	✓	
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	✓	
วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์	✓	
วัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-เฉยชา		✓
วัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว		✓

ข้อวิจารณ์

จากผลการวิจัยเรื่องบุคลิกภาพ วัฒนธรรมองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน โรงงานอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ปรากฏผลดังนี้

บุคลิกภาพ

ผลการศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานพบว่า พนักงานมีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าพนักงานมีลักษณะนิสัยต่างๆ ดังต่อไปนี้ในระดับปานกลาง คือ มีลักษณะนิสัยแบบหัวน้ําไหวบ้าง คือมีพฤติกรรมการกังวล โกรธ ท้อแท้ ประหม่า และเครียดบ้าง มีลักษณะนิสัยแบบแสดงตัวบ้าง คือมีความใส่ใจ อยู่กับคนอื่นได้ ไร่เรียงพอควร ร่วมทำกิจกรรมและขอความเห็นคนอื่นบ้าง มีลักษณะนิสัยแบบเปิดรับประสบการณ์บ้าง คือ มีความรู้สึกรอไหว มีจินตนาการ สนใจงานศิลปะหรือดนตรี มีแนวคิดและความสนใจกับสิ่งใหม่ๆ ยึดติดกฎเกณฑ์บ้าง มีลักษณะนิสัยแบบประนีประนอมบ้าง คือมีความระมัดระวัง มีไหวพริบ มีความเอื้อเฟื้อ เห็นใจและทำตามคนอื่นบ้าง และมีลักษณะนิสัยแบบมีจิตสำนึกบ้าง คือ มีความพร้อม มีระเบียบ ทำงานด้วยความไม่เคร่งเครียดมากนักและมีความระมัดระวังรอบคอบบ้าง

จากการที่ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่าพนักงานมีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากกลุ่มพนักงานส่วนใหญ่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ทำหน้าที่ในส่วนการปฏิบัติงานเป็น พนักงานปฏิบัติการและสำนักงาน ลักษณะการทำงานของพนักงานปฏิบัติการคือพนักงานจะปฏิบัติงาน ตามการออกแบบงาน ซึ่งลักษณะงานจะถูกออกแบบตามพื้นฐานของหลักทฤษฎีทางวิศวกรรม เพื่อให้งานนั้นเหมาะสมกับกระบวนการผลิตโดยพิจารณาในแง่ของการใช้เทคโนโลยีด้านเครื่องจักร อัตโนมัติเป็นสำคัญ งานแต่ละงานจึงมีลักษณะเฉพาะตัวสูงอีกทั้งเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานมี เทคโนโลยีสูง มีการฝึกที่เน้นทักษะความสามารถของพนักงานให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นงานแต่ละงานจะประกอบไปด้วย งานย่อยไม่มากเกินไป มีการกำหนดวิธีการทำงานเป็นรายละเอียดทุกขั้นตอน ดังนั้นพนักงาน ปฏิบัติการและสำนักงานจะมีระดับทักษะ ความรู้ ความสามารถที่ใช้ในการทำงานใกล้เคียงกัน จึงมีลักษณะการแสดงพฤติกรรมที่จะปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม

จากทฤษฎีลักษณะนิสัยของ Gordon Allport (1961) ก็เชื่อว่าบุคลิกภาพของบุคคลจะแสดง ลักษณะนิสัยใดๆ โดดเด่นออกมาขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และพลังกดดันทางสังคมใน ขณะนั้นๆ จึงแสดงให้เห็นได้ว่าลักษณะนิสัยของบุคคล เป็นปัจจัยที่ทำให้แสดงพฤติกรรม การปรับตัว ให้เข้ากับสังคม สถานการณ์และสิ่งแวดล้อม เพราะบุคคลมักแสดงพฤติกรรมในการทำงานตาม ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล โดยนักพฤติกรรมองค์การเชื่อว่า บทบาทของทั้งตัวบุคคลและลักษณะสถานการณ์เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ

นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ส่วนบุคลิกภาพแบบห้วนไห้วมีความสัมพันธ์ในทางลบ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และบุคลิกภาพที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การทางบวกคือ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ ส่วนบุคลิกภาพที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การทางลบคือบุคลิกภาพแบบห้วนไห้ว

วัฒนธรรมองค์การ

โรงงานอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้วิจัยทำการศึกษาในครั้งนี้ เป็นองค์การที่มีขนาดใหญ่ที่มีลักษณะเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อโครงสร้างองค์การมาก ลักษณะงานต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญออกแบบงานเฉพาะ เนื่องจากมีความแตกต่างของงาน ต้องการการประสานการทำงาน มีจำนวนตำแหน่งของพนักงานมาก มีการจัดการแบบเป็นทางการสูง และมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจแยกตามแผน นอกจากนี้มีลักษณะเป็นแบบองค์การตามแผนก (Divisional Organization) โดยแบ่งแผนกตามผลิตภัณฑ์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ และมีการวางแผนการพัฒนาทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์ การเติบโตทางด้านธุรกิจใหม่ๆ ให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และผู้บริหารระดับสูงจะกำหนดแผนกลยุทธ์ ให้แต่ละแผนกประสบความสำเร็จตามแผนกลยุทธ์ การตรวจติดตามผลงานของแต่ละแผนกก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำกิจกรรมต่างๆของแผนก มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การทำงานให้ตอบสนองต่อสภาวะผันผวนทางธุรกิจอย่างรวดเร็ว

