



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน
ในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง

Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior of Employees in A Building
Materials Company Limited

นามผู้วิจัย นางสาวชีวกาส ทองปาน

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ปร.ด.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(รองศาสตราจารย์พวงเพชร วัชรอยู่, กศ.ด.)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ สุรินยา, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา ธีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน
ในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง

Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior of Employees in A Building Materials
Company Limited

โดย

นางสาวจีภาส ทองปาน

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2554

ชีวภาส ทองปาน 2554: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ปร.ด. 152 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง 2) เพื่อศึกษาบุคลิกภาพ ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานทุกระดับในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง จำนวน 171 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบทดสอบบุคลิกภาพเอ็มพีไอ แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร แบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร และแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมและรายด้าน (ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านการให้ความร่วมมือและด้านความสำนึกในหน้าที่) อยู่ในระดับดี ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งมีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวและมั่นคงทางอารมณ์ มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยรวมและรายด้าน (ด้านผลตอบแทนและด้านกระบวนการ) อยู่ในระดับปานกลาง มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม ด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม ด้านลักษณะความเป็นชาย ด้านลักษณะความเป็นหญิง และด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน อยู่ในระดับปานกลาง 3) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ ตำแหน่งงาน การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และอายุของพนักงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 18.0 โดยตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมได้ดีที่สุดคือ ตำแหน่งงาน

ลายมือชื่อผู้เสนอ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Cheevapart Tongpan 2011: Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior of Employees in A Building Materials Company Limited. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of Psychology.
Thesis Advisor: Assistant Professor Thawan Nieamsup, Ph.D. 152 pages.

The objectives of this research were to: 1) study the organizational citizenship behavior level of employees in a building materials company limited; 2) study the personality, level of perception of organizational justice and level of perception of organizational culture of employees in a building materials company limited; and 3) factors affecting organizational citizenship behavior of employees in a building materials company limited. The samples used in this study were 171 employees in a building materials company limited . The data was collected with questionnaires consisting of 5 parts : personal data, The Maudsley Personality Inventory, perception of organizational justice, perception of organizational culture and organizational citizenship behavior. The statistics applied were percentage, mean, standard deviation and stepwise multiple regression analysis.

The findings indicated as follows: 1) The overall and each dimension of organizational citizenship behavior (courtesy, sportsmanship, civic virtue, and conscientiousness) of employees in a building materials company limited were at ‘high level’ while dimension of organizational citizenship behavior of altruism was at ‘moderate level’ ; 2) employees were introversion-stability personality, the overall and each dimension of perception of organizational justice (distributive justice and procedural justice) of employees in a building materials company limited were at ‘moderate level’ and each dimension of perception of organizational culture (power distance, individualism, collectivism, masculinity, femininity and uncertainty avoidance) were at ‘moderate level’; and 3) procedural justice of perception of organizational justice, position, uncertainty avoidance of perception of organizational culture and age could jointly predict overall organizational citizenship behavior of employees in a building materials company limited at a .001 significance statistical level with a cooperative prediction at 18.0 percent. The best predictor was position.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ถวัลย์ เนียมทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์พวงเพชร วัชรอยู่ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ รองศาสตราจารย์ทองฟู ศิริวงศ์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ชั้นสุดท้าย ที่ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย และอาจารย์ ดร.วรพจน์ สุทธิสัย ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่กรุณาให้คำแนะนำทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาจิตวิทยาทุกท่านที่กรุณาถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาจิตวิทยาทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการประสานงาน รวมทั้งนิสิตปริญญาโทจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาคปกติ รุ่นที่ 19 ที่ให้คำแนะนำ กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ญาติพี่น้องและครอบครัว ที่ให้คำปรึกษา และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา

ชีวภาส ทองปาน
ธันวาคม 2554

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ	17
แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ	24
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48
กรอบแนวคิดในการวิจัย	56
สมมติฐานการวิจัย	57
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	59
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	65
การเก็บรวบรวมข้อมูล	67
การวิเคราะห์ข้อมูล	68
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	68
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	68

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	71
ผลการวิจัย	71
ข้อวิจารณ์	91
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	105
สรุปผลการวิจัย	107
ข้อเสนอแนะ	110
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	113
ภาคผนวก	122
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	123
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	140
ภาคผนวก ค ข้อมูลบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งที่ทำการศึกษา	149
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	152

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ลักษณะความแตกต่างระหว่างความเหลื่อมล้ำของอำนาจในองค์การ	35
2	ความแตกต่างระหว่างลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมกับลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม	38
3	ความแตกต่างระหว่างลักษณะความเป็นหญิงกับความเป็นชาย	40
4	ความแตกต่างระหว่างลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำกับลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูงในองค์การ	42
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุดและค่าต่ำสุดของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง	72
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และรูปแบบบุคลิกภาพของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง	74
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง	74
8	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพแบบเปิดเผย-เก็บตัว บุคลิกภาพแบบห่วงใยทางอารมณ์-มั่นคงทางอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพแบบเปิดเผย-เก็บตัว บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์-มั่นคงทางอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตรถตู้ก่อสร้างแห่งหนึ่ง หลังจากตัดตัวแปรที่มีค่าความสัมพันธ์กันเกิน .80 ออก	80
10	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือของพนักงานในบริษัทผลิตรถตู้ก่อสร้างแห่งหนึ่ง	81
11	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่นของพนักงานในบริษัทผลิตรถตู้ก่อสร้างแห่งหนึ่ง	82
12	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นของพนักงานในบริษัทผลิตรถตู้ก่อสร้างแห่งหนึ่ง	84
13	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือของพนักงานในบริษัทผลิตรถตู้ก่อสร้างแห่งหนึ่ง	85
14	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ของพนักงานในบริษัทผลิตรถตู้ก่อสร้างแห่งหนึ่ง	86

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง	87
16	สรุปผลตัวแปรอิสระที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม	89
1	ค่า Item-total Correlation และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านและทั้งหมดของแบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร	141
2	ค่า Item-total Correlation และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านของแบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร	143
3	ค่า Item-total Correlation และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านและทั้งหมดของแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	146

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ความยุติธรรมตามหลักความสมดุล	19
2	รูปแบบของความยุติธรรมในองค์กร	20
3	แบบการเกิดวัฒนธรรมองค์กร	29
ภาพผนวกที่		
1	โครงสร้างองค์กรของบริษัทที่ทำการศึกษา	151

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การบรรลุเป้าหมายในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นวัตถุประสงค์หลักอย่างหนึ่งขององค์กร จากการศึกษาศาสตร์ด้านการบริหารจัดการพบว่า ในปัจจุบันองค์กรได้ให้ความสำคัญต่อบุคคลในองค์กรเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากมุมมองใหม่ในขณะนี้ คือ การมองบุคคลในเชิงของการเป็นทุน (Human Capital) ที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์กร หมายถึง บุคคลเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการปฏิบัติงานขององค์กร การบริหารจัดการบุคคลที่ดีมีผลต่อความมั่นคงขององค์กรในระยะยาวและในอนาคต ด้วยสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองและวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้สภาพการปฏิบัติงานและลักษณะงานเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน การปฏิบัติงานของบุคคลภายในองค์กรจึงต้องอาศัยทักษะ ความรู้ ความสามารถและการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ มากขึ้น ส่งผลให้องค์กรต้องการบุคคลที่มีทักษะ ความรู้และความสามารถสูงในการปฏิบัติงาน องค์กรจึงให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรมากขึ้น เนื่องจากองค์กรประกอบด้วยบุคคลหลายคนเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเป้าหมายส่วนบุคคล ดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย (Motowidlo, Borman and Schmidt, 1997)

องค์กรที่จะมีความสามารถแข่งขันได้เหนือกว่าองค์กรอื่น ๆ ต้องขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของบุคลากรภายในองค์กรว่าจะต้องเป็นผู้มีศักยภาพสูง ภายใต้อาคารสร้างองค์กรแบบใหม่ที่ต้องอาศัยบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น เป็นบุคคลที่เมื่อผ่านการคัดเลือกให้เข้ามาทำงานแล้วสามารถทำงานให้กับองค์กรได้ทันที สามารถปรับตัวได้กับโครงสร้างขององค์กรแบบใหม่ที่มีลักษณะแบบแบนราบและมีความยืดหยุ่นที่เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งต้องเป็นบุคคลที่สามารถปรับตัวได้ทันกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เป็นบุคคลที่เก่งทั้งคนเก่งทั้งงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่องค์กรจะอยู่รอดได้ใน

สภาวะการณ์ปัจจุบัน พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่จะปฏิบัติงานเฉพาะในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนคงไม่เพียงพอที่จะทำให้องค์กรสามารถแข่งขันได้ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นพฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้วยความเต็มใจ การปฏิบัติหน้าที่ที่นอกเหนือจากงานประจำหรืองานที่องค์กรได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ทำให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริมปริมาณและคุณภาพของผลผลิตให้สูงขึ้น เรียกพฤติกรรมดังกล่าวว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” (Dubin, 2000)

นักวิชาการได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นหลายองค์ประกอบ โดยในแต่ละแนวคิดได้ระบุชื่อพฤติกรรมในแต่ละองค์ประกอบแตกต่างกันไป เมื่อพิจารณาจากความหมายของพฤติกรรมแต่ละองค์ประกอบจะพบว่า มีพฤติกรรมบางองค์ประกอบที่มีความคล้ายคลึงกันหรือมีความซ้ำซ้อนกัน โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามที่ Organ (1991) ได้จำแนกไว้ ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะทำให้ระบบสังคมในองค์กรดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้ง เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร และมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร โดย 1) ช่วยเพิ่มผลผลิตในการปฏิบัติงานของบุคลากร 2) ช่วยเพิ่มผลผลิตในด้านการจัดการของบุคลากร 3) มีกำลังแรงงานเพิ่มขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่มจำนวนบุคลากร 4) ลดความสูญเปล่าด้านทรัพยากรในการปฏิบัติงาน 5) ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน 6) ส่งเสริมความสามารถขององค์กรในการดึงดูดและรักษาบุคลากรที่ดีให้ปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป 7) เพิ่มเสถียรภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร และ 8) ทำให้องค์กรสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Podsakoff *et al.*, 2000: 543-546)

วัฒนธรรมองค์กรถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ ค่านิยมและบรรทัดฐานของพนักงานในองค์กร ซึ่งถูกกำหนดจากพื้นฐานความเชื่อภายในองค์กรแล้วมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรนั้น ๆ (จิรศักดิ์ จิยะจันทร์, 2541) องค์กรอาจพยายามสร้างวัฒนธรรม โดยให้พนักงานแต่ละคนมีโอกาสที่จะช่วยและทำให้เกิดความก้าวหน้าในองค์กรได้ ซึ่งจะเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้เกิดการ

ปฏิบัติงานที่ดีที่สุด (สมชาย หิรัญกิตติ, 2542) และวัฒนธรรมองค์การมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ วัฒนธรรมองค์การได้ช่วยกระตุ้นให้พนักงานกระตือรือร้นต่อการทำงานจะดึงดูดความสนใจ เป็นสิ่งที่แสดงวิสัยทัศน์และเป็นแบบอย่างของผู้มีผลผลิตสูงและสร้างบุคคลให้เป็นคนเก่งได้ (Newstrom and Davis, 1997)

ในกระบวนการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงานในองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่ทำให้องค์การต้องสูญเสียต้นทุนและเวลาไปกับกิจกรรมดังกล่าวเป็นจำนวนมหาศาล ดังนั้นเมื่อบุคลากรผ่านการคัดเลือก องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการรักษาพนักงานที่มีศักยภาพเหล่านั้นไว้ให้อยู่ทำงานกับองค์กรซึ่งเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายภายในองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมก็เป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของพนักงาน (Cohen and Fink, 2001) โดยต้องทำให้พนักงานรับรู้ว่าเขาได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมตลอดช่วงระยะเวลาที่เขาได้ทำงานให้กับองค์กร ถ้าหากว่าพนักงานรับรู้ว่าจะไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมพนักงานก็อาจจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ดีและไม่มีประสิทธิภาพ เช่น มาทำงานสาย เลิกงานเร็ว ใช้เวลาในช่วงพักนาน ๆ ทำงานให้น้อยลง ใช้เวลาไปกับเรื่องส่วนตัว รวมทั้งทำงานที่มีคุณภาพต่ำและขโมยสิ่งของจากองค์กร จนถึงขั้นลาออกจากองค์กร ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานรับรู้ว่าได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม ก็อาจก่อให้เกิดพฤติกรรมปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ เช่น ใช้ความพยายามในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ทำงานเป็นเวลานานกว่าที่องค์กรได้กำหนดไว้ และพยายามทำงานให้เกิดประโยชน์กับองค์กรอย่างสูงสุดเท่าที่พวกเขาจะทำได้ (Greenberg, 2002) การที่บุคลากรในองค์กรรับรู้ถึงความยุติธรรมที่ตนได้รับจากองค์กรย่อมจะส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organ and Ryan, 1995) และเมื่อบุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแล้ว ย่อมอาจส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมปฏิบัติงานที่ดี เช่น การมีความขยันหมั่นเพียร และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน รวมทั้งยังส่งผลให้หน่วยงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริมปริมาณและคุณภาพของผลผลิตให้สูงขึ้นด้วย (Dubin, 2000)

อีกสาเหตุหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากกับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรก็คือบุคลิกภาพของตัวผู้ปฏิบัติงานเองว่ามีความเหมาะสมสอดคล้องกับงานหรือองค์กรหรือไม่ ถ้าบุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับงานและองค์กรแล้ว จะทำงานได้อย่างราบรื่นไม่ต้องปรับตัวให้เข้ากับงานและองค์กรมากนัก (Robbins, 2003)

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง เนื่องจากพนักงานถือเป็นกลไกสำคัญในการสร้างผลผลิตให้กับองค์กร ซึ่งหากพนักงานภายในองค์กรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรก็จะส่งผลให้เป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้บรรลุได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงเป็นที่น่าศึกษาว่ามีปัจจัยใดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาบุคลิกภาพ ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยที่ได้ อาจจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาพนักงานทุกระดับในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง จำนวน 300 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2553)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส เงินเดือน อายุงานในบริษัท และตำแหน่งงาน

2.1.2 บุคลิกภาพ ประกอบด้วยแบบเปิดเผย-เก็บตัว (Extraversion – Introversion: E) และแบบหวั่นไหวทางอารมณ์-มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism – Stability: N)

2.1.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ประกอบด้วยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ

2.1.4 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วยลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม ลักษณะความเป็นชาย ลักษณะความเป็นหญิง และลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วยพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการความสำนึกในหน้าที่

นิยามศัพท์

พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง หมายถึง บุคคลซึ่งทำงานประจำในทุกระดับตำแหน่งงานภายในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของพนักงานแต่ละคน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส รายได้ อายุงานในบริษัท และตำแหน่งงาน

อายุ หมายถึง จำนวนปีเต็มบริบูรณ์ของพนักงานนับตั้งแต่ปีที่เกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษาสูงสุด หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่พนักงานที่ได้รับในปัจจุบัน

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพการครองคู่ของพนักงาน ณ ปัจจุบัน โดยแบ่งเป็น โสด สมรส และหม้าย/หย่าร้าง

รายได้ หมายถึง เงินเดือนหรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่พนักงานได้รับในแต่ละเดือนจากบริษัท

อายุงานในบริษัท หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่พนักงานเริ่มเข้ามาทำงานในบริษัทตั้งแต่วันที่แรกจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถามมีหน่วยนับเป็นปี

ตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับของตำแหน่งงานที่พนักงานดำรงอยู่ แบ่งเป็น ระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการ

ระดับบังคับบัญชา หมายถึง ตำแหน่งงานที่พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างดำรงอยู่โดยมีหน้าที่ควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการให้เป็นไปตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้ภายในบริษัท

ระดับปฏิบัติการ หมายถึง ตำแหน่งงานที่พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างดำรงอยู่โดยมีหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา โดยปฏิบัติงานตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้ภายในบริษัท

บุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะและพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลที่แสดงออกมาทั้งภายในและภายนอก ทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ การวางตัวของบุคคลที่สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้ และเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของแต่ละบุคคล โดยการประเมินบุคลิกภาพในการวิจัยนี้ใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI (The Maudsley Personality Inventory) แบ่ง

คุณลักษณะออกเป็น 2 อย่างคือ แบบเปิดเผย-เก็บตัว (Extraversion-Introversion: E) และแบบ
 หวั่นไหวทางอารมณ์-มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism-Stability: N)

บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ชอบเข้าสังคม
 ทำอะไรไม่ใคร่ระมัดระวังตัว ชอบกิจกรรมที่ทำให้ความตื่นเต้น สนุกสนานร่าเริง ไม่จำเจ มองโลก
 ในแง่ดี และเป็นคนแสดงอารมณ์และความรู้สึกอย่างเปิดเผย

บุคลิกภาพแบบเก็บตัว(Introversion) หมายถึง ลักษณะบุคลิกภาพที่ตรงข้ามกับ
 Extraversion เป็นลักษณะของบุคคลที่ชอบเก็บตัว ทำอะไรเต็มไปด้วยความระมัดระวัง และมักมี
 แผนการล่วงหน้า อาจเป็นคนเอาจริงเอาจัง เจ้าระเบียบ ไม่ใคร่แสดงอารมณ์ความรู้สึก ไม่ชอบ
 กิจกรรมที่ตื่นเต้น โลกโตน และอาจมองโลกในแง่ร้าย

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่มี
 อารมณ์อ่อนไหวง่าย คิดมาก มีความโน้มเอียงที่จะเป็นโรคประสาทได้ง่าย เมื่อมีปัญหาสะท้อน
 อารมณ์ และมักมีการปนของอาการโรคทางกายที่เกิดจากความวิตกกังวลด้วย

บุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ (Stability) หมายถึง ลักษณะบุคลิกภาพที่แสดงถึงการมี
 สุขภาพจิตดี มีอารมณ์มั่นคง ใจคอหนักแน่น มีลักษณะความเป็นผู้นำตรงกันข้ามกับ Neuroticism

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Perception of Organizational Justice) หมายถึง การ
 ที่พนักงานตีความการได้รับการปฏิบัติที่ชอบธรรมในด้านต่าง ๆ จากบริษัทอย่างเป็นธรรม ในเรื่อง
 ของการจ่ายผลตอบแทน(Outcome) โดยพนักงานอาจจะพิจารณาคูณลักษณะที่ตนเองนำมาใช้ในการ
 ทำงาน(Input) เปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่น ๆ ในงานที่มีลักษณะเดียวกัน และเป็นการ
 ตีความว่ากระบวนการที่องค์การใช้ในการตัดสินใจมีความเสมอภาค ในการศึกษารุ่นนี้ใช้แนวคิด
 ความยุติธรรมในองค์การของ Greenberg and Baron (2000) ซึ่งได้จัดแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ การรับรู้
 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ

การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) หมายถึง การที่พนักงาน
 ตีความการปฏิบัติเกี่ยวกับผลตอบแทนที่ตนได้รับจากบริษัทว่ามีความเหมาะสมและความถูกต้องใน

การจัดสรรผลตอบแทน เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งต่าง ๆ ที่พนักงานนำมาลงทุนให้กับบริษัท เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ เป็นต้น

การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) หมายถึง การที่พนักงานตีความการปฏิบัติเกี่ยวกับกระบวนการหรือวิธีการที่องค์กรใช้ในการกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานว่ามีความเป็นธรรม วิธีการ กลไกหรือกระบวนการต่าง ๆ ในองค์กรที่ใช้ตัดสินใจมีความถูกต้อง แม่นยำ มีความคงที่แน่นอน ปราศจากอคติ สามารถเชื่อถือและไว้วางใจได้ รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและสามารถตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของการประเมิน การใช้การประเมินที่มีมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร (Perception of Organizational Culture) หมายถึง กระบวนการที่สมาชิกภายในองค์กรจัดระบบและตีความเกี่ยวกับค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ พฤติกรรมและปทัสสถานของสมาชิกภายในองค์กรที่ยึดถือปฏิบัติร่วมกัน ทำให้แตกต่างจากกลุ่มอื่น ในการวิจัยนี้ใช้แนวคิดวัฒนธรรมองค์กรของ Hofstede (1997) ซึ่งผู้วิจัยเลือกศึกษา 6 ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม ลักษณะความเป็นชาย ลักษณะความเป็นหญิงและลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน

ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ (Power Distance) หมายถึง การที่พนักงานในบริษัทเรียนรู้ได้ว่าในบริษัทเกิดความไม่เท่าเทียมกัน โดยมีความแตกต่างของอำนาจหน้าที่ การตัดสินใจ การได้รับการยกย่อง ฐานะทางสังคม เงินเดือนและสิทธิพิเศษต่าง ๆ

ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม (Individualism) หมายถึง การที่พนักงานในบริษัทเรียนรู้วิธีการการดำเนินชีวิตหรือการทำงานเฉพาะตนเองอย่างเป็นอิสระ เป็นตัวของตัวเองในทางความคิดและการกระทำมากกว่าความสนใจต่อกลุ่ม ไม่มีการสังสรรค์ร่วมกันระหว่างบุคคล

ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม (Collectivism) หมายถึง การที่พนักงานในบริษัทเรียนรู้ที่จะสร้างความผูกพันกับกลุ่มและองค์กรอย่างเหนียวแน่น ให้ความสำคัญกับกลุ่มมากกว่าบุคคล เน้นความสัมพันธ์ การคล้อยตามกัน การพึ่งพาอาศัย ความร่วมมือและประสานประโยชน์กัน

ลักษณะความเป็นชาย (Masculinity) หมายถึง การที่พนักงานในบริษัทเรียนรู้ว่าในบริษัท มีการแสดงออกทางสังคมตามลักษณะของเพศชาย โดยมีความกระตือรือร้นในการทำงานในการแข่งขัน มีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าแสดงออก ก้าวร้าว กล้าตัดสินใจ คำนึงถึงหลักการและเหตุผล เน้นผลงาน แสวงหาหนทางสู่ความสำเร็จ การทำงานมีระบบเคร่งครัดและเข้มงวด มีการแบ่งแยกบทบาททางเพศอย่างชัดเจนและเน้นความสำเร็จทางวัตถุ

ลักษณะความเป็นหญิง (Femininity) หมายถึง การที่พนักงานในบริษัทเรียนรู้ว่าในบริษัท มีการแสดงออกทางสังคมตามลักษณะของเพศหญิง โดยมีความจงรักภักดี เห็นอกเห็นใจ สงบเสงี่ยม อ่อนโยน ประนีประนอม เน้นความรู้สึก ความเสนอกภาค ไม่แบ่งแยกบทบาททางเพศอย่างชัดเจนและให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) หมายถึง การที่พนักงานในบริษัทเรียนรู้วิธีการหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่คลุมเครือ ลดความเสี่ยงในการเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน โดยนำประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้และการประสบความสำเร็จในอดีตมาดัดแปลงให้เหมาะสมกับตน เช่น ประเพณี ความเชื่อ คำแนะนำสั่งสอนจากผู้อาวุโสหรือผู้เชี่ยวชาญ นโยบาย หรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่ปฏิบัติภายในองค์กรนอกเหนือจากงานที่เป็นทางการ หรือเป็นการแสดงออกของพนักงานซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานปฏิบัติด้วยความเต็มใจเพื่อองค์กร เป็นการแสดงออกที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม และความร่วมมือภายในองค์กร ช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์กร ในที่นี้ใช้แนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ Organ (1991) ประกอบด้วยพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การแสดงออกของพนักงานต่อบุคคลอื่นภายในองค์กรในการแสดงความมีน้ำใจ ให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลอื่นด้วยความเต็มใจ แม้ว่าจะไม่ได้รับสิ่งใดตอบแทน หรือไม่ใช่น้ำหนักที่ได้รับมอบหมายให้ทำ

พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การแสดงออกของพนักงานในการคิดถึงผู้อื่นเพื่อให้การทำงานร่วมกันเกิดความราบรื่นไม่ให้เกิดปัญหาในการทำงาน ป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่ง เป็นการแสดงความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น โดยที่ไม่ได้นึกถึงประโยชน์ของตนเองเท่านั้น

พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การแสดงออกของพนักงานต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน หรือความเครียด ความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ทั้งที่มีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะทำให้กระทบกับการปฏิบัติงาน จึงอดทนด้วยความเต็มใจ

พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อบทบาทการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยแสดงออกถึงการมีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆ ขององค์กร แม้ว่าจะไม่ใช่บทบาทที่ถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่องค์กรมอบหมายตามตำแหน่งงาน

พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่ปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายของบริษัทอย่างเคร่งครัด แม้ว่าในบางเรื่องไม่ได้มีการระบุอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ความตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กรไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร
3. แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ความหมายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Personality” ซึ่งมีรากศัพท์เดิมมาจากภาษาลาตินว่า “Persona” แปลว่า “หน้ากาก” เป็นคำที่นำมาใช้กันทั่วไป เพื่อบรรยายลักษณะของบุคคล บุคลิกภาพเป็นลักษณะของบุคคลที่ได้รับอิทธิพลมาจากหลายปัจจัย ทั้งทางด้านพันธุกรรม สิ่งแวดล้อม ประสบการณ์ การเรียนรู้และวัฒนธรรม ผสมผสานกันเข้าเป็นพฤติกรรมที่ซับซ้อนละเอียดอ่อน เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “บุคลิกภาพ” ไว้ดังนี้

Burger (2000) ได้ให้ความหมายว่าบุคลิกภาพ หมายถึง รูปแบบที่ประกอบเป็นพฤติกรรมของบุคคล และกระบวนการปฏิสัมพันธ์ภายในตนเองซึ่งประกอบเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่งเป็นรูปแบบของพฤติกรรม ส่วนที่สองเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ภายในตนเองที่เกี่ยวกับเรื่องของอารมณ์ แรงจูงใจ และกระบวนการรู้คิดที่อยู่ภายในจิตใจและมีผลให้บุคคลแสดงความรู้สึกออกมา

Schermerhorn *et al.* (2000) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ คือ การแสดงถึงทุกสิ่งทุกอย่างหรือการรวมกันของคุณลักษณะที่สังเกตเห็นได้ ซึ่งเป็นธรรมชาติของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งต่าง ๆ

Cook and Hunsaker (2001) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ คือ คุณลักษณะและพฤติกรรมซึ่งเป็นคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล

Gatewood (2001) ได้ให้ความหมายว่าบุคลิกภาพ หมายถึง เอกลักษณะของบุคคลที่มีคุณลักษณะเป็นตัวกำหนดรูปแบบของบุคคลในการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) กล่าวว่าบุคลิกภาพ หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมของบุคคลซึ่งเป็นลักษณะเอกลักษณะที่แสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ สติปัญญา รวมทั้งด้านสรีระเน้นพฤติกรรมภายนอกและภายในทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้ รวมทั้งรูปร่าง ทรวดทรง การแต่งกาย อากัปกิริยา ท่าทาง การวางตัว ความสนใจ นิสัย และความสามารถ

สรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะและพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลที่แสดงออกมาทั้งภายในและภายนอก ทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ การวางตัวของบุคคลที่สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้ และเป็นเอกลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล

ลักษณะของบุคลิกภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) ได้ให้ลักษณะของบุคลิกภาพ ไว้ดังนี้

1. บุคลิกภาพเป็นผลรวมจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม
2. บุคลิกภาพต้องมีการสร้างเสริม ไม่ได้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ
3. บุคลิกภาพต้องใช้เวลาในการหล่อหลอมมาเป็นระยะเวลานาน ไม่อาจเกิดขึ้นได้ในช่วงระยะสั้น

4. บุคลิกภาพพื้นฐานของบุคคลจะถูกหล่อหลอมในช่วงอายุแรกเกิดถึง 6 ขวบ
5. บุคลิกภาพสามารถปรับปรุงได้ ไม่ใช่สิ่งที่คงที่ตายตัว
6. ไม่มีบุคคลคู่ใดที่จะมีบุคลิกภาพเหมือนกันทุกประการ(No two individuals are ever identical)
7. ไม่มีบุคลิกภาพของบุคคลใดที่สมบูรณ์พร้อมจนไม่มีทางปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้นได้อีก(No two persons are born exactly alike)
8. บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะทางกายและจิตร่วมกัน และมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับความรอบรู้(Cognitive) อารมณ์(Affective) อันจะเป็นรูปอารมณ์ดีดกาย(Temperament) และการกระทำ(Conactive) ซึ่งจะออกมาในลักษณะนิสัย(Character)
9. บุคลิกภาพ มีผลโดยตรงทั้งทางบวกและลบต่อองค์การ ธุรกิจ การงาน หรือสะท้อนเป็นภาพพจน์ของหน่วยงานและองค์การ
10. บุคลิกภาพมีผลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของบุคคลทั้งส่วนตัว ครอบครัว และหน่วยงาน

ทฤษฎีบุคลิกภาพ

ในปัจจุบันมีแนวคิดทฤษฎีหลายทฤษฎี อาจเนื่องมาจากบุคลิกภาพเป็นเรื่องซับซ้อน ทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งอาจไม่สามารถอธิบายได้ครบถ้วน มีการจัดแบ่งกลุ่มทฤษฎีบุคลิกภาพตามลักษณะความเชื่อของนักจิตวิทยาในกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้ (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2544)

1. ทฤษฎีบุคลิกภาพตามแนวจิตวิเคราะห์(Psychanalysis Theories) ให้ความสำคัญกับจิตใต้สำนึก ซึ่งมีผลต่อการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์ นักทฤษฎีที่สำคัญเช่น Sigmund Freud

2. ทฤษฎีบุคลิกภาพกลุ่มฟรอย์ใหม่(Neo-Freudian/Psychosocial Theories) เชื่อว่าอิทธิพลของสังคมวัฒนธรรมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีความสำคัญต่อบุคลิกภาพ นักทฤษฎีที่สำคัญ เช่น Alfred Adler Carl G.Jung Karen Horney Erick Erickson

3. ทฤษฎีบุคลิกภาพตามแนวลักษณะนิสัย(Trait Theories) มีแนวคิดที่ว่าโครงสร้างพื้นฐานของบุคลิกภาพ คือ อุปนิสัย(Trait) นักทฤษฎีที่สำคัญ เช่น Raymond B.Cattell Gordon Allport

4. ทฤษฎีบุคลิกภาพตามลักษณะปรากฏการณ์ (The Phenomenological Theories) ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ส่วนตัว เน้นเรื่องการรับรู้ และการตีความหมายเหตุการณ์ต่าง ๆ ของบุคคล นักทฤษฎีที่สำคัญเช่น Carl Rogers Abraham Maslow

5. ทฤษฎีบุคลิกภาพตามแนวพฤติกรรม (Behavioral Theories of Personality) เชื่อว่าบุคลิกภาพมีการพัฒนาตามกระบวนการเรียนรู้ แบบวางเงื่อนไขสิ่งเร้า (Classical) และผลกรรม (Operant) มีความสนใจเรื่องอารมณ์พื้นฐาน นักทฤษฎีที่สำคัญ เช่น B.F. Skinner John Dollard และ Neal Miller Eysenck

แนวคิดและทฤษฎีบุคลิกภาพ Hans Eysenck

Eysenck เป็นนักจิตวิทยาชื่อดังมากคนหนึ่ง เสนอลำดับความรู้สึกร่างกายของมนุษย์อีกแบบหนึ่งคือ เริ่มจากความเชื่อ เมื่อมีความเชื่อหลาย ๆ อย่างจากสิ่งหนึ่งเป็นผลให้เกิดเจตคติ จากความรู้สึกร่างกายแบบเจตคติหลาย ๆ อย่างรวมกันแล้วจะเป็นค่านิยมและความรู้สึกที่เป็นค่านิยมหลาย ๆ อย่างรวมกันแล้วส่งผลให้เกิดเป็นบุคลิกภาพ ได้มีการพัฒนาทฤษฎีที่จะอธิบายว่าทำไมแต่ละบุคคลจึงมีความแตกต่างกันในทางบุคลิกภาพและพฤติกรรม คุณลักษณะบุคลิกภาพที่สำคัญมี 3 คุณลักษณะคือ พฤติกรรมปกปิด (Introversion) พฤติกรรมเปิดเผย (Extroversion) และพฤติกรรมที่มั่นคง (Stability) ต่างก็มีจุดเริ่มต้นมาจากทางด้านชีววิทยา ขึ้นอยู่กับจำนวนกิจกรรมในระบบประสาทของแต่ละบุคคล กิจกรรมนี้จะจูงใจให้แต่ละบุคคลมีการพัฒนาไปในแนวทางที่แน่นอน สุดท้าย Eysenck ได้สร้างบุคลิกภาพ โดยการสังเกตลักษณะนิสัยของกลุ่มประชากรและนำลักษณะที่แตกต่างกันมาหาความสัมพันธ์โดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยแบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 2 มิติ มิติหนึ่งเป็นบุคลิกภาพแบบเปิดเผย-เก็บตัว (Introversion-Extroversion) และอีกมิติหนึ่งเป็นบุคลิกภาพแบบหวุ่นไหวทางอารมณ์-มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism-Stability) ทั้งนี้เมื่อนำ

บุคลิกภาพแบบเปิดเผย-เก็บตัว มาผสมกับบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์-มั่นคงทางอารมณ์ เพราะว่าอารมณ์มีส่วนสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับปฏิกิริยาที่บุคคลแสดงออก (กันยา สุวรรณแสง, 2533) จะก่อให้เกิดบุคลิกภาพพื้นฐานได้ 4 แบบคือ

1. บุคลิกภาพแบบเปิดเผย-บุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ (Stable-Extravert) แบบมีชีวิตชีวา (Sanguine)
2. บุคลิกภาพแบบเปิดเผย-บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ (Unstable-Extravert) แบบเกรี้ยวกราด (Choleric)
3. บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-บุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ (Stable-Introvert) แบบบอดได้ร้อได้ (Phlegmatic)
4. บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ (Unstable-Introvert) แบบครองทุกข์ (Melancholic)

บุคลิกภาพทั้ง 4 แบบนี้ สามารถสังเกตและวัดได้ โดยการกำหนดสถานการณ์ในรูปแบบของการตั้งคำถาม เพื่อให้ผู้ตอบตัดสินใจว่า รู้สึกหรือกระทำตามข้อคำถามในแบบทดสอบหรือไม่ โดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพแบบ MPI (The Maudsley Personality Inventory) เป็นแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพแบบหนึ่งที่เป็นมาตรฐานซึ่ง H. J. Eysenck เป็นผู้คิดค้นขึ้น แบบทดสอบนี้ใช้สำหรับประเมินบุคลิกภาพที่แบ่งคุณลักษณะออกเป็น 2 อย่างคือ แบบเปิดเผย-เก็บตัว (Extraversion-Introversion: E) และแบบหวั่นไหวทางอารมณ์-มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism-Stability: N)

แบบทดสอบบุคลิกภาพ

แบบทดสอบบุคลิกภาพเอ็มพีไอ (The Maudsley Personality Inventory) เป็นแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพแบบหนึ่งที่เป็นมาตรฐานซึ่ง H. J. Eysenck เป็นผู้คิดค้นขึ้น แบบทดสอบนี้ใช้สำหรับประเมินบุคลิกภาพที่แบ่งคุณลักษณะออกเป็น 2 อย่างคือ แบบเปิดเผย-เก็บตัว (Extraversion-Introversion: E) และแบบหวั่นไหวทางอารมณ์-มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism-Stability: N)

บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ชอบเข้าสังคม ทำอะไรไม่ใคร่ระมัดระวังตัว ชอบกิจกรรมที่ให้ความตื่นเต้น สนุกสนานร่าเริง ไม่จำเจ มองโลกในแง่ดี และเป็นคนแสดงอารมณ์และความรู้สึกอย่างเปิดเผย

บุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introversion) หมายถึง ลักษณะบุคลิกภาพที่ตรงข้ามกับ Extraversion เป็นลักษณะของบุคคลที่ชอบเก็บตัว ทำอะไรเต็มไปด้วยความระมัดระวังและมักมีแผนการล่วงหน้า อาจเป็นคนเอาจริงเอาจัง เจ้าระเบียบ ไม่ใคร่แสดงอารมณ์ความรู้สึก ไม่ชอบกิจกรรมที่ตื่นเต้น โลกโผน และอาจมองโลกในแง่ร้าย

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่มีอารมณ์อ่อนไหวง่าย คิดมาก มีความโน้มเอียงที่จะเป็นโรคประสาทได้ง่าย เมื่อมีปัญหาสะท้อนอารมณ์ และมักมีการปนของอาการโรคทางกายที่เกิดจากความวิตกกังวลด้วย

บุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ (Stability) หมายถึง ลักษณะบุคลิกภาพที่แสดงถึงการมีสุขภาพจิตดี มีอารมณ์มั่นคง ใจคอหนักแน่น มีลักษณะความเป็นผู้นำตรงกันข้ามกับ Neuroticism

แบบทดสอบวัดบุคลิกภาพนี้ สมทรง สุวรรณเลิศและคณะ (อ้างใน แสงสุรีย์ สำอางค์กุล, 2534) ได้แปลและเรียบเรียงคำถามแบบทดสอบนี้เป็นภาษาไทย โดยแบบทดสอบนี้ประกอบด้วย ข้อคำถามทั้งหมด 48 ข้อ แบ่งเป็นคำถามที่ประเมินบุคลิกภาพ 2 แบบคือ

Extraversion – Introversion (E) 24 ข้อ

Neuroticism – Stability (N) 24 ข้อ

แบบทดสอบนี้อาจทดสอบทั้งเป็นรายบุคคลและทดสอบหมู่ ไม่มีการจำกัดเวลาในการทดสอบ แต่จะให้ผู้ตอบแบบทดสอบได้อ่านข้อความแล้วตอบว่า “ใช่” “ไม่แน่ใจ” “ไม่ใช่” โดยตอบได้เร็วที่สุดเท่าที่จะเร็วได้ สำหรับแบบทดสอบ MPI นี้มีการนำไปใช้ในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงาน นำไปใช้ในการวิจัยเพื่อหาความสัมพันธ์หรือเพื่อทำนายตัวแปรต่าง ๆ เช่น ผลการปฏิบัติงาน หรือพฤติกรรมการทำงานต่าง ๆ

ดังนั้น ในการศึกษานี้ผู้วิจัยมีความสนใจในการนำแบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI มาใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI แบ่งบุคลิกภาพของคนออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ มิติการแสดงออกทางสังคม แบ่งเป็น 2 แบบคือ พฤติกรรมที่เปิดเผย-เก็บตัว และมีติสภาวะอารมณ์ แบ่งเป็น 2 แบบเช่นกันคือ สภาวะอารมณ์หัว้นไหว-มั่นคงทางอารมณ์ มีลักษณะเป็นแบบรายงานตนเอง (Self-Report) ประกอบด้วยคำถามทั้งสิ้น 48 ข้อ ทุกข้อเป็นลักษณะคำถามที่มีคำตอบ 3 ตัวเลือก คือ ใช่ ไม่ใช่ และไม่แน่ใจ แบบทดสอบนี้ใช้เวลาตอบประมาณ 20 นาที

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

มีนักวิชาการให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การไว้หลายท่าน เช่น

Furnham (2001) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลในองค์การเกี่ยวกับความยุติธรรมของนโยบาย ระบบการจ่ายผลตอบแทนและวิธีการปฏิบัติขององค์การ

Kreitner and Kinicki (2001) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลในองค์การว่า บุคคลได้รับการปฏิบัติจากองค์การอย่างยุติธรรม

Gordon (2002) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการปฏิบัติขององค์การในด้านผลตอบแทน กระบวนการในการตัดสินใจด้านผลตอบแทน และระบบขององค์การที่เป็นตัวกำหนดผลตอบแทนและกระบวนการในการตัดสินใจนั้น

Greenberg and Baron (2003) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การ ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจที่ใช้ในการแบ่งปันผลตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์การ

Muchinsky (2003) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่าหมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติอย่างยุติธรรมขององค์การต่อตนเอง

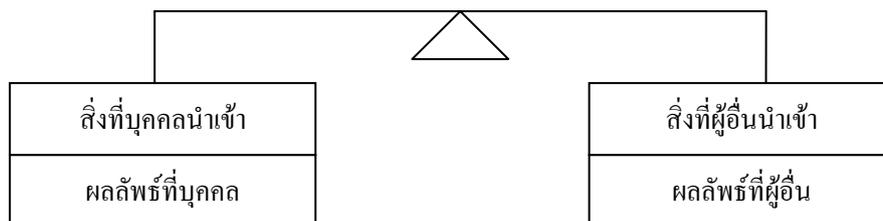
ชูชัย สมิทธิไกร (2543) ให้ความหมายว่า ความยุติธรรมในองค์การ เป็นความรู้สึกว่า กระบวนการและผลลัพธ์ของการดำเนินการมีความคงเส้นคงวา เป็นธรรมหรือเหมาะสมเกิดจากการประเมิน 3 ด้าน คือ 1) ความยุติธรรมเชิงผลลัพธ์ 2) กระบวนการที่ใช้ในการตัดสินผลลัพธ์ หรือความยุติธรรมเชิงกระบวนการ 3) วิธีการปฏิบัติและการสื่อสารต่อบุคคลหรือความยุติธรรมเชิงการปฏิบัติต่อบุคคล

สรุปได้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การที่พนักงานได้รับการปฏิบัติที่ ชอบธรรมในด้านต่าง ๆ จากบริษัทอย่างเป็นธรรม ในเรื่องของการจ่ายผลตอบแทน(Outcome) โดยพนักงานอาจจะพิจารณาคูณลักษณะที่ตนเองนำมาใช้ในการทำงาน(Input) เปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่น ๆ ในงานที่มีลักษณะเดียวกัน และเป็นการตีความว่ากระบวนการที่องค์การใช้ในการตัดสินพนักงานแต่ละคนมีความเสมอภาค