ผลการวิจัยวัฒนธรรมองค์การในครั้งนี้พบว่า โรงงานอิเล็กทรอนิกส์แห่งนี้ มีวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ อยู่ในระดับสูง มีวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชาและวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ระดับสูงคือคนในองค์การมีวัฒนธรรมการทำงานในลักษณะที่มีพฤติกรรมการแสดงออกถึง ความเชื่อ ค่านิยม โดยมีลักษณะค่านิยมในการทำงานที่เน้นที่ความพึงพอใจของคน ส่งเสริมให้คนมีการทำงานแบบมีความสัมพันธ์สนับสนุนกัน มีบรรยากาศขององค์การเป็นแบบเปิดที่ร่วมกันทำงานเป็นทีม มีการพัฒนาบุคลากร และมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การให้ทันสมัยอยู่เสมอ เน้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน พัฒนาตนเองให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และเปิดโอกาสให้แสดงออกได้อย่างอิสระ

ส่วนวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชาระดับปานกลาง หมายถึง คนในองค์การมีวัฒนธรรมการทำงานในลักษณะที่มีพฤติกรรมการแสดงออกถึง ความเชื่อ ค่านิยมดังต่อไปนี้ในระดับปานกลาง คือคนให้การยอมรับ และคล้อยตามความคิดเห็นกัน รวมถึงการเห็นด้วยกับแนวคิดของผู้บริหาร คนจะปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ โดยมักจะเน้นการปฏิบัติตามหัวหน้าหรือผู้บริหาร องค์การมีลักษณะจำกัดความคิดเห็นไม่ให้เห็นแสดงออกอย่างอิสระ มีการบริหารงานยึดหลักอาวุโสทำงานแบบต่างคนต่างทำเฉพาะในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ

วัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวระดับปานกลาง หมายถึง คนในองค์กรมีวัฒนธรรมการทำงานในลักษณะที่มีพฤติกรรมแสดงออกถึง ความเชื่อ ค่านิยม ดังต่อไปนี้ในระดับปานกลาง คือ พฤติกรรมของคนในองค์กรเน้นการเจรจาต่อรอง บุคลากรจะมีลักษณะการทำงานมุ่งเน้นอำนาจหน้าที่ แข่งขันชิงดีชิงเด่น ต่อต้านกัน ไม่มีการวางแผนในการทำงานล่วงหน้า แก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่องานวิกฤติทำให้เกิดความขัดแย้งกันบ่อยๆ บุคคลชอบตำหนิ และต่อต้านทุกสิ่ง ยึดติดอยู่กับตำแหน่ง เน้นการทำงานอย่างมีระบบระเบียบอย่างละเอียด และต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

ดังนั้นจึงแสดงให้เห็นว่าโรงงานอิเล็กทรอนิกส์แห่งนี้มีวัฒนธรรมองค์กรแบบผสมผสาน ทั้ง 3 แบบ แต่พนักงานรับรู้ได้ว่ามีวัฒนธรรมองค์กรที่โดดเด่นเป็นแบบสร้างสรรค์ และจากที่ Jones (1994) กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์กรพัฒนามาจากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมองค์กรคือ ลักษณะของสมาชิกที่อยู่ในองค์กรที่ผ่านระบบการสรรหา การคัดเลือกมาปฏิบัติงานร่วมกัน มีค่านิยม ความเชื่อใกล้เคียงกัน จริยธรรมขององค์กรที่ออกมาในรูปกฎ ระเบียบเป็นแนวทางเดียวกัน โครงสร้างองค์กรที่เน้นการทำงานร่วมกัน และระบบสิทธิในทรัพย์สินที่มีการกระจายสิทธิในทรัพย์สินตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ อันสะท้อนสถานภาพและกำหนดพฤติกรรม และการจูงใจของพนักงาน ทั้งนี้การที่พนักงานจะรับรู้ว่าองค์กรมีวัฒนธรรมแบบใดขึ้นอยู่กับว่าองค์กรมีการจัดการและออกแบบองค์กรที่เน้นคุณลักษณะใดที่สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายของการบริหาร จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าองค์กรแห่งนี้มีลักษณะวัฒนธรรมที่โดดเด่นแบบสร้างสรรค์นั่นเอง

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ สามารถทำนายพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ดังนั้นลักษณะวัฒนธรรมองค์กรจะส่งเสริมการเกิดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน อันจะส่งผลถึงพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของพนักงานที่เอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านการให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับสูง พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ ความอดทนอดกลั้น และความสำนึกในหน้าที่ในระดับปานกลาง แสดงว่ากลุ่มของพนักงานมีพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น เคารพสิทธิผู้อื่น พยายามไม่ให้เกิดการกระทบกระทั่งกัน และพร้อมที่จะให้ความร่วมมือสนับสนุนกันในระดับสูง อีก