หลักสำคัญที่ใช้ในการตัดสินความยุติธรรม

การตัดสินความยุติธรรมทำได้โดยขบวนการที่ตรงไปตรงมา การพิจารณาความยุติธรรมจากการตัดสินใจ การกระทำหรือขบวนการที่กำหนดเพื่อประเมินในการตัดสินใจ ซึ่ง Sheppard Lewicki and Minton (1992) กล่าวว่า มีหลักการที่สำคัญ 2 ประการในการตัดสินความยุติธรรมดังนี้ คือ

1. หลักความสมดุล(Balance) เป็นหลักการที่กล่าวว่า บุคคลจะเปรียบเทียบการกระทำของตนเองกับการกระทำของผู้อื่นที่เหมือนกันในสถานการณ์เดียวกัน ตัวอย่างเช่น การเปรียบเทียบเงินเดือนที่ได้รับกับบุคคลอื่นซึ่งทำงานเดียวกัน ซึ่งถ้าบุคคลคิดว่าเขาได้ให้มากกว่าสิ่งตอบแทนที่ได้รับ บุคคลจะรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรม แต่ถ้าบุคคลให้มากและได้รับผลตอบแทนที่สูงด้วย บุคคลจะรับรู้ว่าได้รับความยุติธรรม ดังภาพที่ 1 แสดงถึงความยุติธรรมตามหลักความสมดุล



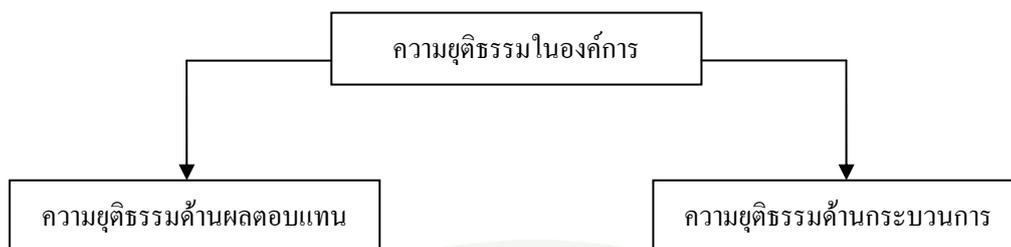
ภาพที่ 1 ความยุติธรรมตามหลักความสมดุล

ที่มา: Sheppard, Lewicki and Minton (1992: 11)

2. หลักความถูกต้อง(Correctness) กล่าวถึงความถูกต้องในการตัดสินใจ การกระทำหรือกระบวนการที่ใช้ในการประเมิน คุณภาพที่ได้รับจากการตัดสินใจที่เป็นธรรม ซึ่งการตัดสินใจนั้นต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ต่าง ๆ คือ ความคงที่แน่นอน (Consistency) ความแม่นยำ(Accuracy) ความชัดเจน(Clearity) ขบวนการที่โปร่งใส (Proceural Thoroughness) และความสอดคล้องกับคุณธรรมและค่านิยมในเวลานั้น(Compatibility with the Mirals and Values of the Time) การรับรู้ถึงความไม่คงที่ ความไม่แม่นยำ ความคลุมเครือ ขบวนการที่ไม่โปร่งใสหรือไม่มีคุณธรรม สิ่งเหล่านี้แสดงถึงการขาดหลักความถูกต้อง ดังนั้นการรับรู้ถึงความยุติธรรมนั้นจึงขึ้นอยู่กับความถูกต้องที่ใช้ในการประเมิน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์การ

Greenberg and Baron (2000) ได้ศึกษาแนวคิดในเรื่องความยุติธรรมในองค์การซึ่งเป็นทฤษฎีที่มีพื้นฐานเกี่ยวข้องกับบุคคล โดยมีเรื่องสังคมเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวความคิดในเรื่องความยุติธรรมในองค์การ มาจากแนวคิดเกี่ยวกับการที่พนักงานใช้การเปรียบเทียบทางสังคม(Social Comparison) ก็คือ การที่บุคคลเปรียบเทียบตัวเองกับคนอื่น ๆ หรือกับมาตรฐานที่เหนือกว่าตน Greenberg and Baron (2000) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบหลักของการรับรู้ความยุติธรรมไว้เป็นสองด้าน คือ แนวทางแรกอาศัยทฤษฎีความยุติธรรมของ Adams (1965) โดยให้ความสำคัญไปที่การที่องค์การใช้ทรัพยากรที่มีในการจ่ายผลตอบแทน แนวทางที่สองความยุติธรรมด้านกระบวนการให้ความสำคัญไปที่กระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจที่จะกำหนดผลตอบแทนสามารถแสดงเป็นแผนภาพได้ ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบของความยุติธรรมในองค์กร

ที่มา: Greenberg and Baron (2000)

ในการศึกษาเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กร ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 2 ด้าน ดังนี้ (Greenberg and Baron, 2000)

1. การจ่ายผลตอบแทนที่เน้นทฤษฎีความยุติธรรม (Equity Theory) หรือความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) สิ่งสำคัญขององค์ประกอบในด้านนี้ คือ พนักงานจะมีแรงจูงใจก็ต่อเมื่อได้รับความยุติธรรม (Fair) หรือความเท่าเทียม (Equitable) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างตนเอง และหลีกเลี่ยงความสัมพันธ์ที่ไม่ยุติธรรม (Unfair) หรือไม่เท่าเทียม (Inequitable)

ทฤษฎีความยุติธรรม กล่าวถึงการที่พนักงานเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับตัวแปร 2 ตัว คือ ผลตอบแทน (Outcome) และคุณลักษณะที่ใช้ในการทำงาน (Input) ผลตอบแทน คือ สิ่งที่บุคคลได้รับจากการทำงาน รวมถึงการจ่ายค่าตอบแทน ค่าตอบแทนพิเศษ และสิทธิพิเศษ ส่วนคุณลักษณะที่ใช้ในการทำงาน ตัวอย่างเช่น จำนวนเวลาที่ใช้ในการทำงานของพนักงาน ความพยายามที่ใช้ในการทำงาน จำนวนผลผลิตที่ได้ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่สำคัญที่พนักงานใช้ในการทำงาน ทฤษฎีความยุติธรรมจะเกี่ยวกับผลตอบแทนและคุณลักษณะที่ใช้ในการทำงาน เป็นสิ่งที่พนักงานรับรู้เปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ดังนั้นในบางครั้งบุคคลอาจไม่เห็นด้วยกับการกำหนดการปฏิบัติอย่างยุติธรรมในการทำงาน

ทฤษฎีความยุติธรรม เน้นเรื่องการที่พนักงานเปรียบเทียบผลตอบแทนของตนเองกับคุณลักษณะที่ใช้ในการทำงาน โดยเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ๆ และนำมาพิจารณาตัดสินความยุติธรรม โดยความสัมพันธ์ในการเปรียบเทียบจะอยู่ในรูปของอัตราส่วนระหว่างผลตอบแทนกับคุณลักษณะที่ใช้ในการทำงานของบุคคลอื่น โดยอาจจะเป็นใครก็ได้ในกลุ่มหรือพนักงานคนอื่น ๆ ในองค์กร หรืออาจเป็นบุคคลที่ทำงานในสาขาอาชีพเดียวกัน หรืออาจเปรียบเทียบกับตนเองใน

ช่วงเวลาก่อนหน้านี การเปรียบเทียบมีผลลัพธ์ที่แตกต่างกันคือ ความไม่ยุติธรรมที่เกิดจากการได้รับค่าตอบแทนที่มากกว่า ความไม่ยุติธรรมที่เกิดจากการได้รับค่าตอบแทนที่น้อยกว่า และความยุติธรรมที่ได้รับจากการจ่ายค่าตอบแทน

2. ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านกระบวนการ เริ่มจากแนวคิดในเชิงกฎหมายเป็นความเข้าใจที่ว่าผลตอบแทนในกระบวนการพิจารณาจะมีความยุติธรรม กระบวนการที่ใช้ในการพิจารณา เช่น กฎเกณฑ์ที่คำนึงถึงเหตุการณ์แวดล้อมจะต้องยุติธรรม โดยเฉพาะเมื่อผู้เชี่ยวชาญในด้านพฤติกรรมองค์กรมีแนวคิดพื้นฐานคล้าย ๆ กัน ได้ใช้ในการตัดสินใจการทำงาน

ความยุติธรรมด้านกระบวนการ คือ การรับรู้ความยุติธรรมของกระบวนการเกี่ยวกับการตัดสินใจในองค์กร หรือเป็นการรับรู้ความยุติธรรมที่คำนึงถึงความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทน โดยทั่วไปแล้วพนักงานที่อยู่ในองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจอย่างยุติธรรม และพวกเขาจะจงใจให้พนักงานคนอื่น ๆ ขอมอบในการตัดสินใจที่ยุติธรรม เหตุผลง่าย ๆ คือ เป็นประโยชน์ทั้งต่อพนักงานและองค์กรด้วย เมื่อองค์กรคิดที่จะให้เกิดความยุติธรรมในด้านกระบวนการ

นอกจากนี้แล้ว Greenberg and Baron (2000) ยังได้อธิบายเกี่ยวกับการรักษาความยุติธรรมในการทำงานว่า บุคคลจะจงรักภักดีต่อองค์กรเมื่อบุคคลนั้นเชื่อว่าเขาปฏิบัติงานภายใต้ระบบการจ่ายอย่างยุติธรรม และได้แบ่งแนวทางเรื่องความยุติธรรมออกเป็นสองประเด็น ดังนี้

1. ทฤษฎีความยุติธรรมขององค์กร เป็นการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทน (Output) และคุณลักษณะที่ใช้ในการทำงานของพนักงาน (Input) ทฤษฎีความยุติธรรมมีข้อสมมติว่า บุคคลจะได้รับการพอใจโดยการรักษาความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมเป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวเองกับคนอื่น ๆ โดยหลีกเลี่ยงความสัมพันธ์ที่ไม่ยุติธรรมหรือความไม่เท่าเทียม การตัดสินใจว่าเกิดความยุติธรรม โดยการที่พนักงานเปรียบเทียบตัวเองกับคนอื่น โดยมีตัวแปรที่สำคัญ 2 ตัว ดังนี้ ตัวแปรแรกคือผลตอบแทน เป็นสิ่งที่พนักงานได้รับจากการทำงาน เช่น การจ่ายผลกำไร เกียรติยศ และคุณลักษณะที่ใช้ในการทำงาน ซึ่งการรับรู้ดังกล่าวไม่มีมาตรฐานที่ชัดเจน

2. ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับการตัดสินใจอย่างยุติธรรมขององค์กร การตัดสินใจที่นำมาสู่ผลตอบแทนเป็นสิ่งที่ช่วยตัดสินเป็นอันดับแรกในการทำงาน ถ้าประเมินความยุติธรรมของการตัดสินใจจากกฎ อาจต้องการรู้ว่าคำตัดสินได้มาอย่างไร การรับรู้ของบุคคลว่ามีความยุติธรรมในกระบวนการที่ใช้ตัดสิน เป็นที่รู้กันว่า คือ การรับรู้ความยุติธรรมในด้านกระบวนการ เป็นหลักสำคัญในการทำงาน

นอกจากแนวคิดของ Greenberg และ Baron แล้วยังมีแนวคิดของ Muchinsky ที่มีความใกล้เคียงกันในเรื่องความยุติธรรมในองค์กร โดย Muchinsky (2003) ได้แบ่งองค์ประกอบด้วยความยุติธรรมในองค์กร ออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) หมายถึง การรับรู้ถึงความยุติธรรมเกี่ยวกับผลตอบแทน (Outcome) ที่ได้รับหรือผลสำเร็จ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนเป็นสิ่งที่ช่วยทำนายค่านิยม ซึ่งค่านิยมเหล่านั้นเป็นกฎหรือมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรม มีกฎเกณฑ์พื้นฐานที่สำคัญ 3 ประการ ในการระบุถึงความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

1.1 กฎของการตอบแทนอย่างยุติธรรม (Equity) ระบุว่า พนักงานจะรับรู้ถึงรางวัลซึ่งประกอบด้วย สิ่งที่พนักงานทำหรือนำไปใช้ในการทำงาน ในการใช้กฎการตอบแทนอย่างเท่าเทียมกันนั้นต้องตัดสินโดยยึดถือทักษะ ความรู้ และความสามารถ

1.2 กฎของการตอบแทนอย่างเสมอภาค (Equality) ระบุว่า บุคคลควรที่จะมีโอกาสอย่างเท่าเทียมกันในการได้รับผลตอบแทน หรือรางวัล โดยปราศจากการจำแนก โดยใช้คุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น ความสามารถ

1.3 กฎของการตอบแทนตามความต้องการ (Need) ระบุว่ารางวัลที่จะจ่ายควรยึดที่ความต้องการของบุคคล พิจารณาจากความต้องการได้รับของบุคคลว่า เป็นการรับรู้ว่าเป็นสิ่งที่ยุติธรรม ดังนั้นกฎเกณฑ์ในการจ่ายผลตอบแทนจึงขึ้นอยู่กับค่านิยม ไม่มีกฎใดถูกหรือผิด สิ่งสำคัญขององค์กรต้องค้นหาความสอดคล้องกันในเรื่องกฎของการตอบแทนที่ยุติธรรม

2. ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) คือ การรับรู้รูปแบบความยุติธรรมในด้านกระบวนการหรือวิธีการจ่ายผลตอบแทน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในนโยบายและกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจ (Muchinsky, 2003)

2.1 ให้ความสำคัญกับบทบาทของพนักงานในการที่พนักงานสามารถให้ข้อมูลในกระบวนการทำงาน ซึ่งการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการจะมีในระดับที่สูงขึ้น เมื่อพนักงานสามารถมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ หรือสามารถนำเสนอคุณลักษณะในการทำงาน

2.2 ให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบเชิงโครงสร้างของกระบวนการ คือ การรับรู้ความยุติธรรมในด้านกระบวนการมีหน้าที่ เป็นหลักเกณฑ์ที่ทำให้พนักงานพึงพอใจหรือเป็นตัวทำลายหลักเกณฑ์ด้านกระบวนการเสนอแนะว่า การตัดสินใจควรทำด้วยความถูกต้อง ปราศจากอคติ ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และผลตอบแทนสามารถปรับเปลี่ยนได้ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการต้องปฏิบัติโดยให้พนักงานได้รับรู้ว่าในระหว่างกระบวนการพนักงานต้องได้รับการปฏิบัติอย่างให้เกียรติ และสามารถถามถึงข้อสงสัยได้

Folger and Greenberg (1985 cited in Muchinsky, 2003) ได้จำแนกการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรออกเป็น 2 มิติ ได้แก่

มิติที่หนึ่ง ให้ความสำคัญกับบทบาทในการแสดงความคิดเห็น (Voice) ของบุคคลที่เกิดขึ้นในกระบวนการ โดยบุคคลจะรู้ว่ากระบวนการที่นำมาใช้มีความยุติธรรมก็ต่อเมื่อบุคคลได้มีโอกาสในการเสนอความคิดเห็น ข้อมูลหรือมีอิทธิพลในกระบวนการตัดสินใจ

มิติที่สอง ให้ความสำคัญกับโครงสร้างองค์ประกอบของกระบวนการ พิจารณาว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรเป็นหน้าที่หนึ่งๆที่เพิ่มเข้ามา ซึ่งหลักเกณฑ์ที่ใช้นั้นอาจได้รับการปฏิบัติหรือถูกถ่วงละเมิด โดยหลักเกณฑ์ที่นำมาใช้ในกระบวนการและการตัดสินใจด้านต่างๆ ควรกระทำอย่างเป็นขั้นตอน มีความสม่ำเสมอ ปราศจากอคติส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อมูลที่ถูกต้องเท่าที่จะสามารถหามาได้ และผลลัพธ์ที่ได้จะต้องสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

Leventhal (1980, cited in Muchinsky, 2003) ได้เสนอตัวชี้วัด 6 ประการที่ทำให้กระบวนการที่นำมาใช้มีความยุติธรรม โดยกระบวนการนั้นควรมี 1) มีความเสมอภาค 2) ปราศจากอคติ 3) มีความถูกต้องแม่นยำ 4) สามารถแก้ไขได้ในกรณีที่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น 5) มีความครอบคลุมในประเด็นที่เกี่ยวข้อง และ 6) ตั้งอยู่บนมาตรฐานทางจริยธรรมที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆข้างต้น ในการศึกษาที่ผู้วิจัยยึดหลักการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การตามทฤษฎีของ Greenberg and Baron (2000) ซึ่งแบ่งการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน(Distributive Justice) และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ(Procedural Justice)

แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมนั้นสร้างมาจากสมาชิกที่เป็นบุคคลสำคัญภายในองค์การหรือค่อย ๆ เกิดขึ้นเมื่อเวลาได้ผ่านพ้นไป วัฒนธรรมองค์การแสดงถึงองค์ประกอบที่สำคัญของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่พนักงานปฏิบัติงาน ความคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ มองไม่เห็นแต่มันสามารถแสดงออกและแพร่กระจายได้ และมีผลกระทบต่อทุกอย่างที่เกิดขึ้นในองค์การ เพราะเป็นระบบพลวัตของความคิด วัฒนธรรมจึงมีผลต่อทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้นภายในองค์การ (Newstrom and Davis, 1997) ซึ่งจากการศึกษาค้นคว้าได้มีผู้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การไว้ดังนี้

George and Jones (1999) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การว่า หมายถึง เป็นกลุ่มที่ไม่เป็นทางการของค่านิยมและบรรทัดฐานที่ควบคุมแนวทางของบุคคลและกลุ่มภายในองค์การที่มีผลต่อบุคคลอื่นและบุคคลภายนอกองค์การ

Cook and Hunsaker (2001) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การว่า หมายถึง เป็นข้อสมมติพื้นฐานร่วมกันของบุคคลที่เกี่ยวกับค่านิยม ความเชื่อ บรรทัดฐาน สัญลักษณ์ ภาษา พิธีกรรมและเรื่องเล่าขององค์การ ที่เป็นการแสดงออกให้กับสมาชิกขององค์การและเป็นที่ยอมรับในการเป็นแนวทางของพฤติกรรม

Desimone, Werner and Harris (2002) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรว่า หมายถึง กลุ่มของค่านิยม ความเชื่อ บรรทัดฐาน รูปแบบของพฤติกรรมร่วมกันของสมาชิกในองค์กรและเป็นแนวทางของพฤติกรรม

อิสระ สุวรรณบด (2540) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรว่า หมายถึง ค่านิยม วิธีความคิด ความเชื่อ การรับรู้และการประเมินสิ่งต่าง ๆ ที่สมาชิกของกลุ่มมีประสบการณ์ร่วมกันและถ่ายทอดสิ่งเหล่านั้นจากคนรุ่นหนึ่งไปอีกรุ่นหนึ่ง ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่สมาชิกเห็นว่าเป็นสิ่งเหมาะสม ยอมรับและประพฤติปฏิบัติ ทำให้แตกต่างกันกับกลุ่มอื่น และอาจสามารถพยากรณ์พฤติกรรมในสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งได้

สมยศ นาวิการ (2540) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรว่า หมายถึง ค่านิยมและบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกัน โดยสมาชิกขององค์กรที่ได้กลายเป็นรากฐานของระบบการบริหารและวิธีการปฏิบัติของพนักงานและผู้บริหารภายในบริษัท

ธงชัย สันติวงษ์ และชนาธิป สันติวงษ์ (2542) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรว่า หมายถึง ค่านิยม (Values) แนวคิดกับความเชื่อ (Concept & Beliefs) ที่ซึ่งได้มีการพัฒนา สร้างสม และขัดเกลามานาน จนกระทั่งกลายเป็นสิ่งที่ยึดมั่นของสมาชิกขององค์กรที่ซึ่งต่างจะยึดถือและปฏิบัติตามกัน

อารง สุทธาศาสตร์ (2543) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรว่า หมายถึง ความรู้ ความคิด ความเชื่อ ข้อสมมติพื้นฐาน (Basic Assumptions) และหรือค่านิยมที่มีอยู่ในจิตใจร่วมกันของคนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ในองค์กร คนกลุ่มดังกล่าวใช้ระบบความรู้ความคิดร่วมกันเป็นแนวทางในการคิดตัดสินใจและกระทำความเข้าใจสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ พฤติกรรมและปทัสถานของสมาชิกภายในองค์กรที่ยึดถือปฏิบัติร่วมกัน

หน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กร

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540) เห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรมีหน้าที่ ดังนี้

1. สนับสนุนให้เกิดแนวปฏิบัติที่สมาชิกองค์การยอมรับ

จากการที่สมาชิกในหน่วยงานทั้งเก่าและใหม่ต้องติดต่อเกี่ยวข้องกัน ในเรื่องงานทำให้บุคลากรใหม่ขององค์การเรียนรู้วิถีคิดวิธีการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสม จากคำแนะนำของสมาชิกเก่าหรือไม่ก็เรียนรู้ด้วยตนเองจากประสบการณ์หรือการสังเกตส่วนตัว

2. จัดระเบียบในองค์การ

ถ้าพนักงานเรียนรู้ เข้าใจ และยอมรับวิธีการคิดวิธีการทำงานที่หน่วยงานคาดหวัง พนักงานก็จะยึดถือแนวทางดังกล่าวเป็นหลักในการคิด การทำงาน และการประพฤติปฏิบัติต่อกัน นานวันแนวทางดังกล่าวจะกลายเป็นธรรมเนียมบรรทัดฐานของกลุ่มให้สมาชิกยึดถือและปฏิบัติ ผู้ใดฝ่าฝืนย่อมได้รับการลงโทษ

3. กำหนดนิยามความหมายให้กับพฤติกรรมต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว

เมื่อบุคลากรในหน่วยงานเข้าใจ และยอมรับวัฒนธรรมองค์การของตนเองแล้ว วัฒนธรรมองค์การจะช่วยให้สมาชิกของหน่วยงานเข้าใจถึงเหตุผลของพฤติกรรมหรือความเป็นไปในหน่วยงานตน

4. ลดความจำเป็นที่ต้องตัดสินใจในกิจกรรมที่ปฏิบัติอยู่เสมอ

วัฒนธรรมองค์การเป็นค่านิยม ความเชื่อ และแนวปฏิบัติที่สมาชิกขององค์การทำอยู่เป็นปกติวิสัย จนเคยชินกลายเป็นนิสัย ดังนั้นสมาชิกในองค์การสามารถทำกิจกรรมเหล่านั้นได้โดยอัตโนมัติ

5. แก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการพื้นฐานขององค์การ

ช่วยแก้ไขปัญหาพื้นฐานขององค์การเพื่อให้องค์การอยู่รอด เห็นว่าทุกหน่วยงานมี ปัญหาที่จะต้องแก้ไข 2 ประการ คือ การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอก (External

Adaptation) และการบูรณาการต่าง ๆ ภายในองค์กร (Internal Intergration) ให้ทำงานประสานสอดคล้องกัน

6. ช่วยชี้แนวทางในการทำงานและการประพฤติปฏิบัติตัว

เมื่อวัฒนธรรมองค์กรได้ผ่านกาลเวลาแห่งการทดสอบจนเป็นที่ยอมรับจากสมาชิกองค์กรส่วนหนึ่งแล้วจะสามารถช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์กรได้ สิ่งเหล่านี้จะถูกถ่ายทอดให้สมาชิกรุ่นใหม่รับรู้ว่าเป็นวิธีทำงานที่ถูกต้องเหมาะสมที่ใช้ภายในหน่วยงาน กระบวนการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กรให้สมาชิกรุ่นใหม่ เรียกว่า การหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กร (Organization Socialization) เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานและประพฤติปฏิบัติต่อไป

สิ่งที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร

Greenberg and Baron (2000) กล่าวว่าบุคคลแต่ละคนในองค์กรได้รับทัศนคติ ค่านิยม และความคาดหวัง ปัจจัยพื้นฐานที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรได้แก่

1. ผู้ก่อตั้งบริษัท (Company Founders) วัฒนธรรมองค์กรอาจเป็นเครื่องแสดงหรือสัญลักษณ์ ที่มาจากผู้ก่อตั้งบริษัท ซึ่งผู้ก่อตั้งแต่ละบุคคลจะมีลักษณะบุคลิกภาพ ค่านิยม และการตั้งเป้าหมายอย่างชัดเจน เพื่อที่พนักงานในองค์กรจะได้นำไปปฏิบัติตาม
2. ประสบการณ์ขององค์กร (Organizational Experience) วัฒนธรรมองค์กรบ่อยครั้งที่ได้รับการพัฒนามาจากประสบการณ์ที่องค์กรได้รับจากสภาพแวดล้อมภายนอก
3. ปฏิสัมพันธ์ภายใน (Internal Interaction) วัฒนธรรมองค์กรได้พัฒนามาจากการติดต่อกันระหว่างกลุ่มแต่ละกลุ่มในองค์กร
4. สัญลักษณ์ (Symbols) เป็นสัญลักษณ์ทางวัตถุที่มีความหมายไปสู่ความเป็นเอกลักษณ์ขององค์กร เช่น อาคารสถานที่ สโลแกน เป็นต้น
5. เรื่องเล่า (Stories) องค์กรให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรม โดยเป็นการเล่าเรื่องแก่พนักงาน

ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เรื่องเล่าที่เป็นกุญแจสำคัญที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร หรือค่านิยมไปสู่พนักงาน บางครั้งก็เป็นการเล่าเรื่องในสิ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

6. ภาษาที่ใช้เฉพาะกลุ่ม (Jargon) ปัจจุบันภาษาที่ใช้ในบริษัทต่าง ๆ ช่วยให้ทราบถึง วัฒนธรรมของแต่ละบริษัทเอง สมาชิกในแต่ละองค์กรได้กำหนดภาษาของตนเอง

Robbins (2001) ได้อธิบายถึงวัฒนธรรมองค์กรเกิดมาจากสิ่งต่อไปนี้

1. ปรัชญาของผู้ก่อตั้ง (Founder's Philosophy) เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลอย่างมากที่มีผลต่อ ความสำเร็จที่ใช้ในการว่าจ้าง กิจกรรมที่ผู้บริหารระดับสูงในปัจจุบันตั้งขึ้นว่าอะไร คือ พฤติกรรม ที่ได้รับการยอมรับ และไม่เป็นพฤติกรรมที่ต้องการ พนักงานควรมีการปรับตัวเช่นไร ที่จะ นำไปสู่ระดับที่เหมาะสมกับพนักงานใหม่ ค่านิยมขององค์กรในกระบวนการคัดเลือก และวิธีการ ปรับตัวทางสังคมที่ผู้บริหารระดับสูงชอบ

2. เรื่องเล่า (Stories) เป็นรูปแบบของการบรรยายของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับผู้ก่อตั้ง องค์กร บทบาท ความเสี่ยงต่าง ๆ ที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ผลผลิตที่เกิดจากการทำงาน การป้องกันความผิดพลาด

3. พิธีการต่าง ๆ (Rituals) เป็นกิจกรรมที่ได้ปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่องที่แสดงออกทาง ความรู้สึก และแสดงถึงค่านิยมที่สำคัญที่ทำให้้องค์กรมีความเข้มแข็ง ซึ่งอาจจะเป็นเป้าหมายที่มี ความสำคัญมาก และอาจเป็นคนที่มีความสำคัญ

4. สัญลักษณ์ทางวัตถุ (Material Symbols) เป็นสิ่งที่แสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละ บริษัทที่อาจรวมถึง การจัดการกับความเสี่ง การบริหาร การมีส่วนร่วม สังคม เป็นต้น

5. ภาษา (Language) องค์กรจะมีการใช้ภาษาเฉพาะที่เป็นภาษาภายในกลุ่มสมาชิก ซึ่ง สมาชิกภายในกลุ่มต่างให้การยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม

ความเป็นมาของวัฒนธรรมองค์กร

จากแนวคิดที่หลากหลายของวัฒนธรรมองค์กร การทราบความเป็นมาของวัฒนธรรมองค์กรจะช่วยให้การถ่ายทอดหรือส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรได้อยู่ถูกต้องตรงจุด

Robbins (2001) อธิบายว่า วัฒนธรรมองค์กรมักเกิดจากปรัชญาของผู้ก่อตั้งองค์กร (Philosophy of Organization's Founders) ได้มีการวางแผนปฏิบัติงานขององค์กร หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน จากนั้นได้มีการสร้างบรรทัดฐานในการเลือก (Selection Criteria) ซึ่งบรรทัดฐานนี้จะครอบคลุมการสรรหาคัดเลือกบุคคลเข้ามาร่วมงานกับสังคม และการพิจารณาเกี่ยวกับผู้บริหารระดับสูง จะต้องเข้ามาควบคุมและวางแผนนโยบายหลักขององค์กร รวมทั้งวิธีการปฏิบัติ จากนั้นปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ก็จะกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แบบการเกิดวัฒนธรรมองค์กร

ที่มา: Robbins, 2001

ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร

เสนาะ ดิยาวี (2544) กล่าวว่า ลักษณะที่สำคัญของวัฒนธรรมองค์กรมี 6 ลักษณะ ดังนี้

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Collective) หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กรทำให้สิ่งที่มีอยู่ร่วมกัน (Social Entity) องค์กรที่ไม่มีวัฒนธรรมองค์กรจะอยู่ร่วมกันได้ยาก วัฒนธรรมเป็นพลังที่ทำให้คนร่วมกันทำงานอยู่ในองค์กรเพื่อทำให้องค์การนั้นดำเนินงานต่อไปได้ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันก็คือ พลังรวม (Synergy)

2. การก่อให้เกิดอารมณ์ (Emotionally Charged) คนมักจะเห็นว่าวัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่ช่วยคุ้มครองและวัฒนธรรมองค์การยังช่วยให้คนเหล่านั้นสามารถเผชิญกับปัญหา และความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นกับตัวเขาได้

3. การอยู่บนพื้นฐานของประวัติศาสตร์ (Historically Based) การมีประสบการณ์ร่วมกันอันยาวนาน จะเชื่อมโยงคนอยู่ด้วยกันเป็นกลุ่ม ซึ่งจะพบเห็นอยู่เสมอว่า คนที่มีประสบการณ์ในชีวิตคล้ายกันจะรวมกันเป็นวัฒนธรรมเดียวกันและเวลาที่ยาวนาน ทำให้วัฒนธรรมถาวรสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับเวลา ความไว้วางใจกันและความจงรักภักดี และสามารถใช้เป็นพื้นฐานในการคาดคะเนคำพูดและการกระทำของคนได้

4. การยึดติดอยู่กับสัญลักษณ์ (Inherently Symbolic) การใช้คำพูดบางคำหรือคำขวัญบางประโยค ก็สามารถใช้เป็นสัญลักษณ์ที่มีความหมายต่อองค์การ จนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์การไป สัญลักษณ์ที่ยึดติดและใช้กันต่อมาจึงสามารถกำหนดรูปแบบของวัฒนธรรมองค์การได้

5. การเคลื่อนไหว (Dynamic) วัฒนธรรมองค์การมีการเปลี่ยนแปลงมีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้คนในองค์การมีความรู้ความเข้าใจแก่นที่แท้จริงของวัฒนธรรมนั้น

6. การยึดติดที่เลือนราง (Inherently Fuzzy) ความกำกวม ความตรงกันข้ามและการมีความหมายหลายอย่างเป็นพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์การ ไม่มีใครที่จะหาได้ว่าแก่นที่แท้จริงของวัฒนธรรมองค์การเป็นอย่างไรได้ภายในระยะเวลาสั้น ๆ จะต้องใช้เวลายาวนานจึงจะสังเกตเห็นแก่นสารที่แท้จริงของวัฒนธรรมองค์การนั้น

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การเกิดจากปัจจัยกำหนดดังต่อไปนี้

1. วัฒนธรรมสังคมระดับต่าง ๆ ได้แก่ วัฒนธรรมสังคมระดับนานาชาติ ระดับชาติ ระดับภูมิภาค และระดับท้องถิ่น ตลอดจนวัฒนธรรมของธุรกิจอุตสาหกรรมและสาขาอาชีพ ซึ่งอาจส่งผลให้แต่ละฝ่ายภายในองค์การมีลักษณะเป็นวัฒนธรรมย่อยและในบางครั้งอาจขัดแย้งกัน

2. ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน กล่าวคือถ้าหน่วยงาน 2 แห่งมีลักษณะงานต่างกัน วัฒนธรรมในหน่วยงานทั้งสองมักแตกต่างกันไปด้วย ในทางกลับกันถ้าหน่วยงาน 2 แห่งมีลักษณะงานเหมือนกัน วัฒนธรรมในหน่วยงานทั้งสองก็มักมีส่วนที่คล้ายคลึงกัน นอกจากนี้สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สภาพเศรษฐกิจ สภาพการแข่งขันก็อาจส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมในองค์กรได้เช่นเดียวกัน

3. ค่านิยม ความเชื่อ และวิสัยทัศน์ของผู้ก่อตั้งและผู้นำรุ่นแรก ๆ รวมทั้งปัจจัยด้านสถานการณ์และทักษะในการบริหารของผู้ก่อตั้งและผู้นำรุ่นแรก ๆ ต่างมีส่วนในการสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จในการกำหนดวัฒนธรรมองค์กร

4. ประสบการณ์จากการทำงานร่วมกันของสมาชิกในองค์กร นั่นคือเมื่อสภาพแวดล้อมหรือเวลาเปลี่ยนไปอาจทำให้ความเชื่อและวิสัยทัศน์ของผู้นำรุ่นแรก ๆ ใช้ไม่ได้ผล ประสบการณ์หรือการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานร่วมกันของพนักงานจึงอาจเข้ามาแทนที่ค่านิยม ความเชื่อ และวิธีแก้ปัญหาแบบเก่าของผู้ก่อตั้งและผู้นำรุ่นแรก ๆ

5. ค่านิยม ความเชื่อ และวิสัยทัศน์ของผู้นำรุ่นใหม่ ผู้นำรุ่นใหม่ของหน่วยงานมักจะนำค่านิยม ความเชื่อ วิธีคิด วิธีทำงานของตนเข้ามาในองค์กรด้วย จึงอาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมของหน่วยงานขึ้นได้ ผู้นำใหม่ที่มีตำแหน่งบริหารมักประสบความสำเร็จในการกำหนดหรือเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรมากกว่าผู้นำใหม่ที่ไม่มีตำแหน่งบริหาร นอกจากนี้ปัจจัยสถานการณ์และทักษะในการบริหารของผู้นำรุ่นใหม่ก็มีส่วนที่เกื้อหนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการกำหนดหรือเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรเช่นเดียวกัน

สิ่งที่บ่งชี้วัฒนธรรมองค์กร

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540 อ้างถึง Sathe, 1985) เสนอให้สืบค้นวัฒนธรรมองค์กรโดยวิเคราะห์จากสิ่งบ่งชี้ 4 ประเภท คือ

1. สิ่งของ (Object) ได้แก่ สิ่งที่สมาชิกองค์กรมีหรือใช้ร่วมกัน เช่น การจัดวางผังห้องทำงาน

2. การสนทนา (Talk) ได้แก่ คำพูด ภาษา หรือเรื่องราวที่สมาชิกองค์การพูดเหมือนกัน
3. พฤติกรรม (Behavior) ได้แก่ สิ่งที่สมาชิกองค์การทำเหมือนกัน
4. อารมณ์ (Emotion) ได้แก่ ความรู้สึกที่สมาชิกองค์การมีอยู่ร่วมกัน

การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การ

ลีทวิช วรานูสันติกุล (2540) เสนอว่า การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การจะยากหรือง่ายขึ้นอยู่กับการหยั่งรากลึกและการแพร่ขยายภายในองค์การ โดยสิ่งแรกที่ต้องทำได้แก่ การกำหนดวิสัยทัศน์ของการเปลี่ยนแปลงให้ชัดเจนและดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์สภาพการณ์ในปัจจุบันและกำหนดวัตถุประสงค์ โดยศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่เป็นอยู่ขององค์การ เช่น จากการสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต
2. การเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลง โดยให้ผู้นำในทุกระดับได้ร่วมรับทราบ มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและดำเนินการในการเปลี่ยนแปลง อาจทำได้โดยการจัดสัมมนาปฏิบัติการ
3. ดำเนินการเปลี่ยนแปลง เป็นขั้นของการนำไปปฏิบัติ โดยจะต้องให้ความสำคัญกับแหล่งสำคัญ 4 ระดับ ได้แก่

3.1 ระดับบุคคล ทุกคนควรได้รับทราบและได้รับการแนะนำวัตถุประสงค์ในการเปลี่ยนแปลง รับทราบเป้าหมาย โครงการ บทบาท และได้รับความช่วยเหลือ รวมทั้งข้อมูลย้อนกลับเพื่อการปรับปรุงตน ซึ่งฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาอาจช่วยส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์การใหม่ได้เร็วขึ้น

3.2 ระดับกลุ่ม การพัฒนากลุ่มให้ยอมรับการเปลี่ยนแปลงจะมีอิทธิพลทำให้สมาชิกในกลุ่มคล้อยตาม

3.3 ระดับผู้นำ ผู้นำต้องแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมใหม่เพื่อเป็นแบบอย่างแก่สมาชิก

3.4 ระดับองค์กร ต้องมีการตรวจสอบว่าโครงสร้างองค์กร นโยบาย และวิธีการทำงานในองค์กรสอดคล้องกับวัฒนธรรมใหม่หรือไม่ และดำเนินการเปลี่ยนแปลงในส่วนที่ขัดขวางวัฒนธรรมใหม่

4. การวัดผลและปรับปรุง เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การตามลักษณะของค่านิยม

Hofstede (1997) ได้วิเคราะห์ผลศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติภายใต้โครงการ HERMES โดยสำรวจพนักงาน ซึ่งทำงานอยู่ในบริษัทข้ามชาติขนาดใหญ่แห่งหนึ่งจำนวน 116,000 คน จาก 50 ประเทศ 3 เขตปกครอง จากผลการศึกษาพบว่าวัฒนธรรมแต่ละชาติเป็นเครื่องแสดงรูปแบบทั่วไปของความเชื่อ และค่านิยมต่าง ๆ ของประชาชนในประเทศนั้น ๆ ที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ในการศึกษาวัฒนธรรมของโครงการ HERMES ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ด้าน ได้แก่

1. ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ (Power Distance)

เป็นลักษณะที่สมาชิกของสถาบันหรือองค์กรคาดหวัง และยอมรับว่าอำนาจของบุคคลในสถาบัน หรือองค์กรนั้นมีความไม่เท่าเทียมกัน โดยมีลักษณะตั้งแต่มีความเหลื่อมล้ำของอำนาจมากจนถึงความเหลื่อมล้ำของอำนาจน้อย

ในประเทศที่มีลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจน้อย ผู้ใต้บังคับบัญชาจะพึ่งพาผู้บังคับบัญชาอย่างมีขอบเขต นิยมการปรึกษาหารือร่วมกัน เป็นลักษณะของการพึ่งพาระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interdependent) ความรู้สึกไม่ลงรอยกันจะน้อยเนื่องจากผู้ใต้บังคับบัญชาก่อนข้างเต็มใจที่จะยื่นข้อเสนอหรือคัดค้านผู้บังคับบัญชา

ในประเทศที่มีลักษณะเหลื่อมล้ำของอำนาจมาก ผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีทั้งที่ชื่นชอบการพึ่งพาอาศัยกันในรูปแบบของผู้นำแบบรวมอำนาจ และแบบพอปกครองลูก และจะมีผู้ใต้บังคับบัญชาที่

ปฏิเสศการพึ่งพาโดยสิ้นเชิง หรือที่เรียกว่า Counterdependent ในประเทศที่มีความเหลื่อมล้ำของอำนาจมากจึงมีทั้งสองขั้วระหว่างการพึ่งพาและไม่พึ่งพา จึงทำให้เกิดความรู้สึกไม่ลงรอยระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ชอบยื่นข้อเสนอหรือคัดค้านผู้บังคับบัญชา

ในองค์กรที่ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความเหลื่อมล้ำของอำนาจมาก จะมีลักษณะเป็นองค์กรที่มีการรวมอำนาจอยู่กับคนเพียงไม่กี่คน ผู้ใต้บังคับบัญชาอาจอ้างว่าต้องการให้ทำอะไร มีหัวหน้างานระดับผู้ควบคุมงานมาก โครงสร้างขององค์กรมีหลายลำดับชั้น โครงสร้างอัตราค่าจ้างมีช่วงห่างกันมากระหว่างผู้บริหาร และพนักงานระดับล่าง ผู้ทำงานมีความรู้และทำงานด้วยทักษะของตนเอง หัวหน้างานใช้กฎระเบียบที่กำหนดขึ้นเอง การสื่อสารในองค์กรระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา จะเริ่มที่ผู้บังคับบัญชาเท่านั้น ผู้บริหารในอุดมคติตามสายตาของผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องเป็นผู้ที่มีอำนาจเด็ดขาด และมีเมตตาหรือเป็นพ่อพระ และหากต้องเผชิญกับผู้บังคับบัญชาที่ไม่เป็นพ่อพระผู้ใต้บังคับบัญชาคนนั้นจะปฏิเสศอำนาจของผู้บังคับบัญชาอย่างสิ้นเชิง แม้ว่าในทางปฏิบัติเขาจะยินยอมก็ตาม และในองค์กรลักษณะนี้ผู้บังคับบัญชาที่มีอาวุโสจะได้รับความเคารพมากกว่าผู้บังคับบัญชาที่มีอายุน้อย

ส่วนองค์กรที่มีลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจต่ำ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจะอยู่ในฐานะที่เท่าเทียมกัน ระบบการจัดลำดับชั้นการบังคับบัญชาเป็นความไม่เท่าเทียมกันทางบทบาทเพื่อความสะดวกในการทำงานเท่านั้น และบทบาทสามารถเปลี่ยนแปลงได้ บางคนอาจเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาในวันนี้ พรุ่งนี้อาจเป็นผู้บังคับบัญชาได้ องค์กรมีการจัดการเป็นแบบกระจายอำนาจ โครงสร้างองค์กรเป็นแบบปริมิตแนวราบ และมีการจำกัดจำนวนบุคลากรระดับหัวหน้า อัตราส่วนของความแตกต่างระหว่างเงินเดือนของผู้บริหารระดับสูงและพนักงานระดับล่างมีน้อย พนักงานมีคุณภาพมาก งานที่ต้องใช้ทักษะสูง จะมีสถานะสูงกว่างานที่ใช้ทักษะน้อย ผู้บริหารระดับสูงไม่มีสิทธิพิเศษไม่ว่าจะเป็นที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร ผู้บังคับบัญชาสามารถเข้าถึงผู้ใต้บังคับบัญชาได้และผู้บริหารในอุดมคติของพนักงานจะมีลักษณะเป็นแบบประชาธิปไตย พนักงานคาดหวังว่าจะมีการปรึกษาหารือกันก่อนที่หัวหน้าจะตัดสินใจ แต่ก็ยอมรับว่าหัวหน้าจะเป็นผู้ตัดสินใจลำดับสุดท้าย