ทั้งยังยินดีให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงาน มีความสำนึกในหน้าที่ รู้สึกต้องการพัฒนา ทั้งตนเองและองค์กร และมีความอดทนต่อความคับข้องใจ หรือความกดดันจากปัญหางานได้ไม่ ก่อปัญหาให้เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานในระดับปานกลาง

การที่พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับปานกลางทั้งนี้อาจ เนื่องมาจากลักษณะของการทำงานเป็นแบบขบวนการผลิตที่ต่อเนื่องกันต้องพึ่งพาอาศัยกัน ต้องมีการ ประชุมปรึกษาร่วมกันในการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว พนักงานต้องมีความตื่นตัว มีความ ระมัดระวังในการทำงาน เพราะงานต้องใช้เครื่องจักร ถ้ามีความผิดพลาดจะทำให้เกิดความเสียหาย มากตามมาด้วย ดังนั้นการทำงานต้องให้ความร่วมมือกัน และต้องคำนึงถึงกันและกันเพื่อจะได้ไม่ เกิดความผิดพลาด อีกทั้งเมื่อพนักงานเข้าทำงานจะต้องเข้ารับการฝึกอบรมด้านความรู้ในงานตาม หน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และต้องรู้กฎระเบียบวินัยของบริษัท และ โครงสร้างการทำงานของบริษัท นอกจากนี้นโยบายการบริหารองค์กรที่เน้นการทำงานเป็นทีม เน้นการปฏิบัติภายใต้กฎระเบียบ วินัย และเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา ซึ่งการทำงานในโรงงานนั้น พนักงานก็ต้องมีการร่วมกันทำงาน มี การจัดฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ในการทำงาน และมีกิจกรรมสันทนาการร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ ซึ่ง ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย

พิจารณาผลการวิจัยจากการทดสอบสมมุติฐาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สมมุติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรต่างกัน

โดยสามารถแยกเป็นสมมุติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรระหว่างเพศชาย และ เพศหญิงไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากในการทำงานนั้นต้องมีการทำงานร่วมกันทั้งหญิง และชาย ที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันจึงจะทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีนั้น เป็นพฤติกรรมทางบวกที่เอื้ออำนวยให้เกิดผลสำเร็จของการทำงาน จึงไม่ได้จำกัดว่าเพศใดจะมี

การแสดงออกมากกว่ากัน จึงไม่เกี่ยวกับปัจจัยทางเพศ พนักงานทุกคนสามารถที่จะประพฤติปฏิบัติได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอัญพร (2546) ที่ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก เมื่อมีการทำงานร่วมกันคนจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กัน มีการแสดงออกในทางที่ดีต่อกัน สุภาพต่อกัน ไม่ขัดแย้งกัน เกรงใจกัน เพราะต้องพึ่งพาอาศัยกันงานจึงจะสำเร็จ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมที่คนทุกวัยพึงปฏิบัติต่อกัน โดยเฉพาะในสังคมการทำงาน จึงทำให้ปัจจัยของอายุของพนักงานแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าแตกต่างกัน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับแนวคิดของ Katz (1964) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้น เป็นพฤติกรรมเหนือบทบาทของคนในองค์การโดยคนมักจะมีบูรณาการ และทำกิจกรรมขึ้นมาเอง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การควบคู่ไปกับบทบาทที่กำหนดไว้ จะเห็นได้ว่าเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ทุกวัยทำเพื่อความสำเร็จของงาน ดังนั้นอายุจึงไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีอายุงานต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

พบว่าพนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่ต่างกัน ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากนโยบายการบริหารงานเน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในความสำเร็จของงาน มีการจัดการฝึกอบรมพัฒนาเพิ่มความรู้ในงาน เน้นการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และลักษณะงานต้องพึ่งพาอาศัยกัน บรรยากาศการทำงานต่างต้องเอื้อเพื่อกัน ทำให้อายุงานต่างกันไม่มีผลต่อระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าแตกต่างกันดังที่พบจากผลการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เกษรา (2547) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า อายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และผลการวิจัยของอัญพร (2546) ที่ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่าอายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่างกัน

พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช. หรือต่ำกว่ากับอนุปริญญา/ปวส. มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีสูงกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช. หรือต่ำกว่า และพนักงานที่มีระดับการศึกษานอนุปริญญา/ปวส. มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช. หรือต่ำกว่า

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีการศึกษาสูงจะสามารถคิดพิจารณาไตร่ตรองได้ว่า การกระทำใดควรและไม่ควร ถูกกาลเทศะหรือไม่ พฤติกรรมใดๆมีผลกระทบต่อตนเองหรือผู้อื่นหรือไม่ และสามารถควบคุมพฤติกรรมตนเองได้ดีกว่า และยังโน้มน้ำหนักหรือจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม และส่วนมากแล้วผู้ที่มีการศึกษาสูงมักจะเป็นหัวหน้างาน ซึ่งเป็นบุคคลที่ต้องเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาจึงทำให้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เกษรา (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่างกัน

พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากการทำงานนั้นต่างต้องเอื้อประโยชน์ร่วมกัน ต้องให้ความร่วมมือกัน ต้องมีการเสียสละความเป็นส่วนตัว เพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม และบริษัทเองก็มีการจัดกิจกรรมสันทนาการ ที่ให้มีการนำครอบครัวมาร่วมกิจกรรมด้วย เช่นการจัดกิจกรรมวันครอบครัว ทำให้ครอบครัวรู้สึกได้เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงานของพนักงาน จึงทำให้สถานภาพการสมรสต่างกัน ไม่ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน โดยสามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

พบว่าบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว มีความสัมพันธ์ในทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.407$) แสดงว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวสูงจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่ำ ทั้งนี้เพราะผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวสูง มีแนวโน้มที่จะไม่สามารถควบคุมความต้องการของตนเองได้ อารมณ์เปราะบาง ไวต่อความเครียด ไม่สามารถเผชิญกับความเครียดได้ ตื่นตระหนกเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาฉุกเฉิน โกรธได้ง่ายเมื่อต้องเผชิญกับภาวะคับข้องใจ บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวสูงส่งผลให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่ำเพราะมีพฤติกรรมแสดงออกที่ยากต่อการควบคุม มีความรู้สึกที่เปราะบางทำให้ไม่กล้า มีความวิตกกังวลอยู่เสมอว่าถ้าทำแล้วกลัวจะถูกตำหนิ กลัวเกรงความผิดพลาด ทำอะไรอย่างไม่มั่นใจ ซึ่งสอดคล้องผลกับผลการวิจัยของอัญพร (2546) ที่ศึกษาบุคลิกภาพกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลงานวิจัยของอาภาภรณ์ (2546) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของพนักงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 2.2 บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

พบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัว มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .345$) แสดงว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสูงจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูง ทั้งนี้เพราะผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสูง มีแนวโน้มที่จะชอบเข้าหาสังคม เป็นมิตรกับผู้อื่น ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่นเป็นหมู่คณะ กล้าแสดงออก ชอบทำกิจกรรม มีอารมณ์ดี มีชีวิตชีวาร่าเริง มองโลกในแง่ดี มีความอ่อนโยนช่างพูด ชอบแสวงหาความตื่นเต้น และมีแนวโน้มที่จะเป็นผู้นำ เป็นบุคคลที่มีพลังในการทำสิ่งต่างๆ บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสูงแสดงถึงการเป็นผู้ที่ชอบทำกิจกรรมและมีแนวโน้มของการแสดงพฤติกรรมที่จะสนับสนุนการทำงานขององค์กร จึงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องผลการวิจัยของอัญพร (2546) ที่ศึกษาบุคลิกภาพกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการวิจัยของอาภาภรณ์ (2546) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับ

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 2.3 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

พบว่าบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .334$) แสดงว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์สูงจะมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีสูง ทั้งนี้เพราะผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์สูง มีแนวโน้มที่จะมีความคิดสร้างสรรค์เปิดกว้างทางความคิดไม่ยึดติดชอบท้าทายความสามารถทางสมอง และชอบทำกิจกรรมใหม่ๆ เสมอ ซึ่งพฤติกรรมกรแสดงออกเหล่านี้มีส่วนสนับสนุนการทำงาน จึงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอาภาภรณ์ (2546) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 2.4 บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

พบว่าบุคลิกภาพแบบประนีประนอม มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .468$) แสดงว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสูงจะมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูง ทั้งนี้เพราะผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสูง มีแนวโน้มที่จะทำงานแบบสานสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี ยอมทำตามผู้อื่นเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ยอมรับบรรทัดฐานของกลุ่มมากกว่าตนเอง มีความกลมกลืนในการปรับตัว เมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลสามารถจะผ่อนปรนและประนีประนอมกับผู้อื่น ควบคุมความไม่พอใจของตนเองและไม่เจ้าคิดเจ้าแค้น ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวนี้มีส่วนในการสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ จึงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอาภาภรณ์ (2546) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าบุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 2.5 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

พบว่าบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .417$) แสดงว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูงจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูง ทั้งนี้เพราะผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูง มีแนวโน้มของพฤติกรรมการทำงานที่จะประสบความสำเร็จ ที่มีผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เพราะจะมุ่งมั่น อดทน ตั้งมั่นสู่เป้าหมาย มีการควบคุมตนเองสูง มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความคิดและไตร่ตรองอย่างรอบคอบก่อนทำเสมอ จึงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Organ and Lingl (1995) ที่ศึกษาหาความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการวิจัยของอัญพร (2546) ที่ศึกษาบุคลิกภาพกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3 วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน โดยสามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรของพนักงาน

พบว่าวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .327$) แสดงว่าถ้าองค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์สูง พนักงานจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูง ดังนั้นถ้าองค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ คือองค์กรที่มีค่านิยม ความคิด ความเชื่อ ของการประพฤติปฏิบัติแบบสร้างสรรค์ ที่ปฏิบัติร่วมกันของคนในองค์กร ในลักษณะที่เน้นความสำเร็จของงาน ส่งเสริมให้บุคลากรมีความพึงพอใจ เน้นการมีปฏิสัมพันธ์ แบบมีมิตรไมตรีมีบรรยากาศขององค์กรเป็นแบบเปิด ที่ร่วมกันทำงานเป็นแบบทีม มีการพัฒนาบุคลากร มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน พัฒนาตนเอง และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และยังสามารถแสดงออกได้อย่างอิสระจะส่งผลต่อพฤติกรรมแสดงออกของคนในองค์กร

นอกจากนี้อาจเนื่องมาจากนโยบายการบริหารองค์กรที่มีวิสัยทัศน์และความมุ่งมั่น การยกระดับมาตรฐานความสำเร็จองค์กรอย่างต่อเนื่อง เน้นการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเน้นการปรับปรุงกระบวนการ และสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่อย่างต่อเนื่องซึ่งลักษณะวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์สูง จะส่งผลให้พนักงานเกิดค่านิยมร่วมที่แสดงถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Schmelting (2001) ที่ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรตามทฤษฎีของ Hofstede กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพบว่า วัฒนธรรมองค์กรลักษณะแบบกลุ่มนิยม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ (2548) ที่ศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพบว่าวัฒนธรรมองค์กรลักษณะแบบกลุ่มนิยม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยมและลักษณะความเป็นหญิงของ Hofstede เหมือนวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ ของ Cook and Lafferty)

สมมติฐานที่ 3.2 วัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-เฉื่อยชาที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

พบว่าวัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-เฉื่อยชาที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .208$) แสดงว่าองค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-เฉื่อยชาสูง พนักงานจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูง ดังนั้นถ้าองค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา คือ องค์กรที่มีค่านิยม ความคิด ความเชื่อ ของการประพฤติปฏิบัติร่วมกันของคนในองค์กร ที่ให้คนยึดกฎระเบียบ ข้อบังคับ และคล้อยตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ยอมรับการมอบหมายงานจากผู้บริหารจะส่งผลต่อพฤติกรรม การแสดงออกของคนในองค์กร

นอกจากนี้อาจเนื่องมาจากแนวนโยบายการบริหารขององค์กร มุ่งเน้นความสำเร็จแบบมุ่งทั้งคนและงาน โดยเมื่อเริ่มเข้าทำงานจะมีการจัดอบรมตามหน้าที่ของงานและแนะนำโครงสร้างองค์กรงาน วัฒนธรรมองค์กร วิสัยทัศน์ กฎระเบียบวินัยต่างๆ ให้พนักงานปฏิบัติร่วมกันเป็นการปลูกฝังวัฒนธรรมขององค์กร ส่งผลให้พนักงาน ยึดมั่นในกฎระเบียบวินัย เพื่อให้สามารถปรับตัวร่วมทำงานกับคนอื่นได้ และเชื่อฟังคำสั่งของหัวหน้างานอย่างเคร่งครัด เพื่อจะได้ไม่ถูกลงโทษ และนอกจากนี้ ลักษณะการทำงานต้องใช้เครื่องจักรเป็นส่วนใหญ่ ทำงานแบบซ้ำๆ เดิมและทำงานอย่างต่อเนื่องกัน และถ้าผิดพลาดจะทำให้ถูกลงโทษได้ พนักงานจึงต้องทำงานแบบฟังพาทัน จึงส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ (2548)

ศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร (ตามทฤษฎีของ Hofstede) กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าวัฒนธรรมองค์กรลักษณะหลักถึงความไม่แน่นอนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ลักษณะความเหลื่อมล้ำทางอำนาจและลักษณะความไม่แน่นอนของ Hofstede เหมือนวัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา ของ Cook and Lafferty)

สมมติฐานที่ 3.3 วัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

วัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว พบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แสดงว่าถ้าองค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวสูง พนักงานจะมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่ำ ดังนั้นถ้าองค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-เฉื่อยชาคือ องค์กรที่มีค่านิยม ความคิด ความเชื่อ ของการประพฤติกฎีตร่วมกันของคนในองค์กร ที่เน้นอำนาจหน้าที่ แข่งขันชิงดีชิงเด่น ต่อต้านซึ่งกันและกัน และไม่ยืดหยุ่น ไม่มีการวางแผนในการทำงานล่วงหน้า มักแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีการขัดแย้งกันบ่อยๆ การยึดติดอยู่กับตำแหน่ง เน้นความเป็นระบบระเบียบ ความสมบูรณ์แบบของงาน และต่อต้านการเปลี่ยนแปลงจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ที่จะแสดงถึงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อย