กล่าวโดยสรุปแล้วในระดับองค์การที่มีการเหลื่อมล้ำของอำนาจสูงจะสะท้อนออกมาในลักษณะของการแบ่งชนชั้นทางอำนาจ และความเหลื่อมล้ำของอำนาจแสดงออกโดยการปฏิบัติหน้าที่ตามการควบคุมอย่างเคร่งครัด ระดับชั้นขององค์การที่มีมากเกินไป การยึดมั่นในคำสั่งการรวมอำนาจที่ศูนย์กลาง ผู้ใต้บังคับบัญชาอรรับคำสั่งให้ปฏิบัติ ผู้มีอำนาจจะได้รับสิทธิพิเศษ และความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนของพนักงานระดับล่างและผู้บริหารระดับสูง ส่วนองค์การที่มีลักษณะการเหลื่อมล้ำของอำนาจต่ำจะสะท้อนออกมาในลักษณะผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจะอยู่ในฐานะที่เท่าเทียมกัน แสดงบทบาทตามหน้าที่ที่ได้รับ มีการกระจายอำนาจในการทำงาน โครงสร้างองค์การเป็นแบบปริมิตแนวราบ และมีการจำกัดจำนวนบุคลากรระดับหัวหน้าผลตอบแทนระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชามีน้อย ผู้บังคับบัญชาสามารถเข้าถึงผู้ใต้บังคับบัญชาได้ พนักงานจะมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1 ลักษณะความแตกต่างระหว่างความเหลื่อมล้ำของอำนาจในองค์การ

ความเหลื่อมล้ำของอำนาจน้อย (Small Power Distance)	ความเหลื่อมล้ำของอำนาจมาก (Large Power Distance)
1. ลำดับชั้นในองค์การเป็นความไม่เท่าเทียมกันทางบทบาท เพื่อให้เกิดความสะดวกในการทำงาน	1. ลำดับชั้นในองค์การ แสดงถึงความไม่เท่าเทียมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานระดับล่าง
2. องค์การมีการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ	2. องค์การมีการบริหารงานแบบรวบอำนาจ
3. ผู้บริหารระดับสูงมีค่าตอบแทนไม่แตกต่างกันมากกับพนักงานระดับล่าง	3. ผู้บริหารระดับสูงมีค่าตอบแทนที่แตกต่างกันมากกับพนักงานระดับล่าง
4. ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่ให้คำปรึกษา	4. ผู้ใต้บังคับบัญชาคอยรับคำสั่ง จะให้ทำอะไร
5. หัวหน้างานมีความคิดแบบประชาธิปไตย	5. หัวหน้างานมีความคิดว่าเป็นผู้ที่มีความเมตตาหรือเป็นพ่อพระ
6. โครงสร้างองค์การมีลำดับชั้นน้อย	6. โครงสร้างองค์การมีลำดับชั้นมาก

ที่มา: Hofstede (1997)

2. ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมและกลุ่มนิยม (Individualism and Collectivism)

ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม (Individualism) เป็นลักษณะที่คนมีความผูกพันต่อสังคมอย่างหลวม ๆ และจะให้ความสำคัญต่อตนเองและครอบครัวเป็นอันดับแรก ให้ความสำคัญกับความเป็นอิสระเป็นตัวของตัวเองในทางความคิด และการกระทำมากกว่าความสนใจต่อกลุ่ม ซึ่งมีลักษณะตรงกันข้ามกับลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม (Collectivism) ซึ่งคนจะมีความผูกพันกับสังคมอย่างเหนียวแน่น ให้ความสำคัญกับกลุ่มมากกว่าบุคคล มีความซื่อสัตย์จงรักภักดีต่อสังคม ดูแลและคุ้มครองซึ่งกันและกัน (Hofstede, 1997)

จากลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม (Individualism) และลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม (Collectivism) มีความสัมพันธ์กับเป้าหมายในการทำงานโดยลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมมีลักษณะ ดังนี้

1. เวลาส่วนตัว (Personal Time) บุคคลจะมองงานที่มีความเหมาะสมกับเวลาส่วนตัว หรือเหมาะสมกับครอบครัว
2. ความเป็นอิสระ (Freedom) ให้ความสำคัญกับความเป็นอิสระในการทำงานของตนเอง
3. ความท้าทาย (Challenge) ต้องการงานที่มีความท้าทาย มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้มีความสำเร็จ

ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยมมีลักษณะดังนี้

1. การฝึกอบรม (Training) มองหาโอกาสในการฝึกอบรม พัฒนาทักษะหรือเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ
2. สภาพแวดล้อมการทำงาน (Physical Conditions) มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีการระบายอากาศและแสงสว่างที่ดี

3. การใช้ทักษะ (Use of Skills) สามารถนำทักษะและความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน

ในองค์กรที่มีลักษณะวัฒนธรรมแบบปัจเจกนิยม พนักงานจะแสดงพฤติกรรมตามความสนใจของตน การทำงานของพนักงาน และนายจ้างมีลักษณะที่มีความสนใจตรงกัน เชื่อว่าคนทำงานเพื่อผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านเศรษฐกิจและด้านจิตใจ ระบบการจ้างงานจะไม่จ้างบุคคลตามความสัมพันธ์ เนื่องจากไม่ต้องการให้มีปัญหาเส้นสายหรือทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้น บางองค์กรมีการกำหนดให้พนักงานคนใดคนหนึ่งต้องลาออก ในกรณีที่พนักงานแต่งงานกันเอง สำหรับความสัมพันธ์จะเป็นไปในลักษณะของการแลกเปลี่ยนทางธุรกิจ เป็นไปตามตลาดแรงงาน หากพนักงานมีการปฏิบัติงานไม่ดี หรือมีองค์กรอื่นให้ข้อเสนอที่ดีกว่าก็สามารถสิ้นสุดความสัมพันธ์กันได้ หรืออาจกล่าวได้ว่าลักษณะวัฒนธรรมแบบปัจเจกบุคคลให้ความสำคัญกับงานมากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ส่วนในองค์กรที่มีลักษณะวัฒนธรรมแบบกลุ่มนิยมจะไม่จ้างพนักงานในลักษณะปัจเจกบุคคล แต่จะจ้างเพื่อมาเป็นสมาชิกของกลุ่ม พนักงานจะแสดงออกในสิ่งที่ตรงกับความสนใจของกลุ่มแม้ว่าจะขัดกับความสนใจของตนก็ตาม ระบบการจ้างงานจะพิจารณาถึงกลุ่ม มักจะนิยมจ้างเนื่องจากความสัมพันธ์ เช่น เป็นคนในครอบครัวเพื่อลดความเสี่ยง สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและพนักงานจะเป็นไปตามจริยธรรม นั่นคือคล้ายกับความสัมพันธ์ภายในครอบครัว มีการปกป้องและจงรักภักดีต่อกัน แม้ว่าพนักงานจะมีการปฏิบัติงานไม่ดีแต่ก็ไม่ใช้เหตุผลที่เพียงพอจะไล่ออก โดยจะมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ และทักษะให้ และให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างกันมากกว่างาน

กล่าวโดยสรุปได้ว่าลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมในระดับองค์กรจะสะท้อนออกมาในรูปของการส่งเสริมให้พนักงานมีอิสระ มีการแข่งขันระหว่างพนักงานด้วยกัน ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ไม่ส่งเสริมให้มีการสังสรรค์สมาคมในหมู่พนักงาน ส่วนลักษณะความเป็นกลุ่มนิยมจะสะท้อนออกมาในรูปของการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม การทำงานเป็นทีม ไม่มีการแข่งขันระหว่างพนักงาน สนับสนุนการคล้อยตาม มีพฤติกรรมที่พึ่งพาอาศัยกัน ร่วมมือ และประสานประโยชน์กัน ซึ่ง Hofstede (1997) ได้แสดงถึงลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม และกลุ่มนิยมไว้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความแตกต่างระหว่างลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมกับลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม

ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม (Collectivism)	ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม (Individualism)
1. ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง และลูกจ้าง เป็นแบบคุณธรรม เห็นเป็นคนในครอบครัว	1. ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง และลูกจ้าง อยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ของกันและกัน
2. การจ้างงาน และการเลื่อนตำแหน่ง ตัดสินใจโดยสมาชิกในกลุ่ม	2. การจ้างงาน และการเลื่อนตำแหน่ง ตัดสินใจบนพื้นฐานของทักษะ และกฎระเบียบเท่านั้น
3. การบริหารจัดการ โดยใช้ลักษณะแบบกลุ่ม เป็นการจัดการ	3. การบริหารจัดการ โดยใช้บุคคลเป็นผู้บริหารจัดการ
4. เน้นความสัมพันธ์มากกว่าเนื้องาน	4. เนื้องานมากกว่าความสัมพันธ์
5. เชื่อในการตัดสินใจของกลุ่ม	5. เชื่อในการตัดสินใจของบุคคลเพียงบุคคลเดียว
6. มุ่งเน้นที่กลุ่ม	6. มุ่งเน้นที่ตนเอง
7. การใช้ชีวิตส่วนตัวไปกับองค์กร หรือเพื่อนร่วมงาน	7. บุคคลมีสิทธิในการเลือกใช้ชีวิตส่วนตัว
8. ความรู้ ความชำนาญ การสั่งการ หน้าที่ ความมั่นคงปลอดภัย เสนอโดยองค์กร	8. ความเป็นอิสระ ความหลากหลาย ความยินดี ความมั่นคงทางการเงิน สามารถสร้างด้วยตนเอง
9. บุคคลให้ความสำคัญกับองค์กร	9. บุคคลให้ความสำคัญกับตนเอง
10. ความปรารถนาขึ้นอยู่กับองค์กร หรือสถาบัน	10. ความปรารถนาเป็นเรื่องเฉพาะตนเอง ไม่เกี่ยวกับองค์กรหรือสถาบัน

ที่มา: Hofstede (1997)

3. ลักษณะความเป็นชายและเป็นหญิง (Masculinity and Femininity)

ลักษณะความเป็นชายเป็นลักษณะที่สังคมให้ค่านิยมต่อผู้ที่ชอบแสดงออกเข้มแข็งต้องการโดดเด่นเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ที่สูง (High Earnings) การได้รับรางวัลตามผลงาน มีโอกาสในการ

ก้าวหน้า (Higher Level Job) และทำงานที่มีความท้าทาย (Challenge) ส่วนลักษณะความเป็นหญิง (Femininity) จะให้ความสำคัญต่อความสุภาพความเห็นอกเห็นใจ ความสัมพันธ์ต่อผู้อื่นหรือความสนใจในคุณภาพชีวิต

การใช้คำว่าลักษณะความเป็นชาย (Masculinity) และลักษณะความเป็นหญิง (Femininity) เป็นเพียงความสอดคล้องของรูปศัพท์ แต่ไม่ได้มีความหมายตรงตัว เป็นการอธิบายถึงการแสดงพฤติกรรมตามบทบาททางเพศ นั่นคือเพศชายสามารถมีพฤติกรรมของเพศหญิงได้ และในทำนองเดียวกันเพศหญิงก็สามารถมีพฤติกรรมของเพศชายได้ ซึ่งสังคมจะคาดหวังบทบาททางเพศระหว่างหญิงและชายแตกต่างกัน นั่นคือในอดีตจะคาดหวังว่าเพศชายต้องออกไปล่าสัตว์นอกบ้าน ซึ่งจะส่งผลต่อมายังสังคมใหม่ นั่นคือ คาดหวังว่าเพศชายจะมีการแสดงออก (Assertive) การแข่งขัน (Competitive) และความเข้มแข็ง (Tough) ในขณะที่เพศหญิงจะมีบทบาทในการดูแลบ้าน ครอบครัวยุคคนทั่วไป และสิ่งแวดล้อม

การกำหนดลักษณะความเป็นชายและหญิงมีความสอดคล้องกับการแบ่งแยกบทบาททางเพศที่เด่นชัดในด้านกายภาพและจิตวิทยา เช่น ในสังคมที่เน้นลักษณะความเป็นชายสูง จะแบ่งแยกบทบาททางเพศอย่างชัดเจน จะมีหน้าที่ที่จัดสรร และสงวนไว้สำหรับเพศชายโดยเฉพาะ เช่น หน้าที่ทางด้านการตัดสินใจ ความกล้าหาญ การคิดวิเคราะห์ และวางแผนในระดับสูง การควบคุมตนเองจากภายใน การอำนวยความสะดวก และการบริหาร ส่วนในสังคมที่เน้นลักษณะความเป็นหญิงสูงจะมีบทบาททางเพศที่ซับซ้อน เช่น ทั้งผู้หญิงและผู้ชายจะเรียบร้อย เกรงใจ และให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพชีวิต

ในระดับองค์การลักษณะของความเป็นชายแสดงให้เห็นได้จากการมีความกระตือรือร้นในการแข่งขันสูง มีการแสวงหาหนทางสู่ความสำเร็จ กล้าตัดสินใจ คำนึงถึงเหตุผลมากกว่าความรู้สึกของผู้ร่วมงาน การทำงานมีระบบเคร่งครัด บรรยากาศในองค์การเข้มงวดเด็ดขาด เน้นผลงาน การพิจารณาให้รางวัลเป็นไปอย่างยุติธรรมตามผลปฏิบัติงาน มีความคาดหวังว่าจะได้รับความก้าวหน้าในงาน มีค่านิยมในการทำงานแบบอยู่เพื่อทำงาน และมีการแบ่งแยกทัศนคติทางเพศสำหรับตำแหน่งสูง

ส่วนในองค์การที่มีลักษณะของความเป็นหญิงแสดงให้เห็นถึงการเอาใจใส่บุคคลอื่น และให้การปกป้องและให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์อย่างมาก ผู้บริหารจะแก้ปัญหาด้วยความ

ประนีประนอมและการเจรจาต่อรอง การให้รางวัลตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาค ผู้บริหารจะใช้สัญชาตญาณมากกว่าการตัดสินใจอย่างรอบคอบ เคยชินกับการใช้มติมหาชน และมีค่านิยมในการทำงานเพื่ออยู่

กล่าวโดยสรุปได้ว่าลักษณะความเป็นชายในระดับองค์การจะสะท้อนออกมาในรูปของความกระตือรือร้นในการแข่งขัน มีการแสวงหาหนทางสู่ความสำเร็จ กล้าตัดสินใจ ใช้เหตุผลมากกว่าความรู้สึก การทำงานมีระบบเคร่งครัด บรรยากาศในการทำงานเข้มงวด เน้นผลงาน การพิจารณาให้รางวัลเป็นไปตามผลงาน ส่วนลักษณะความเป็นหญิง ในระดับองค์การสะท้อนออกมาในรูปของการเอาใจใส่ผู้อื่น และให้การปกป้อง และให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์อย่างมาก ผู้บริหารจะแก้ปัญหาด้วยความประนีประนอมและการเจรจาต่อรอง การให้รางวัลตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาค ผู้บริหารจะใช้สัญชาตญาณมากกว่าการตัดสินใจอย่างรอบคอบ เคยชินกับการใช้มติมหาชน และมีค่านิยมในการทำงานเพื่ออยู่

ตารางที่ 3 ความแตกต่างระหว่างลักษณะความเป็นหญิงกับความเป็นชาย

ลักษณะความเป็นหญิง (Feminine)	ลักษณะความเป็นชาย (Masculine)
1. มีค่านิยมในการดูแล และปกป้องผู้อื่น	1. มีค่านิยมที่ต้องการความสำเร็จและก้าวหน้า
2. ให้ความสำคัญกับคน และมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด	2. ให้ความสำคัญกับเงิน และสิ่งของ
3. ทุกคนอยู่กันอย่างสงบเรียบร้อย	3. ทุกคนรักษาผลประโยชน์ ทะเยอทะยาน และมีความเข้มแข็ง
4. มีทัศนคติต่อการทำงานเพื่อให้มีชีวิตอยู่	4. มีทัศนคติว่ามีชีวิตอยู่ เพื่อการทำงาน
5. ผู้จัดการใช้สัญชาตญาณ และความพยายาม เพื่อให้เกิดความสอดคล้อง	5. ผู้จัดการมีความคาดหวังที่จะใช้สิทธิ์ และการตัดสินใจอย่างเต็มที่
6. เน้นความเท่าเทียมกัน ความร่วมมือกัน และมีคุณภาพที่ดีในการทำงาน	6. เน้นความยุติธรรม การแข่งขันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และเน้นผลการปฏิบัติงาน
7. เน้นการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งด้วยการประนีประนอม และใช้การเจรจาต่อรอง	7. เน้นการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งด้วยการต่อสู้ แข่งชิง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ลักษณะความเป็นหญิง (Feminine)	ลักษณะความเป็นชาย (Masculine)
8. ความแตกต่างในบทบาทเรื่องเพศ ไม่ได้หมายถึงความแตกต่างในอำนาจ	8. ผู้ชายต้องเป็นผู้วางกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ทั้งหมด
9. มีความเครียดในองค์กรต่ำ	9. มีความเครียดในองค์กรสูง
10. มีความขัดแย้งในองค์กรต่ำ	10. มีความขัดแย้งในองค์กรสูง

ที่มา: Hofstede (1997)

4. ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance)

เป็นลักษณะที่สมาชิกพยายามหลีกเลี่ยงความรู้สึกบีบคั้นต่อสิ่งที่ไม่แน่นอนหรือสถานการณ์ที่คลุมเครือ โดยการนำความคิดของสิ่งที่มีอยู่แล้ว บางสิ่งที่ได้กระทำมาแล้วหรือสิ่งประดิษฐ์ที่มีอยู่มาดัดแปลงเพื่อนำมาใช้ให้เหมาะสมกับตนเอง มีความเชื่อในตำนานและระบบที่แน่นอน มีความมั่งงาย ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและการประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ มีความไว้วางใจในการรับรอง และการยอมรับอย่างเป็นทางการจากผู้ชำนาญการด้านต่าง ๆ เคารพนับถือความมีอาวุโส อันเนื่องมาจากความรู้ สติปัญญา อายุ และประสบการณ์ เชื่อมมั่นในกฎหมาย นโยบาย ประเพณี และแนวปฏิบัติของสังคม ควบคุมสิ่งต่าง ๆ เพื่อลดความไม่แน่นอน เป็นต้น และจากการศึกษาของ Hofstede ในประเทศต่าง ๆ พบว่าประเทศที่มีลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูงจะมีปัจจัยบ่งชี้ สามประการได้แก่ การเน้นกฎระเบียบ (Rule Orientation) ความมั่นคงในการจ้างงาน (Employment Stability) และความเครียด (Stress)

ในองค์กรที่มีลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูงจะมีการกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการมาก เพื่อใช้ควบคุมสิทธิหน้าที่ทั้งของพนักงานและนายจ้าง มีกฎเกณฑ์ภายในและระเบียบสำหรับควบคุมกระบวนการทำงาน ซึ่งการมีกฎระเบียบเช่นนี้เป็นเหตุผลทางด้านจิตใจ

ในทางตรงกันข้ามองค์กรที่มีลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำจะไม่ชอบกฎระเบียบที่เป็นทางการ จะบังคับใช้เฉพาะในเรื่องที่จำเป็นเท่านั้น มีความวิตกกังวลต่ำ พนักงาน

จะทำงานหนักต่อเมื่อต้องการจะทำ ไม่ได้เกิดจากแรงขับภายในที่จะทำกิจกรรมนั้น ชอบการผ่อนคลาย และเป็นผู้กำหนดกรอบเวลาในการทำงานเอง

สรุปได้ว่าลักษณะองค์การที่มีลักษณะหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนในระดับองค์การสูงจะสะท้อนออกมาในรูปของกฎระเบียบข้อบังคับทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อใช้ควบคุมสิทธิหน้าที่ทั้งของพนักงานและนายจ้าง มีกฎเกณฑ์ภายในและระเบียบสำหรับควบคุมกระบวนการทำงาน ส่วนลักษณะองค์การที่มีลักษณะหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำจะสะท้อนออกมาในรูปไม่ชอบกฎระเบียบที่เป็นทางการ มีความวิตกกังวลต่ำ พนักงานจะทำงานหนักต่อเมื่อต้องการจะทำ ไม่ได้เกิดจากแรงขับภายในที่จะทำกิจกรรมนั้น และเป็นผู้กำหนดกรอบเวลาในการทำงานเอง

ตารางที่ 4 ความแตกต่างระหว่างลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำกับลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูงในองค์การ

ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำ (Weak Uncertainty Avoidance)	ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง (Strong Uncertainty Avoidance)
1. มีความเครียดในงานต่ำ	1. มีความเครียดในงานสูง
2. ความก้าวร้าว และความรู้สึกต่าง ๆ ไม่ควรแสดงออก	2. ความก้าวร้าว และความรู้สึกควรแสดงออกในบางครั้ง และควรเปิดเผยในบางสถานที่
3. ยอมรับความเสี่ยงสูง และสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ที่คลุมเครือได้	3. ยอมรับความเสี่ยงต่ำ ความกลัวในสถานการณ์ที่คลุมเครือ
4. มีแรงจูงใจในการทำงานให้ได้รับความสำเร็จ	4. แรงจูงใจในการทำงานคือความปลอดภัยมั่นคง
5. ไม่ต้องการกฎระเบียบที่มีขั้นตอนชัดเจนมากนัก	5. มีขั้นตอนที่ชัดเจน หรือกฎระเบียบข้อบังคับในสถานการณ์ที่ไม่เคยทำงานมาก่อน
6. มีความพร้อมที่จะประนีประนอมกับคู่แข่ง	6. ไม่มีความต้องการในการประนีประนอมกับคู่แข่ง
7. ไม่เชื่อในตำนาน	7. เชื่อในตำนาน และระบบที่แน่นอน
8. จะทำงานหนัก ก็ต่อเมื่อต้องการเท่านั้น	8. มีการกระตุ้นจากภายใน เพื่อให้ทำงานหนัก
9. มีความอดทนต่องานที่มีความคลุมเครือสูง	9. มีความอดทนต่องานที่มีความคลุมเครือต่ำ

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำ (Weak Uncertainty Avoidance)	ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง (Strong Uncertainty Avoidance)
10. ต้องการผู้จัดการในสายงานมากกว่าผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ	10. ต้องการผู้ที่มีความเชี่ยวชาญมากกว่าผู้จัดการในสายงาน
11. สามารถยกเว้นกฎต่าง ๆ ได้ในทางปฏิบัติ	11. ห้ามฝ่าฝืนกฎระเบียบ โดยเด็ดขาด

ที่มา: Hofstede (1997)

Robbins (2003) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่สมาชิกในองค์การยึดถือ ซึ่งจะแสดงให้เห็นได้จากคุณลักษณะสำคัญ 10 ประการ

1. การริเริ่มส่วนบุคคล (Individual Initiative) ได้แก่ระดับของความรับผิดชอบ ความเป็นอิสระของแต่ละคนและโอกาสในการแสดงความคิดสร้างสรรค์
2. ความอดทนต่อความเสี่ยง (Risk Tolerance) ได้แก่ ระดับที่พนักงานได้รับการส่งเสริมให้มีการแสดงออกในการคัดค้าน ความเปลี่ยนแปลง และการแสวงหาความเสี่ยง
3. การกำหนดทิศทาง (Direction) ได้แก่ระดับที่องค์กรกำหนดวัตถุประสงค์และความคาดหวังในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
4. การร่วมมือ (Integration) ได้แก่ระดับที่หน่วยงานในองค์การได้รับการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมประสานงานและการร่วมมือ
5. การสนับสนุนการจัดการ (Management Support) ได้แก่ระดับที่ผู้จัดการได้เตรียมและทำการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจน ให้การสนับสนุน และช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา
6. การควบคุม (Control) ได้แก่จำนวนกฎระเบียบ การควบคุมและการบังคับบัญชาโดยตรงที่ใช้ในการดูแล และควบคุมพฤติกรรมของพนักงาน

7. เอกลักษณ์ (Identity) ได้แก่ระดับของสิ่งที่สมาชิกสร้างเป็นเอกลักษณ์ขององค์กรในแบบส่วนรวมมากกว่าแบบของกลุ่มทำงานเฉพาะหรือกลุ่มวิชาชีพ

8. ระบบการให้รางวัล (Reward System) ได้แก่ระดับของการกำหนดแนวทางการให้รางวัล เช่น การเพิ่มเงินเดือนหรือการเลื่อนตำแหน่ง โดยอาศัยเกณฑ์ต่างๆ เช่น จากการทำงาน ความอาวุโส เป็นต้น

9. ความอดทนต่อความขัดแย้ง (Conflict Tolerance) ได้แก่ระดับของการที่พนักงานได้รับการกระตุ้นจากสิ่งที่ปรากฏของความขัดแย้ง และการวิพากษ์วิจารณ์อย่างเปิดเผย

10. แบบของการสื่อสาร (Communication Patterns) ได้แก่ระดับของการสื่อสารในองค์กรที่ถูกจำกัด เนื่องจากระดับของคำสั่งตามสายงานอย่างเป็นทางการ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆข้างต้น ในการศึกษาวิจัยยึดหลักการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรตามทฤษฎีของ Hofstede (1997) ซึ่งแบ่งการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเป็น 6 ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม ลักษณะความเป็นชาย ลักษณะความเป็นหญิงและลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Organ (1991) ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร

Greenberg and Baron (2000) ให้ความหมายของคำว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นการกระทำโดยพนักงานที่มีส่วนทำให้การดำเนินงานองค์กรเป็นไปอย่างดี แต่ไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการของงาน

Schnake and Dumler (1997) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลหรือการลงโทษโดยตรง และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

Maschane and Gilnow (2000) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ประจำ

Dubin (2000) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมกรทำงานด้วยความเต็มใจของพนักงาน แม้ปราศจากคำสัญญาว่าจะให้รางวัล ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กร ผลจากพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ ทำให้หน่วยงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริมปริมาณและคุณภาพของผลผลิตให้สูงขึ้น

สรุปได้ว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่ปฏิบัติภายในองค์กรนอกเหนือจากงานที่เป็นทางการ หรือเป็นการแสดงออกของพนักงานซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานปฏิบัติด้วยความเต็มใจเพื่อองค์กร เป็นการแสดงออกที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม และความร่วมมือภายในองค์กร ช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์กร

องค์ประกอบของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Organ and Konovsky (1989 cited in Spector, 1996) ได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้เป็น 2 รูปแบบ

1. พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมกรช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเขามีปัญหา บางทีเป็นการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานผู้ไม่มาทำงาน หรือให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน

2. พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (Compliance) เป็นพฤติกรรมกรปฏิบัติตามในสิ่งที่องค์กรต้องการให้ทำและปฏิบัติตามกฎ เช่น มาทำงานตรงเวลา และไม่กินเวลาทำงาน

Morrison (1995 cited in Koys, 2001) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า
2. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าทั้งภายในและภายนอก
3. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมที่ให้คำแนะนำในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน และความพึงพอใจของลูกค้า
4. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) และพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี

ซึ่งหลังจากนั้น Organ (1991) ได้แบ่งรูปแบบพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่ทำด้วยความสมัครใจ เพื่อช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อมีปัญหาในการทำงานให้สามารถทำงานในหน้าที่ของเขาให้เสร็จสมบูรณ์ภายใต้สถานการณ์ไม่ปกติ เช่น การแนะนำให้แก่พนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่ว่า จะต้องใช้อุปกรณ์ใดบ้าง ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในงานที่ค้างค้ำ หรือช่วงที่เพื่อนร่วมงานลาป่วย สับเปลี่ยนวันหยุดให้กับเพื่อนร่วมงาน
2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน ไม่ใช่อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง ไม่ทำให้การทะเลาะเบาะแว้งขยายออกไปเมื่อมีการถกเถียงหรือช่วยจากบุคคลอื่น มีความเห็นอกเห็นใจบุคคลอื่น จะจัดข้อมูลข่าวสารให้ผู้ที่ต้องการเกี่ยวกับตารางการทำงาน

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportmanship) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มีความอดทนต่อปัญหาหรือความไม่สะดวกสบายที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และอุปสรรคในการทำงานโดยปราศจากความไม่พอใจ

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงความรับผิดชอบเชิงสร้างสรรค์ที่เกี่ยวกับนโยบายขององค์กร ไม่ใช่เพียงแค่แสดงความคิดเห็น แต่ต้องอ่านจดหมาย ให้ความสนใจในที่ประชุมด้วยความสมัครใจ อ่านประกาศต่าง ๆ มากกว่าที่จะขว้างทิ้งไปในเรื่องแจ้งให้ทราบทั่วไป อ่านบันทึก และเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับองค์กร

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานทำงานตามภาระหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นบทบาทและปฏิบัติในรูปแบบที่เหนือกว่าระดับความต้องการในการปฏิบัติงานที่ต่ำที่สุด เช่น มีความตรงต่อเวลา การช่วยเหลือและรักษาอุปกรณ์ภายในที่ทำงาน เชื้อเพลิงถูกระเบียบ ไม่ขาดงาน ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปใช้ในเรื่องส่วนตัว

ผลของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สฤญู ชีระวนิชตระกูล (2547) กล่าวว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทำให้เกิดผลลัพธ์ต่อบุคคลและต่อประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

1. พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อบุคคล คือ ทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงและมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับการประเมินผลงานสูงกว่าผู้ร่วมงานอื่น ๆ

2. พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงในการส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กรเนื่องจาก

2.1 เป็นการลดจำนวนทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานเพียงหน้าที่เดียว ใ้บุคลากรสามารถทำงานได้หลายบทบาท

2.2 ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพในด้านการจัดการ

2.3 มีทรัพยากรบุคคลเพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัดมีเป้าหมายมุ่งไปในการสร้างผลงาน

2.4 มีการช่วยเหลือการทำงานของผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน

2.5 ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพของผู้ร่วมงาน เนื่องจากมีการช่วยเหลือในการทำงาน ทำให้เกิดการเรียนรู้ครบวงจรอันทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น

2.6 สามารถรักษาและดึงดูดให้บุคลากรที่ดีให้คงอยู่ในองค์กร สนับสนุนความคั่งที่เพิ่มเสถียรภาพของการปฏิบัติงานในองค์กร

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆข้างต้น ในการศึกษาที่ผู้วิจัยยึดหลักพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามทฤษฎีของ Organ (1991) ซึ่งแบ่งพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 5 รูปแบบ คือ พฤติกรรมกรการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมกรการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมกรการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมกรการสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมกรการให้ความร่วมมือ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขององค์กรธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง จำนวน 392 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกรูปแบบอยู่ในระดับสูง ยกเว้นพนักงานที่มีอายุนานน้อยกว่า 2 ปี มีพฤติกรรมกรการให้ความร่วมมืออยู่ในระดับปานกลาง และยังพบว่าพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กัน

ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรของรัฐแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน

แทน ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนและด้านระบบ ในระดับปานกลาง แต่รับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับสูง พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทุกรูปแบบในระดับสูง การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การคือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 14.2

หัตถยา สุบรรณ (2545) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ไม่มีทัศนคติในการทำงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับปานกลาง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง และมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี และทัศนคติในการทำงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และสามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 54.9

เกษรา ชัยรังษีเลิศ (2547) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม ทัศนคติต่องาน และภาวะผู้นำ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทเอกชนขนาดกลางที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการรับเหมาเดินระบบไฟฟ้าแรงต่ำ แรงสูง และเครื่องจักรกล ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 132 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมในระดับสูง ตัวแปรอายุ เพศ และทัศนคติต่องาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การสนับสนุนทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และเพศของพนักงานสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 47.4

Ehrhart (2001) ศึกษาภาวะผู้นำ และบรรยากาศของความยุติธรรมเพื่อทำนายระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานร้านขายของชำจำนวน 249 ร้าน โดยให้หัวหน้างานหรือลูกน้องเป็นผู้ประเมินแล้วแต่สถานการณ์ ผลที่ได้สนับสนุนสมมติฐาน

กล่าวคือ พบว่ามีความสัมพันธ์กันระหว่างภาวะผู้นำ และบรรยากาศของความยุติธรรมกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Jeffrey and Amir (2002) ได้ศึกษามิติของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษาแบบวิเคราะห์หาค่า พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ อย่างใกล้ชิดกับตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การความยุติธรรม ความซื่อสัตย์ และการสนับสนุนของผู้นำ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

อัมพร พิพิธเจริญพร (2545) ได้ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพแบบ “The Big Five” พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และคุณภาพการบริการของพนักงานตามการรับรู้ของหัวหน้างาน: กรณีศึกษาศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่ง ศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานในศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่ง จำนวน 190 คน ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์กับ คุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากกว่าองค์ประกอบบุคลิกภาพ อื่น ๆ องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทุกด้านและโดยรวมมีความ สัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการสูง เรียงตามลำดับ คือ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นใน องค์การโดยรวม ด้านการทำความดีให้กับสังคมในองค์การ และด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาในการ ทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พนักงานที่มีระดับพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ในองค์การสูง มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูง และมีบุคลิกภาพแบบหัวนั้ใจต่ำจะมีโอกาสเป็นพนักงานที่ให้บริการที่มีคุณภาพสูง โดยอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 63.3 ลักษณะบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การมากกว่าบุคลิกภาพแบบอื่น ๆ ลักษณะบุคลิกภาพแบบหัวนั้ใจต่ำเป็น ลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสมสำหรับงานบริการ

อาภาภรณ์ พิทักษ์กำพล (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และบุคลิกภาพของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนที่ประกอบกิจการด้านการให้คำปรึกษา ทางธุรกิจและตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 383 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมี

นัยสำคัญ บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาร่วมกับบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์และบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

อัญพร พูลทรัพย์ (2546) ศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษา กองรายได้ การประปานครหลวง โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในกองรายได้ การประปานครหลวง จำนวน 244 คน ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบบุคลิกภาพที่โดดเด่นที่สุดของพนักงาน คือ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก รองลงมาคือ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกด้าน และโดยรวมอยู่ในระดับสูง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เด่นที่สุด คือ พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น รองลงมาคือพฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ อายุและสถานภาพสมรส องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกด้าน และโดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พนักงานที่มีองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูง มีโอกาสเป็นพนักงานที่มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกด้านและโดยรวมสูง

สุจิตรา เกษสุวรรณ (2550) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 319 คน ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะบุคลิกภาพด้านเปิดเผยตนเอง ด้านความรับผิดชอบ ด้านการเปิดรับประสบการณ์และด้านความเข้าใจผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ลักษณะบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตนเอง และบุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ ความพึงพอใจในงาน มีอำนาจร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

Gellatly and Irving (2001) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบโดยเลือกมาเพียงด้านการแสดงตัว ด้านความอ่อนน้อม และด้านความมีสติ กับความเป็นอิสระในการทำงานและผลการปฏิบัติงานตามบริบทขององค์กร กับผู้จัดการที่ทำงานเกี่ยวกับงานสาธารณะ

79 คน พบว่าความเป็นอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในทางบวก กับบุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม และด้านความมีสติ และผลการปฏิบัติงานตามบริบทขององค์กรจะมีความสัมพันธ์กันในทางบวก กับบุคลิกภาพด้านการแสดงตัวและความมีอิสระในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

LePine and Dyne (2001) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมช่างเจรจา พฤติกรรมให้ความร่วมมือ และการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ กับความสามารถทางความคิดเข้าใจ และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ด้วยกลุ่มตัวอย่างที่กำลังศึกษาต่อด้านการบริหาร จำนวน 276 คน พบว่าบุคลิกภาพด้านความมีสติ ด้านการแสดงตัว ด้านความอ่อนไหว และด้านความอ่อนน้อม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมให้ความร่วมมือที่ .17, .14, -.11 และ .18 ตามลำดับ และยังมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมช่างเจรจาที่ .26, .30, -.12 และ -.11 ตามลำดับ และพบว่าบุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์และด้านความอ่อนน้อมมีความสัมพันธ์กับความสามารถทางความคิดเข้าใจที่ .18 และ -.11 ตามลำดับ แต่ในเรื่องการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่นั้น ไม่ปรากฏว่ามีบุคลิกภาพใดเลยที่มีความสัมพันธ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

วิรัตน์ ธรรมนารถสกุล (2544) ได้ศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำวิชาชีพ: ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และทำงานในโรงพยาบาลแห่งปัจจุบันไม่น้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 1,649 คน จากการพัฒนาแบบจำลองผลการปฏิบัติงาน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน โดยผ่านพฤติกรรมตามบทบาทและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้รับอิทธิพลทางตรงจากความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและความยุติธรรมในองค์กร

พจณีย์ ไหลพนิชถาวร (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความเชื่ออำนาจควบคุมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดลำปาง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดลำปาง จำนวน 416 คน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลลัพธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีปฏิสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

Bartol Durham and Poon (2001) ศึกษาอิทธิพลของการแบ่งระดับการประเมินผลการปฏิบัติงานกับแรงจูงใจและการรับรู้ความยุติธรรม กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนอาสาสมัครจำนวน 305 คน ผลการวิจัยพบว่า ผลของระบบการจัดลำดับและระดับผลการปฏิบัติงานกับระบบการปรับปรุงบางส่วน โดยผ่านการรับรู้ความสามารถของตนเองและเป้าหมายของบุคคล ระบบการจัดลำดับและระดับผลการปฏิบัติงานมีผลกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนและการรับรู้ความยุติธรรมด้านขบวนการ

Colquitt *et al.* (2001) ได้ทำการศึกษาเรื่องความยุติธรรมในสหัฐวรรษ ซึ่งใช้การวิเคราะห์อภิมาน (Meta-Analysis) โดยศึกษาจากงานวิจัยเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กรย้อนหลังไป 25 ปี ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

Tepper and Taylor (2003) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร โดยศึกษากับทหารกองรักษาการณ์และผู้บังคับบัญชาจำนวน 373 นาย ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

โสมสุดา เล็กอุदार (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 250 คน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรอยู่ในระดับสูง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และ

พฤติกรรมทำให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมทำให้ความร่วมมือสามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพยาบาลได้ร้อยละ 58.3

ชัยวัฒน์ ตันติภาสวสิน (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท ซี.พี. เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานประจำสำนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป จำนวน 301 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพบว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะความเป็นชาย ความเป็นหญิง และการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรอิสระที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือการรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม ความเป็นกลุ่มนิยม และความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานและด้านเพื่อนร่วมงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 33

พิชญ์พรรณ พุทธิมา (2548) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์การและการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ ศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำนวน 260 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในสำนักงานองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านความเป็นปัจเจกนิยม ด้านความเป็นกลุ่มนิยม ด้านความเป็นชาย ด้านความเป็นหญิง และด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางที่ระดับ .01 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านความเป็นกลุ่มนิยม และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านความเป็นปัจเจกนิยม สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 23.8

นันททีสภรณ์ อภิศักดิ์กุล (2548) ทำการศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 215 คน คือพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การทุกลักษณะอยู่ในระดับสูง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับค่อนข้างสูงทุกพฤติกรรม การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจในงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ โดยมีสัมประสิทธิ์การทำนายร้อยละ 60.8

จากการตรวจเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า บุคลิกภาพ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ มีความสัมพันธ์และมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตรถตู้ก่อสร้างแห่งหนึ่ง



บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตรถยนต์ก่อสร้างแห่งหนึ่ง 2) ศึกษาบุคลิกภาพระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตรถยนต์ก่อสร้างแห่งหนึ่ง และ 3) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตรถยนต์ก่อสร้างแห่งหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัยในครั้งนี้ไว้ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานทุกระดับในบริษัทผลิตรถยนต์ก่อสร้างแห่งหนึ่ง เฉพาะในส่วน of พนักงานประจำโดยไม่รวมพนักงานรับช่วงงานต่อ (Subcontract) มีจำนวนทั้งสิ้นรวม 300 คน

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของประชากรโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1973: 725 อ้างใน บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ์, 2543: 88) ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5

เมื่อแทนค่าจำนวนของประชากรในสูตร จะได้ผลลัพธ์ดังนี้

$$n = \frac{300}{1 + 300(0.05)^2}$$

$$n = 171 \text{ คน}$$

จากการคำนวณโดยใช้สูตรดังกล่าวได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 171 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลากรายชื่อพนักงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

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

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ เป็นแบบทดสอบบุคลิกภาพเอ็มพีไอ (The Maudsley Personality Inventory: MPI) ซึ่ง สมทรง สุวรรณเลิศ และคณะ (อ้างใน แสงสุรีย์ สำอางค์กุล, 2534) ได้แปลและเรียบเรียงเป็นภาษาไทย โดยแบบทดสอบนี้ประกอบด้วยข้อความทั้งหมด 48 ข้อ แบ่งเป็นคำถามที่ประเมินบุคลิกภาพ 2 แบบคือ

บุคลิกภาพแบบเปิดเผย-เก็บตัว (Extraversion – Introversion: E) มีจำนวน 24 ข้อ
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์-มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism – Stability: N)
มีจำนวน 24 ข้อ

ข้อความมีคำตอบ 3 ลักษณะ คือ “ใช่” “ไม่แน่ใจ” “ไม่ใช่” เมื่อข้อความที่อยู่ในมาตรา E ผู้ตอบจะได้คะแนน 2 1 และ 0 คะแนน จากคำตอบ “ใช่” “ไม่แน่ใจ” “ไม่ใช่” แต่ถ้าข้อความนั้น อยู่ในมาตรา N ผู้ตอบจะได้คะแนนตรงข้าม โดยค่าคะแนนที่เป็นจุดตัดในการวัดแนวโน้มบุคลิกภาพ แบบเปิดเผย (Extraversion) – แบบเก็บตัว (Introversion) และบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว

ทางอารมณ์ (Neuroticism)-แบบมั่นคงทางอารมณ์ (Stability) คือ 25 คะแนน การแปลผลคะแนนบุคลิกภาพมี ดังนี้

1. พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดเผย-หวั่นไหวทางอารมณ์ (Extraversion – Neuroticism) จะมีคะแนนบุคลิกภาพในมิติเชิงพฤติกรรมการแสดงออก และมิติเชิงสภาวะอารมณ์มากกว่า 25 คะแนน

2. บุคลิกภาพแบบเปิดเผย-มั่นคงทางอารมณ์ (Extraversion – Stability) จะมีคะแนนบุคลิกภาพในเชิงมิติเชิงพฤติกรรมการแสดงออกมากกว่า 25 คะแนน แต่คะแนนบุคลิกภาพในมิติเชิงสภาวะอารมณ์น้อยกว่า 25 คะแนน

3. บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-หวั่นไหวทางอารมณ์ (Introversion - Neuroticism) จะมีคะแนนบุคลิกภาพในมิติเชิงพฤติกรรมการแสดงออกน้อยกว่า 25 คะแนน แต่คะแนนบุคลิกภาพในเชิงมิติสภาวะอารมณ์มากกว่า 25 คะแนน

4. บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-มั่นคงทางอารมณ์ (Introversion - Stability) จะมีคะแนนบุคลิกภาพในมิติเชิงพฤติกรรมการแสดงออก และคะแนนบุคลิกภาพในมิติเชิงสภาวะอารมณ์น้อยกว่า 25 คะแนน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการตรวจสอบเอกสาร แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กรตามแนวคิดของ Greenberg and Baron (2000) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยจำแนก ออกเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 35 ข้อ ครอบคลุมการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร 2 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน จำนวน 18 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-18
2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ จำนวน 17 ข้อ ได้แก่ ข้อ 19-35

ลักษณะข้อคำถามประกอบด้วยข้อความทางบวกและข้อความทางลบ ดังนี้

ข้อความทางบวก ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 4, 7, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34 และ 35

ข้อความทางลบ ได้แก่ ข้อที่ 5, 6, 8, 12 และ 18

แต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

	คะแนนข้อคำถามทางบวก	คะแนนข้อคำถามทางลบ
ไม่จริงเลย	1 คะแนน	5 คะแนน
ไม่จริง	2 คะแนน	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน	3 คะแนน
เป็นจริง	4 คะแนน	2 คะแนน
เป็นจริงมากที่สุด	5 คะแนน	1 คะแนน

การแปลผลคะแนน

ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์การแปลผลคะแนนการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเป็น 3 ระดับ คือ พนักงานรับรู้ว่าได้รับความยุติธรรมจากบริษัทอยู่ในระดับมาก พนักงานรับรู้ว่าได้รับความยุติธรรมจากบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานรับรู้ว่าได้รับความยุติธรรมจากบริษัทอยู่ในระดับน้อย โดยคำนวณจากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2543: 58)

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

นั่นหมายถึงจะมีความกว้างของอันตรภาคชั้นเท่ากับ 1.33 และได้ให้ความหมายเป็นดังนี้

คะแนนระหว่าง 3.68 – 5.00 หมายถึง พนักงานรับรู้ว่าได้รับความยุติธรรมจากบริษัทอยู่ในระดับมาก

คะแนนระหว่าง 2.34 – 3.67 หมายถึง พนักงานรับรู้ว่าได้รับความยุติธรรมจากบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 1.00 – 2.33 หมายถึง พนักงานรับรู้ว่าได้รับความยุติธรรมจากบริษัทอยู่ในระดับน้อย

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการตรวจสอบเอกสาร แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การตามแนวคิดของ Hofstede (1997) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 61 ข้อ ครอบคลุมวัฒนธรรมองค์การ 6 ลักษณะ ดังนี้

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| 1. ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ | จำนวน 14 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-14 |
| 2. ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม | จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 15-24 |
| 3. ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม | จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 25-34 |
| 4. ลักษณะความเป็นชาย | จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ข้อ 35-43 |
| 5. ลักษณะความเป็นหญิง | จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 44-53 |
| 6. ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน | จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 54-61 |

ลักษณะข้อคำถามประกอบด้วยข้อความทางบวกและข้อความทางลบ ดังนี้

ข้อความทางบวก ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60 และ 61

ข้อความทางลบ ได้แก่ ข้อที่ 3, 6, 7 และ 14

แต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

	คะแนนข้อคำถามทางบวก	คะแนนข้อคำถามทางลบ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน	1 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	4 คะแนน	2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน	3 คะแนน
เห็นด้วย	2 คะแนน	4 คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน	5 คะแนน

การแปลผลคะแนน

ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์การแปลผลคะแนนการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเป็น 3 ระดับ คือ พนักงานรับรู้วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับมาก พนักงานรับรู้วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานรับรู้วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับน้อย โดยคำนวณจากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ, 2543: 58)

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

นั่นหมายถึงจะมีความกว้างของอันตรภาคชั้นเท่ากับ 1.33 และได้ให้ความหมายเป็นดังนี้

คะแนนระหว่าง 3.68 – 5.00 หมายถึง พนักงานรับรู้วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับมาก
 คะแนนระหว่าง 2.34 – 3.67 หมายถึง พนักงานรับรู้วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับปานกลาง
 คะแนนระหว่าง 1.00 – 2.33 หมายถึง พนักงานรับรู้วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับน้อย

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการตรวจสอบเอกสาร แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของ Organ (1991) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 50 ข้อ ครอบคลุมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-7
2. ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 8-13
3. ด้านพฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ข้อ 14-22
4. ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ ข้อ 23-34
5. ด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ จำนวน 16 ข้อ ได้แก่ ข้อ 35-50

ลักษณะข้อคำถามประกอบด้วยข้อความทางบวกและข้อความทางลบ ดังนี้

ข้อความทางบวก ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 21, 24, 25, 26, 27, 29, 31, 32, 34, 35, 36, 37, 38, 40, 42, 44, 45, 46, 47, 48, 49 และ 50

ข้อความทางลบ ได้แก่ ข้อที่ 17, 20, 22, 23, 28, 30, 33, 39, 41 และ 43

แต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

คะแนนข้อคำถามทางบวก

คะแนนข้อคำถามทางลบ

ไม่เคยปฏิบัติเลย	1 คะแนน	5 คะแนน
นาน ๆ ครั้ง	2 คะแนน	4 คะแนน
บางครั้ง	3 คะแนน	3 คะแนน
บ่อยครั้ง	4 คะแนน	2 คะแนน
เป็นประจำ	5 คะแนน	1 คะแนน

การแปลผลคะแนน

ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์การแปลผลคะแนนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 3 ระดับ คือ พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับดี พนักงานในบริษัทมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานในบริษัทมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับไม่ดี โดยคำนวณจากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (บุญธรรม กิจปริดาภิรุต, 2543: 58)

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

นั่นหมายถึงจะมีความกว้างของอันตรภาคชั้นเท่ากับ 1.33 และได้ให้ความหมายเป็นดังนี้

- คะแนนระหว่าง 3.68 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับดี
- คะแนนระหว่าง 2.34 – 3.67 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
- คะแนนระหว่าง 1.00 – 2.33 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับไม่ดี

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา การใช้ภาษา และลักษณะของข้อความที่ใช้ให้เหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่จะศึกษา โดยการนำโครงร่างแบบสอบถามไปให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

2. การทดลองใช้ (Try Out) แบบสอบถามโดยทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทโรงงานเหล็กกรุงเทพ จำกัด จำนวน 25 คน

3. นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่า Item-Total Correlation (r) ของข้อคำถามรายข้อ โดยใช้ข้อคำถามที่มีค่า r ไม่น้อยกว่า .396 ซึ่งพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ยอมรับได้จากตาราง Critical Values of r สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ Try Out จำนวน 25 คน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 (ดังมีรายละเอียดค่า r ในภาคผนวก ข)

4. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามรายด้านและทั้งฉบับโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ เป็นแบบทดสอบบุคลิกภาพเอ็มพีไอ (The Maudsley Personality Inventory: MPI) ได้ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน ดังนี้

บุคลิกภาพแบบเปิดเผย-เก็บตัว (Extraversion – Introversion: E)	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7170
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์-มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism – Stability: N)	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7809

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .9616 และเมื่อวิเคราะห์แยกในแต่ละด้านได้ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน ดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9532
2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9167

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร เมื่อวิเคราะห์แยกในแต่ละด้านได้ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน ดังนี้

1. ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8970
---------------------------------	---------------------------------

2. ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8828
3. ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8960
4. ลักษณะความเป็นชาย	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7854
5. ลักษณะความเป็นหญิง	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9123
6. ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6705

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .9501 และเมื่อวิเคราะห์แยกในแต่ละด้านได้ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7499
2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7791
3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7274
4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8551
5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9282

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ติดต่อขออนุญาตเก็บข้อมูลกับผู้จัดการฝ่ายค่าจ้างและการบุคคลของบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง โดยขอทราบจำนวนพนักงาน และรายละเอียดต่างๆ ของบริษัท และขอหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อส่งไปยังฝ่ายค่าจ้างและการบุคคลของบริษัท

2. ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายค่าจ้างและการบุคคลของบริษัทเพื่อนำแบบสอบถามไปมอบให้ จำนวน 180 ชุด เพื่อแจกให้พนักงานตามรายชื่อที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งชี้แจงวิธีการตอบแบบสอบถาม เพื่ออธิบายพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามต่อไป ใช้เวลาดำเนินการทั้งสิ้นประมาณ 1 เดือน ได้รับแบบสอบถามที่ตอบครบถ้วนสมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน 171 ชุด คิดเป็น 95% หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาทำการตรวจให้คะแนน และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้แปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล
4. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาตัวพยากรณ์ร่วมในการทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05, .01 และ .001

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลผลและความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดลักษณะและอักษรย่อ ดังต่อไปนี้

n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
MIN	หมายถึง	ค่าต่ำสุด (Minimum)
MAX	หมายถึง	ค่าสูงสุด (Maximum)
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการศึกษาแบบ t-test
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการศึกษาแบบ F-test

p	หมายถึง	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
R	หมายถึง	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ
R ²	หมายถึง	ประสิทธิภาพในการพยากรณ์
R ² adj	หมายถึง	ประสิทธิภาพในการพยากรณ์ที่ปรับแล้ว
b	หมายถึง	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรในรูปคะแนนดิบ
Beta	หมายถึง	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรในรูปคะแนนมาตรฐาน
Std Error	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
*	หมายถึง	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	หมายถึง	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	หมายถึง	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
Sex	หมายถึง	เพศ
Age	หมายถึง	อายุ
Edu	หมายถึง	การศึกษา
Status	หมายถึง	สถานภาพสมรส
Salary	หมายถึง	เงินเดือนที่ได้รับ
Year	หมายถึง	อายุงานในบริษัท
Po	หมายถึง	ตำแหน่งงานในปัจจุบัน
PS1	หมายถึง	บุคลิกภาพแบบเปิดเผย-เก็บตัว
PS2	หมายถึง	บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์-มั่นคงทางอารมณ์
JTP	หมายถึง	การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน
JTD	หมายถึง	การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ
OPD	หมายถึง	การรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ
OI	หมายถึง	การรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม
OC	หมายถึง	การรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม
OM	หมายถึง	การรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะความเป็นชาย
OF	หมายถึง	การรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะความเป็นหญิง
OUA	หมายถึง	การรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะการหลีกเลี่ยงความ

		ไม่แน่นอน
OCB	หมายถึง	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม
OCBA	หมายถึง	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ
OCBC	หมายถึง	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น
OCBS	หมายถึง	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้น
OCBCV	หมายถึง	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ
OCBCS	หมายถึง	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส เงินเดือน อายุงานในบริษัทและตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลิกภาพ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส เงินเดือน อายุงานในบริษัท และตำแหน่งงาน

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด ของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง

(n = 171)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	94	55.0
2. หญิง	77	45.0
อายุ		
1. น้อยกว่า 25 ปี	17	10.0
2. 25 – 30 ปี	57	33.3
3. 31 – 40 ปี	59	34.5
4. มากกว่า 40 ปี	38	22.2
$\bar{x} = 34.2$ ปี S.D. = 8.9 MIN = 19.2 ปี MAX = 59.0 ปี		
ระดับการศึกษาสูงสุด		
1. มัธยมศึกษาตอนต้น	2	1.2
2. มัธยมศึกษาตอนปลาย	4	2.3
3. ปวช.	3	1.7
4. ปวส.	63	36.9
5.ปริญญาตรี	87	50.9
6.ปริญญาโท	12	7.0
สถานภาพสมรส		
1. โสด	106	62.0
2. สมรส	65	38.0

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n = 171)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เงินเดือน		
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	4	2.3
2. 10,001 - 20,000 บาท	72	42.1
3. 20,001 - 30,000 บาท	71	41.6
4. สูงกว่า 30,001 บาท	24	14.0
$\bar{X} = 23,207.60$ บาท S.D. = 9061.7 MIN = 6,800 บาท MAX = 60,000 บาท		
อายุงานในบริษัท		
1. น้อยกว่า 1 ปี	12	7.0
2. 1 – 5 ปี	72	42.1
3. 6 – 10 ปี	35	20.5
4. มากกว่า 10 ปี	52	30.4
$\bar{X} = 7.8$ ปี S.D. = 6.9 MIN = 2 เดือน MAX = 36 ปี		
ตำแหน่งงาน		
1. ระดับปฏิบัติการ	72	42.1
2. ระดับบังคับบัญชา	99	57.9

จากตารางที่ 5 สามารถอธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัทผลิตภัณฑ์ก่อสร้างแห่งหนึ่งที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 171 คน ได้ดังนี้ พนักงานมากกว่าครึ่งเป็นเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 34.2 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.9 เกือบ 2 ใน 3 มีสถานภาพสมรสโสด คิดเป็นร้อยละ 62.0 มีเงินเดือนเฉลี่ยเท่ากับ 23,207.60 บาท มีอายุงานในบริษัทเฉลี่ยเท่ากับ 7.8 ปี และมีตำแหน่งงานในระดับบังคับบัญชา จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลิกภาพ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และรูปแบบบุคลิกภาพของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง

บุคลิกภาพ	\bar{X}	S.D.	รูปแบบบุคลิกภาพ
บุคลิกภาพแบบเปิดเผย- เก็บตัว	24.72	7.21	เก็บตัว
บุคลิกภาพแบบหัวนั้วทางอารมณ์- มั่นคงทางอารมณ์	24.51	7.81	มั่นคงทางอารมณ์

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 24.72) และมีบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 24.51)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร			
- ด้านการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน	3.26	.50	ปานกลาง
- ด้านการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ	3.27	.50	ปานกลาง
โดยรวม	3.26	.45	ปานกลาง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร			
- ด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ	3.22	.62	ปานกลาง
- ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม	3.04	.71	ปานกลาง
- ด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม	2.87	.82	ปานกลาง
- ด้านลักษณะความเป็นชาย	2.91	.66	ปานกลาง
- ด้านลักษณะความเป็นหญิง	2.89	.82	ปานกลาง
- ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	2.91	.69	ปานกลาง
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร			
- ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	3.45	.54	ปานกลาง
- ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	4.16	.68	ดี
- ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	3.74	.60	ดี
- ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	3.71	.59	ดี
- ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	3.87	.57	ดี
โดยรวม	3.79	.51	ดี

จากตารางที่ 7 พบว่า พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน และด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และ 3.27 ตามลำดับ)

ในส่วนของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร พบว่าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม ด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม ด้านลักษณะความเป็นชาย ด้านลักษณะความเป็นหญิง และด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22, 3.04, 2.87, 2.91, 2.89 และ 2.91 ตามลำดับ)

นอกจากนี้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16, 3.74, 3.71 และ 3.87 ตามลำดับ)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน (Stepwise) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตภัณฑ์ก่อสร้างแห่งหนึ่ง โดยที่ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพแบบการเปิดเผย-เก็บตัว บุคลิกภาพแบบวันไหวทางอารมณ์- มั่นคงทางอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตัวแปรหุ่น (Dummy Variable)

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มีตัวแปรอิสระที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคลบางตัวที่วัดเป็น Nominal Scale ผู้วิจัยจึงได้ทำการแปลให้เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) และให้คะแนนดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ วัดโดยให้ค่า ดังนี้

ชาย	เท่ากับ 0
หญิง	เท่ากับ 1

2. สถานภาพสมรส วัดโดยให้ค่า ดังนี้

โสด	เท่ากับ 0
สมรส	เท่ากับ 1

3. ตำแหน่งงาน วัดโดยให้ค่า ดังนี้

ปฏิบัติการ	เท่ากับ 0
บังคับบัญชา	เท่ากับ 1

สำหรับระดับการศึกษา ให้แทนค่าด้วยจำนวนปีที่ใช้ในการศึกษาเล่าเรียน กล่าวคือ

มัธยมศึกษาตอนต้น	เท่ากับ 9
มัธยมศึกษาตอนปลาย	เท่ากับ 12
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	เท่ากับ 13
ประกาศนียบัตรชั้นสูง	เท่ากับ 14
ปริญญาตรี	เท่ากับ 16
ปริญญาโท	เท่ากับ 18

ทั้งนี้การหาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง แบ่งการวิเคราะห์เป็น 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อกำหนด (Assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณที่ระบุว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 โดยจะต้องทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เพื่อดูว่าตัวแปรอิสระเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 หรือไม่ เพราะถ้าตัวแปรอิสระต่างๆ มีความสัมพันธ์กันสูงจะแสดงถึงความไม่เป็นอิสระต่อกันแล้ว จะทำให้แยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากตัวแปรอีกตัวหนึ่งไม่ได้ จะเกิดปัญหาที่เรียกว่า Multicollinearity และจะทำให้ไม่สามารถใช้เทคนิคการวิเคราะห์ดังกล่าวได้ ซึ่งถ้าเกิดปัญหานี้ขึ้น เราจะต้องแก้ไขด้วยการตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงออกไป (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540) ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพแบบเปิดเผย-เก็บตัว บุคลิกภาพแบบห้วนไหวทางอารมณ์ - มั่นคงทางอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพแบบเปิดเผย- เก็บตัว บุคลิกภาพแบบห้วนไหวทางอารมณ์- มั่นคงในทางอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

	Sex	Po	Age	Salary	Year	Edu	Status	PS1	PS2	JTP	JTD	OPD	OI	OC	OM	OF	OUA
Sex	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Po	.010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Age	.071	.268**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Salary	-.043	.626**	.543**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Year	-.078	.077	.666**	.508**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Edu	.129	.733**	.108*	.397**	-.182*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Status	-.055	.082	.399**	.296**	.359**	.020	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PS1	.103	.109	.076	.057	.025	.081	.130	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PS2	.058	.091	.175*	.178*	.104	-.040	.100	.694**	-	-	-	-	-	-	-	-	-
JTP	-.013	.105	-.068	.085	-.086	.083	-.144	.097	.162*	-	-	-	-	-	-	-	-
JTD	.096	.054	-.134	-.036	-.235**	.031	-.069	.111	.138	.551**	-	-	-	-	-	-	-
OPD	.053	.002	-.129	-.058	-.207**	-.018	-.106	-.022	.054	.088	.467**	-	-	-	-	-	-
OI	.014	-.203**	-.020	-.056	-.021	-.172*	.099	.090	.133	.024	.238**	.169*	-	-	-	-	-
OC	.046	.251**	.136	.113	.075	.187*	-.022	-.151*	-.171*	-.056	-.311**	-.097	-.731**	-	-	-	-
OM	.102	.279**	.111	.110	.032	.272**	-.007	-.166*	-.211**	-.044	-.139	-.029	-.484**	.821**	-	-	-
OF	.072	.252**	.075	.080	.024	.232**	-.011	-.106	-.139	-.032	-.250**	-.075	-.599**	.870**	.871**	-	-
OUA	.094	.229**	.093	.036	-.014	.227**	-.004	-.117	-.108	-.065	-.181*	-.044	-.453**	.742**	.818**	.86	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตารางที่ 8 พบว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพแบบเปิดเผย- เก็บตัว บุคลิกภาพแบบห้วนไหวทางอารมณ์- มั่นคงทางอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกและทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 โดยในการวิจัยในครั้งนี้กำหนดให้ตัวแปรอิสระจะต้องไม่มีค่าความสัมพันธ์สูงเกิน .80 และพบว่า มีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นชาย การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นหญิง และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ตัวแปรการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นชายมีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .821 ตัวแปรการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยมมีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .870 ตัวแปรการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นชายมีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .871 ตัวแปรการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นชายมีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .818 ตัวแปรการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นหญิงมีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .860 ผู้วิจัยจึงเลือกตัดตัวแปรอิสระบางตัวออกไป ได้แก่ ตัวแปรการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นชาย การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นหญิง เพื่อขจัดปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 ตามข้อกำหนดการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แสดงผลได้ดังตารางที่ 9 จะเห็นได้ว่า ไม่มีตัวแปรอิสระใดมีค่าความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80