นอกจากนี้ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรสำหรับโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งนี้มีลักษณะการทำงานโดยเน้นการปฏิบัติการของกระบวนการผลิตเพื่อเพิ่มผลการผลิต ซึ่งการทำงานร่วมกันนั้นต้องพึ่งพาอาศัยกันของคนจำนวนมาก มีการวางแผนงานล่วงหน้าเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น และการทำงานแบบยืดหยุ่น เพื่อรองรับปัญหาที่เกิดขึ้น การทำงานที่สามารถปรับเปลี่ยน โยกย้าย ตามความจำเป็นเร่งด่วนของงาน พนักงานไม่ยึดติดกับตำแหน่ง การทำงานต้องช่วยกันทำ ซึ่งไม่ได้ทำจบสมบูรณ์ที่คนคนเดียวได้ ถ้าองค์กรมีวัฒนธรรมแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว พนักงานจะมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ (2548) ศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร(ตามทฤษฎีของ Hofstede) กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าวัฒนธรรมองค์กรลักษณะปัจเจกบุคคลมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคลและลักษณะความเป็นชาย ของ Hofstede เหมือนวัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ของ Cook and Lafferty)

สมมติฐานที่ 4 บุคลิกภาพของพนักงาน วัฒนธรรมองค์กรสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานได้

พบว่าบุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์และวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบห่วงใย สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงสุด คือบุคลิกภาพแบบประนีประนอม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ ผู้ที่มีบุคลิกภาพเหล่านี้จะมีแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมการทำงานแบบสานสัมพันธ์ การทำงานที่มุ่งความสำเร็จอย่างมีการไตร่ตรอง รอบคอบ ไม่ยึดติดกับความคิดเห็นส่วนตัวยอมรับค่านิยมร่วม พร้อมทั้งจะยอมรับการเปลี่ยนแปลง มีความคิดสร้างสรรค์ และพัฒนาความรู้ของตัวเองอยู่เสมอ

บุคลิกภาพดังกล่าวนี้ถือเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการมีส่วนร่วมสนับสนุนระบบการทำงานภายในขององค์การ จึงสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ส่วนบุคลิกภาพแบบห่วงใย คือเป็นผู้ที่มีความวิตกกังวลง่าย มีความต้องการการสนับสนุนทางสังคมเช่นกัน เมื่อเวลาทำงานก็พยายามที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคมจึงมีแนวโน้มในการทำตามคนอื่นได้ง่าย เพื่อการเข้าสังคมจึงทำให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ อัญพร (2546) ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพบว่าบุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับผลวิจัยของอาภาภรณ์ (2546) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่าบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกบุคลิกภาพแบบประนีประนอมและบุคลิกภาพแบบห่วงใย สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

ส่วนวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากองค์การมีแนวนโยบายบริหารงานแบบสร้างสรรค์ มีโครงสร้างชัดเจน ให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร มีการเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์ มีบรรยากาศการทำงานเป็นทีม และวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์คือลักษณะการบริหารองค์การ ที่มีลักษณะการทำงานที่ส่งผลให้บุคลากรในองค์การประสบผลสำเร็จ มีกิจกรรมส่วนรวมที่ต้องทำเป็นทีม ทำให้หล่อหลอมคนในองค์การให้ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน

ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Schmeling (2001) ศึกษาวัฒนธรรมองค์กร(ตามทฤษฎีของ Hofstede) กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าวัฒนธรรมองค์กรลักษณะกลุ่มนิยมสามารถพยากรณ์พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการวิจัยของชัยวัฒน์ (2548) ศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร(ตามทฤษฎีของ Hofstede) กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าวัฒนธรรมองค์กรลักษณะกลุ่มนิยมสามารถพยากรณ์พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

จากการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน พบว่าระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรเหล่านี้ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบห้วนไหว และวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ อภิปรายได้ว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีแนวโน้มการยินดีเข้าร่วมทำงานกับผู้อื่นอย่างไม่ก่อให้เกิดปัญหา ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบจิตสำนึกมีแนวโน้มของความรับผิดชอบและความต้องการความสำเร็จ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ ก็มีแนวโน้มที่มีความพร้อมในการยอมรับการเปลี่ยนแปลง ไม่ยึดติดค่านิยมตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวต่ำคือผู้ที่มีแนวโน้มที่สามารถควบคุมความเครียด ความวิตกกังวลอย่างไม่มีเหตุผลได้ ซึ่งบุคลิกภาพเหล่านี้มีส่วนส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมาก และวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ ถือเป็นลักษณะค่านิยมร่วมและเป็นบรรทัดฐาน ของการก่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมให้บุคคลในองค์กรแสดงออกถึงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเช่นเดียวกัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) เพื่อการศึกษานุคลิกภาพ วัฒนธรรมองค์กรและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร รวมถึงศึกษาถึงความสัมพันธ์ ระหว่างการบุคลิกภาพกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรม องค์กรกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตลอดจนศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถ ทำนายพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานโรงงานอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง จำนวน 384 คน ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนชั้นภูมิ (Proportional Stratified Random Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ของพนักงาน โดย ลักษณะคำถามเป็น แบบเลือกตอบและเติมข้อความ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และสถานภาพการสมรส

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ เป็นแบบที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงและพัฒนา มาจากแบบทดสอบของวัตลา (2542) ที่สร้างโดยใช้แนวคิดของแบบสอบถามบุคลิกภาพ NEO-FFI ซึ่งพัฒนามาจากแบบ NEO PI- R ของ Costa & McCrae (1992) ที่ได้แปลเป็นภาษาไทย และผู้วิจัยได้ ทำการปรับปรุงพัฒนาแก้ไขข้อคำถามใหม่ให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา และลักษณะ ของการวัดเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) เกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ โดยเริ่มจาก เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ปานกลาง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ข้อคำถามจำนวน 45 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะวัฒนธรรมองค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยใช้ แนวคิดของ Cooke and Lafferty (1989) เป็น แบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) เกณฑ์การให้ คะแนน 5 ระดับ โดยเริ่มจากเห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ปานกลาง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้แนวคิดของ Organ (1991) แบบสอบถามโดยมีแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) ระดับเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ โดยเริ่มจาก สม่่าเสมอ บ่อยครั้ง นาน ๆ ครั้ง น้อยครั้ง ไม่เคย ข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ

แบบสอบถามทั้งหมดนี้ได้มีการตรวจสอบและปรับปรุงความครอบคลุมของเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ให้เหมาะสมกับกลุ่มที่จะศึกษาในครั้งนี้ โดยคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ แล้วจึงนำไปทดลองใช้เพื่อวิเคราะห์ค่า Item Total Correlation และ Reliability ของแบบสอบถาม จนสามารถนำไปใช้จริง หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามใช้กับกลุ่มตัวอย่าง เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาตรวจให้คะแนนและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 25- 33 ปี อายุงานพนักงานส่วนใหญ่น้อยกว่า 3 ปี ระดับการศึกษาของพนักงานส่วนใหญ่ คือระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 /ปวช. หรือต่ำกว่า และพนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด

2. พนักงานมีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง บุคลิกภาพที่โดดเด่นคือ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีค่าเฉลี่ยคือ 3.5590 รองลงมาคือ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม มีค่าเฉลี่ยคือ 3.4922 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ยคือ 3.3958 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว มีค่าเฉลี่ยคือ 3.3330 และบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว มีค่าเฉลี่ยคือ 2.6693 ตามลำดับ

3. มีวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ จัดอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.6766 ส่วนวัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-เฉยชา และวัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว จัดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.5646 และ 2.9214 ตามลำดับ

4. พนักงานมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.6314 โดยมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่นและ

ด้านการให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 3.9792 และ 3.7609 ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านความอดทนอดกลั้นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 3.6189, 3.4987 และ 3.2995 ตามลำดับ

5. การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .468, .417, .345 และ .334 ตามลำดับ บุคลิกภาพแบบห้วนไหว มีความสัมพันธ์ในทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ -.407

7. วัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ และวัฒนธรรมแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .327 และ .208 ส่วนวัฒนธรรมแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ -.178

8. การวิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าบุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนบุคลิกแบบมีจิตสำนึกและบุคลิกภาพแบบห้วนไหว สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอแนะความคิดเห็นที่ได้จากการทำวิจัยดังนี้

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง ทางองค์การสามารถนำข้อมูลนี้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของพฤติกรรมการทำงานที่ดีของบุคลากร เพื่อช่วยให้องค์การเกิดประสิทธิผลด้วยความสมัครใจของพนักงานเอง โดยการเผยแพร่ สนับสนุนและคอยดูแลเอาใจใส่สมาชิกในองค์การเป็นอย่างดี โดยพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และเสริมสร้างพัฒนาบุคลากรในองค์การ โดยควรพิจารณาปรับปรุงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การให้สูงขึ้น คือ ด้านบุคลิกภาพ และวัฒนธรรมองค์การให้สอดคล้องต่อความสำเร็จขององค์การดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และบุคลิกภาพแบบห้วนไหวมมีความสัมพันธ์ในทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และบุคลิกภาพที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทางบวกคือ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ ส่วนบุคลิกภาพที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทางลบคือบุคลิกภาพแบบห้วนไหว องค์การสามารถนำข้อมูลนี้ไปพัฒนาเกณฑ์ในการคัดเลือกได้ โดยพิจารณาคัดเลือกพนักงานที่มีระดับบุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ในระดับสูง ส่วนบุคลิกภาพแบบห้วนไหวในระดับต่ำ และนำไปพัฒนาระบบการฝึกอบรม โดยพิจารณาถึงการฝึกอบรมเทคนิคต่างๆที่จะพัฒนาทักษะทางสังคม มนุษย์สัมพันธ์ และการสร้างบรรยากาศสนับสนุนการทำงาน อันเป็นประโยชน์ในการทำงานเป็นที่มาอย่างสร้างสรรค์ให้ดียิ่งขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่า มีวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์และวัฒนธรรมองค์การแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิก

ที่ดีขององค์กร ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการ โดยคำนึงถึงการสร้างและดำรงไว้ของวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ วัฒนธรรมองค์กรจะเป็นเงื่อนไขสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกในองค์กร โดยองค์กรควรพิจารณาคัดเลือกพนักงานที่มีความเชื่อ ค่านิยมในวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ และพัฒนาระบบการฝึกอบรม เพราะวัฒนธรรมของคนในองค์กรนั้นจะเกิดจากการถ่ายทอด การฝึกอบรม การปฐมนิเทศแนวทางการปฏิบัติตนให้พนักงานใหม่ มีกิจกรรมพิธีการเพื่อปลูกฝังค่านิยม และการจัดงานพิธีที่ส่งเสริมคุณค่าของความสำเร็จให้พนักงานมีส่วนร่วม มีคำขวัญที่ช่วยเผยแพร่ปรัชญา วิสัยทัศน์ ขององค์กร และมีการสื่อสารให้ทราบถึงอนาคตขององค์กร ว่ากำลังมุ่งสู่ทิศทางใด อย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

3. จากผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบห่วงใย และวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารกลยุทธ์ทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการบริหารองค์กร การฝึกอบรมและการพัฒนา ทักษะที่จำเป็นให้กับพนักงาน อันจะส่งผลที่จะได้รับสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น โดยวิธีการดังนี้

3.1 การพัฒนาระเบียบวิธีการสรรหาคัดเลือกพนักงานที่มีบุคลิกภาพ มีค่านิยม ความเชื่อของวัฒนธรรม ที่สอดคล้องและมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อจะได้ไม่ต้องปรับตัวมาก ให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่คาดหวังขององค์กร

3.2 การออกแบบการประเมินผลการปฏิบัติการปฏิบัติงานโดยพิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อส่งเสริมหรือถือเป็นกฎระเบียบ ที่จะสร้างแบบแผนของการทำงาน หรือเป็นวัฒนธรรมองค์กรในการที่จะเพิ่มความรู้สึกของการแสดงถึงพฤติกรรมของการเสียสละ คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม จะก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดต่อองค์กร

3.3 การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้มีการแข่งขันชิงรางวัลให้ทีมที่มีผลงานดีเด่นก่อให้เกิดความกระตือรือร้น และสามารถแสดงออกได้อย่างอิสระ การรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานก่อให้เกิดความรัก ความสามัคคีกัน การจัดกิจกรรมที่สร้างโอกาสในการใช้ความรู้ความสามารถ และการแสดงให้เห็นถึงแผนการเจริญเติบโตความก้าวหน้าและมั่นคงในอนาคตของบุคคลากร และขององค์กรด้วย

3.4 การจัดสวัสดิการที่เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันที่จำเป็นต่อการดำรงชีพของพนักงาน เพื่อสนับสนุนให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รู้สึกว่ามีความมั่นคงด้านอาชีพ ก่อให้เกิดความผูกพัน อันจะส่งผลถึงการลดอัตราการลาออกจางานได้ โดยการจัดสวัสดิการพื้นฐานที่จำเป็นต่อตัวพนักงานเอง และต่อครอบครัวของพนักงานด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ลักษณะของประชากรในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ การศึกษาครั้งต่อไปจึงควรขยายขอบเขตของกลุ่มประชากรออกไปสู่โรงงานอุตสาหกรรมประเภทอื่น ๆ เช่น อุตสาหกรรมการบิน อุตสาหกรรมรถยนต์ อุตสาหกรรมสิ่งทอ อุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เครื่องเสียง และอุตสาหกรรมอาหาร หรือศึกษาในองค์การของภาครัฐ
2. ควรขยายการศึกษานุคลิกภาพของกลุ่มตัวอย่างในหลายๆ สาขาอาชีพ ตามลักษณะการปฏิบัติงาน เช่น อาชีพแพทย์ นักรังสีเทคนิค เกษษกร ทนายความ ผู้บริหาร หรือวิศวกรในแต่ละสาขาวิชาชีพ เพื่อเป็นประโยชน์ในการคัดเลือก และรักษานุคลิกภาพที่เป็นกำลังสำคัญขององค์การ
3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในตัวแปรอื่นที่น่าจะมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกเหนือจากตัวแปรที่ได้ทำการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ เช่น ทักษะคติ แรงจูงใจ ความพึงพอใจ การตั้งใจที่จะลาออก การคุกคามทางเพศ บรรยากาศขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การ ความเครียด ความยุติธรรม อำนาจการเมือง เป็นต้น