ตารางที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพแบบเปิดเผย- เก็บตัว บุคลิกภาพแบบห้วนไหวทางอารมณ์- มั่นคงทางอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร หลังจากตัดตัวแปรที่มีค่าความสัมพันธ์เกิน .80 ออก

	Sex	Po	Age	Salary	Wage	Edu	Status	PS1	PS2	JTP	JTD	OPD	OI	OC	OUA
Sex	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Po	.010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Age	.071	.268**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Salary	-.043	.626**	.543**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Wage	-.078	.077	.666**	.508**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Edu	.129	.733**	.108*	.397**	-.182*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Status	-.055	.082	.399**	.296**	.359**	.020	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PS1	.103	.109	.076	.057	.025	.081	.130	-	-	-	-	-	-	-	-
PS2	.058	.091	.175*	.178*	.104	-.040	.100	.694**	-	-	-	-	-	-	-
JTP	-.013	.105	-.068	.085	-.086	.083	-.144	.097	.162*	-	-	-	-	-	-
JTD	.096	.054	-.134	-.036	-.235**	.031	-.069	.111	.138	.551**	-	-	-	-	-
OPD	.053	.002	-.129	-.058	-.207**	-.018	-.106	-.022	.054	.088	.467**	-	-	-	-
OI	.014	-.203**	-.020	-.056	-.021	-.172*	.099	.090	.133	.024	.238**	.169*	-	-	-
OC	.046	.251**	.136	.113	.075	.187*	-.022	-.151*	-.171*	-.056	-.311**	-.097	-.731**	-	-
OUA	.094	.229**	.093	.036	-.014	.227**	-.004	-.117	-.108	-.065	-.181*	-.044	-.453**	.742**	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

2. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยศึกษาตัวแปรพยากรณ์ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพแบบเปิดเผย-เก็บตัว บุคลิกภาพแบบห่วงใยทางอารมณ์-มั่นคงทางอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในแต่ละด้าน รวมถึงการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตรถตู้ก่อสร้างแห่งหนึ่งได้หรือไม่ อย่างไร โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือของพนักงานในบริษัทผลิตรถตู้ก่อสร้างแห่งหนึ่ง

ตัวแปร	b	Std Error	Beta	t	p
ตำแหน่งงาน (Po)	1.678	.572	.217	2.935	.004
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ (JTD)	.084	.033	.188	2.545	.012
ค่าคงที่ (Constant)	18.524	1.870		9.907	.000
R = .294 R ² = .087 R ² adj = .076 F = 7.973 p = .000					

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (OCBA) ของพนักงานในบริษัทผลิตรถตู้ก่อสร้างแห่งหนึ่ง พบว่า ตำแหน่งงาน (Po) และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ (JTD) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือของพนักงานในบริษัทผลิตรถตู้ก่อสร้างแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ได้ร้อยละ 7.6 (R² adj = .076) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุเท่ากับ .294 (R = .294) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 2 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (OCBA) มาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$OCBA = 18.524 + 1.678 (Po) + .084 (JTD)$$

และได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{OCBA} = .217 (Po) + .188 (JTD)$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (OCBA) ของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง พบว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ได้ดีที่สุดคือ ตำแหน่งงาน (Po) รองลงมาคือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ (JTD)

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่นของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง

ตัวแปร	b	Std Error	Beta	t	p
ตำแหน่งงาน (Po)	2.406	.605	.289	3.977	.000
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ (JTD)	.086	.035	.178	2.479	.014
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ - มั่นคงทางอารมณ์ (PS2)	.095	.038	.180	2.528	.012
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (OUA)	-.113	.055	-.152	-2.059	.041
ค่าคงที่ (Constant)	19.162	2.599		7.374	.000
R = .436 R ² = .190 R ² adj = .170 F = 9.729 p = .000					

จากตารางที่ 11 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น(OCBC) ของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง พบว่า ตำแหน่งงาน (Po) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ (JTD) บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ - มั่นคงทางอารมณ์ (PS2) และการรับรู้

วัฒนธรรมด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (OUA) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นของพนักงานในบริษัทผลิตรายการก่อสร้างแห่งหนึ่ง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ได้ร้อยละ 17 ($R^2 \text{ adj} = .170$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุเท่ากับ .436 ($R = .436$) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 4 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (OCBC) มาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$OCBC = 19.162 + 2.406 (Po) + .086 (JTD) + .095 (PS2) - .113 (OUA)$$

และได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{OCBC} = .289 (Po) + .178 (JTD) + .180 (PS2) - .152 (OUA)$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (OCBC) ของพนักงานในบริษัทผลิตรายการก่อสร้างแห่งหนึ่ง พบว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นได้ดีที่สุดคือ ตำแหน่งงาน (Po) รองลงมาคือ บุคลิกภาพแบบห่วงใยทางอารมณ์ - มั่นคงทางอารมณ์ (PS2) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ (JTD) และ การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (OUA) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง

ตัวแปร	b	Std Error	Beta	t	p
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ (JTD)	.212	.044	.336	4.776	.000
ตำแหน่งงาน (Po)	2.462	.769	.225	3.203	.002
ค่าคงที่ (Constant)	20.529	2.514		8.165	.000
R = .414 R ² = .172 R ² adj = .162 F = 17.412 p = .000					

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (OCBS) ของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ (JTD) และตำแหน่งงาน (Po) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นได้ร้อยละ 16.2 (R² adj = .162) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุเท่ากับ .414 (R = .414) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 2 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (OCBS) มาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$\text{OCBS} = 20.529 + 2.462 (\text{Po}) + .212 (\text{JTD})$$

และได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{\text{OCBS}} = .225 (\text{Po}) + .336 (\text{JTD})$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (OCBS) ของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง พบว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์

ถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ได้ดีที่สุดคือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ (JTD) รองลงมาคือ ตำแหน่งงาน (Po)

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการพฤติกรรมการให้ความร่วมมือของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง

ตัวแปร	b	Std Error	Beta	t	p
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ (JTD)	.269	.061	.321	4.401	.000
อายุ (Age)	.149	.059	.185	2.531	.012
ค่าคงที่ (Constant)	24.559	4.213		5.829	.000
R = .348 R ² = .121 R ² adj = .111 F = 11.604 p = .000					

จากตารางที่ 13 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (OCBCV) ของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ (JTD) และอายุ (Age) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการพฤติกรรมการให้ความร่วมมือของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการพฤติกรรมการให้ความร่วมมือได้ร้อยละ 11.1 (R² adj = .111) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุเท่ากับ .348 (R = .348) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 2 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (OCBCV) มาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$OCBCV = 24.559 + .269 (JTD) + .149 (Age)$$

และได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{OCBCV} = .321 (JTD) + .185 (Age)$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (OCBCV) ของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง พบว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์พยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือที่ดีที่สุดคือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ (JTD) รองลงมาคือ อายุ (Age)

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง

ตัวแปร	b	Std Error	Beta	t	p
ตำแหน่งงาน (Po)	5.026	1.380	.271	3.641	.000
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (OUA)	-.336	.124	-.203	-2.720	.007
บุคลิกภาพแบบเปิดเผย-เก็บตัว (PS1)	.220	.093	.173	2.369	.019
ค่าคงที่ (Constant)	61.545	3.864		15.930	.000
R = .372 R ² = .138 R ² adj = .123 F = 8.916 p = .000					

จากตารางที่ 14 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (OCBCS) ของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง พบว่า ตำแหน่งงาน (Po) การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (OUA) และบุคลิกภาพแบบเปิดเผย-เก็บตัว (PS1) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ได้ร้อยละ 12.3 (R² adj = .123) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุเท่ากับ .372 (R = .372) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน

พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (OCBCS) มาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูป
คะแนนดิบ ดังนี้

$$\text{OCBCS} = 61.545 + 5.026 (\text{Po}) - .336 (\text{OUA}) + .220 (\text{PS1})$$

และได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{\text{OCBC}} = .271 (\text{Po}) - .203 (\text{OUA}) + .173 (\text{PS1})$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกใน
หน้าที่(OCBCS) ของพนักงานในบริษัทผลิตรายการก่อสร้างแห่งหนึ่ง พบว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์
ถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกใน
หน้าที่ได้ดีที่สุดคือ ตำแหน่งงาน (Po) รองลงมาคือ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะการ
หลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (OUA) และบุคลิกภาพแบบเปิดเผย-เก็บตัว (PS1) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมของพนักงานในบริษัทผลิตรายการ
ก่อสร้างแห่งหนึ่ง

ตัวแปร	b	Std Error	Beta	t	p
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ด้านกระบวนการ (JTD)	.830	.211	.282	3.933	.000
ตำแหน่งงาน (Po)	12.835	3.797	.252	3.380	.001
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้าน ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่ แน่นอน (OUA)	-.708	.332	-.155	-2.129	.035
อายุ (Age)	.427	.207	.150	2.060	.041
ค่าคงที่ (Constant)	137.807	17.131		8.044	.000
R = .447 R ² = .200 R ² adj = .180 F = 10.360 p = .000					

จากตารางที่ 15 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม (OCB) ของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ (JTD) ตำแหน่งงาน (Po) การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (OUA) และอายุ (Age) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมได้ร้อยละ 18.0 ($R^2 \text{ adj} = .180$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุเท่ากับ .447 ($R = .447$) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 4 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม มาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$\text{OCB} = 137.807 + .830 (\text{JTD}) + 12.835 (\text{Po}) - .708 (\text{OUA}) + .427 (\text{Age})$$

และได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{\text{OCB}} = .282 (\text{JTD}) + .252 (\text{Po}) - .155 (\text{OUA}) + .150 (\text{Age})$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งพบว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมได้ดีที่สุดคือ ตำแหน่งงาน (Po) รองลงมา คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ (JTD) การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (OUA) และอายุ (Age) ตามลำดับ

ผู้วิจัยขอเสนอผลสรุปความสามารถในการทำนายของปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง ดังนี้

ตารางที่ 16 สรุปผลตัวแปรอิสระที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม

ตัวแปรอิสระ	พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					โดยรวม
	ด้านการ	ด้านการ	ด้านความ	ด้านการ	ด้านความ	
	ให้ความช่วยเหลือ	คำนึงถึงผู้อื่น	อดทนอดกลั้น	ให้ความร่วมมือ	สำนึกในหน้าที่	
ปัจจัยส่วนบุคคล						
เพศ	-	-	-	-	-	-
อายุ	-	-	-	✓(+)	-	✓(+)
ระดับการศึกษาสูงสุด	-	-	-	-	-	-
สถานภาพสมรส	-	-	-	-	-	-
เงินเดือน	-	-	-	-	-	-
อายุงานในบริษัท	-	-	-	-	-	-
ตำแหน่งงาน	✓(+)	✓(+)	✓(+)	-	✓(+)	✓(+)
บุคลิกภาพ						
แบบเปิดเผย-เก็บตัว	-	-	-	-	✓(+)	-
แบบหัวน้ใจไหวทาง	-	✓(+)	-	-	-	-
อารมณ์-มั่นคงทาง						
ภาวะอารมณ์						
การรับรู้ความ						
ยุติธรรมในองค์กร						
ด้านผลตอบแทน	-	-	-	-	-	-
ด้านกระบวนการ	✓(+)	✓(+)	✓(+)	✓(+)	-	✓(+)
การรับรู้วัฒนธรรม						
องค์กร						
ด้านลักษณะความ	-	-	-	-	-	-
เหลื่อมล้ำของอำนาจ						

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					โดยรวม
	ด้านการ ให้ความ ช่วยเหลือ	ด้านการ คำนึงถึง ผู้อื่น	ด้านความ อดทนอด กลั้น	ด้านการ ให้ความ ร่วมมือ	ด้านความ สำนึกใน หน้าที่	
การรับรู้วัฒนธรรม องค์กร						
ด้านลักษณะความ เป็นปัจเจกนิยม	-	-	-	-	-	-
ด้านลักษณะความ เป็นกลุ่มนิยม	-	-	-	-	-	-
ด้านลักษณะความ เป็นชาย	-	-	-	-	-	-
ด้านลักษณะความ เป็นหญิง	-	-	-	-	-	-
ด้านลักษณะการ หลีกเลี่ยงความไม่ แน่นอน	-	✓(-)	-	-	✓(-)	✓(-)
หมายเหตุ	(+) หมายถึง มีอิทธิพลเชิงบวก (-) หมายถึง มีอิทธิพลเชิงลบ					

ข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง พบว่าพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการสูงที่สุดคือ 3.27 และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ตามลำดับ

การที่พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27) เนื่องจากบริษัทมีรูปแบบ วิธีการหรือกระบวนการที่บริษัทใช้ในการกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานมีความยุติธรรม โดยบริษัทใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานในการกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงาน โดยวิธีการประเมินผลของบริษัทพนักงานจะรับทราบตั้งแต่การปฐมนิเทศเข้ามาเป็นพนักงานใหม่ หรืออ่านจากระเบียบพนักงาน ว่าบริษัทมีรูปแบบและวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ถูกต้องมีค่าความคงที่ การประเมินผลการปฏิบัติงานจะปราศจากอคติ ใช้การประเมินที่มีมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม ทั้งนี้บริษัทยังเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของการประเมินผลการปฏิบัติงานได้ โดยก่อนการประเมินผลการปฏิบัติงานบริษัทจะแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้า แต่บางครั้งพนักงานก็รู้ได้ว่าภายในบริษัทมีระบบพรรคพวกอยู่ภายในบริษัท ด้วยเหตุนี้จึงทำให้พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งมีการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง

การที่พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) เนื่องจากบริษัทได้มีการกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานโดยคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ประกอบกัน เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล พิจารณาจากวุฒิ การศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันจะมีระดับผลตอบแทนที่แตกต่างกัน พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันจะมีระดับผลตอบแทนที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น พนักงานที่เป็นวิศวกรกับพนักงานที่อยู่ฝ่ายขายจะมีผลตอบแทนที่ต่างกัน เนื่องจากวิศวกรเป็นสาขาวิชาชีพเฉพาะ สำหรับปัจจัยภายนอกที่จะนำมาพิจารณา เช่น ค่าครอง

ชีพที่เพิ่มขึ้นหรือการเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน โดยบริษัทจะทำความเข้าใจกับพนักงานเกี่ยวกับผลตอบแทนที่พนักงานจะได้รับจากบริษัท ว่ามีความเหมาะสมและความถูกต้องในการจัดสรรผลตอบแทน เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งต่าง ๆ ที่พนักงานนำมาลงทุนให้กับบริษัท คือ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ แต่ทั้งนี้พนักงานยังได้รับทราบว่าตำแหน่งงานที่มีลักษณะงานแบบเดียวกัน ได้รับผลตอบแทนที่มากกว่าที่ตนเองได้รับจากบริษัท ด้วยเหตุนี้จึงทำให้พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม ด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม ด้านลักษณะความเป็นชาย ด้านลักษณะความเป็นหญิง และด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจสูงสุด คือ 3.22 รองลงมาคือการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 ตามลำดับ

พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) เนื่องจากพนักงานในบริษัทคาดหวังและยอมรับว่าภายในบริษัทมีความไม่เท่าเทียมกันของอำนาจหน้าที่ บทบาท การตัดสินใจ การได้รับการยกย่อง ฐานะทางสังคม เงินเดือนและสิทธิพิเศษต่าง ๆ เหล่านี้ในระดับปานกลาง เพราะพนักงานโดยมากอยู่ในระดับบังคับบัญชาให้ความสำคัญในความแตกต่างเหล่านี้น้อยกว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการ แม้ภายในบริษัทจะมีความเหลื่อมล้ำของอำนาจเกิดขึ้นพนักงานก็จะไม่ค่อยให้ความสำคัญกับความเหลื่อมล้ำนั้นมากนัก ดังนั้นจึงทำให้พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04) เพราะพนักงานใน

บริษัทให้ความสำคัญกับการทำงานของตนเองให้เสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด ต้องการอิสระทางความคิดในการทำงาน ทั้งนี้พนักงานจะให้ความสนใจกับงานที่ตนเองรู้สึกท้าทายและน่าสนใจ บริษัทมีการมอบหมายงานให้แก่พนักงานสอดคล้องกับความสนใจทั้งของพนักงานและบริษัท เช่น หากพนักงานเรียนจบวิศวกรรมศาสตร์ บริษัทก็จะวางตำแหน่งงานวิศวกรไว้ให้ แต่เมื่อระยะเวลาการทำงานผ่านไป พนักงานมีความสนใจในงานขายสินค้า พนักงานสามารถขอย้ายมาทำงานในฝ่ายขายได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพิจารณาของบริษัท พนักงานเข้าใจว่าความสัมพันธ์ระหว่างตนเองและนายจ้างอยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ของกันและกัน หากพนักงานปฏิบัติงานไม่ดี หรือมีองค์ประกอบอื่นให้ข้อเสนอที่ดีกว่าก็จะสิ้นสุดความสัมพันธ์ระหว่างกัน ดังนั้นจึงทำให้พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นชายอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91) เพราะพนักงานในบริษัทถือว่าสมาชิกภายในบริษัทมีการแสดงออกทางสังคมตามบทบาทของเพศชาย โดยมีความกระตือรือร้นในการแข่งขัน เชื่อมั่นในตนเอง กล้าแสดงออก กล้าตัดสินใจ คำนึงถึงหลักการและเหตุผล เน้นผลงาน แสวงหาหนทางสู่ความสำเร็จ การทำงานมีระบบเคร่งครัดและเข้มงวด และเน้นความสำเร็จทางวัตถุ ทั้งนี้เนื่องจากเป็นธุรกิจผลิตวัสดุก่อสร้าง พนักงานมากกว่าครึ่งเป็นวิศวกรและช่างเทคนิค ซึ่งลักษณะของงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับเครื่องจักรและสถานที่ก่อสร้าง จึงทำให้พนักงานในบริษัทจำเป็นต้องเน้นบทบาทความเป็นชาย คือ มีความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้รวดเร็ว ต้องคิดวิเคราะห์ วางแผนงาน มีความกล้าหาญและกระตือรือร้น แต่ในบางครั้งภายในบริษัทก็มีบรรยากาศการทำงานแบบสบาย ๆ จึงทำให้พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นชายอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91) แสดงให้เห็นว่าพนักงานในบริษัทยอมรับความเสี่ยงในสถานการณ์ที่คลุมเครือภายในบริษัทได้ระดับหนึ่ง พร้อมทั้งจะปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่คลุมเครือได้ การทำงานภายในบริษัทจะมีความเครียดมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสถานการณ์ภายในบริษัท ภายในบริษัทมีการออกกฎระเบียบเพื่อให้พนักงานปฏิบัติ แต่ไม่ได้มีระเบียบข้อบังคับที่เป็นทางการมากเกินไป พนักงานมีการทำงานหนักบ้างน้อยบ้างตามสถานการณ์และปริมาณงานในขณะนั้น แม้บริษัทไม่ได้กำหนดกรอบเวลาในการทำงานแต่เมื่อถึง

เวลาที่ต้องการงานของพนักงานจะต้องสำเร็จเรียบร้อย มีการผ่อนคลายในการทำงานตามความเหมาะสม จึงทำให้พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนอยู่ในระดับปานกลาง

การที่พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นหญิงอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89) เพราะพนักงานรับรู้ว่ามีสมาชิกในบริษัทที่มีความจงรักภักดี เห็นอกเห็นใจ สงบเสงี่ยม อ่อนโยน ประณีประนอม เน้นความรู้สึก ความเสมอภาค และให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง พนักงานทำงานอยู่ร่วมกันอย่างสงบ เมื่อเกิดปัญหาจะแก้ไขปัญหาคด้วยความประณีประนอม เห็นว่าทุก ๆ คนในองค์กรมีความเท่าเทียมกัน จึงทำให้พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นหญิงอยู่ในระดับปานกลาง

การที่พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นกลุ่มอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87) เพราะพนักงานรับรู้ว่ามีบางครั้งที่บริษัทจะมีการจัดตั้งคณะทำงานภายในบริษัทขึ้นมาเพื่อพิจารณาเรื่องที่สำคัญ ๆ และต้องการความคิดเห็นของพนักงานที่หลากหลาย ทั้งนี้พนักงานจะให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของบริษัท จึงทำให้พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นกลุ่มอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมืออยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 3.87 3.74 และ 3.71 ตามลำดับ และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

การที่พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เนื่องด้วยลักษณะการทำงานของพนักงานไม่ต้องการให้ประสบปัญหาในการทำงาน ป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากระทบกระทั่งกันในการทำงาน ดังนั้นพนักงานในบริษัทจึงทำงานในส่วนที่ตนเองได้รับ

มอบหมายให้เสร็จเพื่อไม่ให้งานของตนเองกระทบกับงานของผู้อื่น พนักงานในบริษัทจะนึกถึงประโยชน์ของบริษัทเป็นสิ่งสำคัญ ทำให้พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการค้ำประกันถึงผู้อื่นอยู่ในระดับสูง

การที่พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เพราะการแสดงออกของพนักงานในบริษัทได้ปฏิบัติตามระเบียบและตอบสนองนโยบายของบริษัทเป็นอย่างดี แม้ว่าในบางครั้งจะไม่มีภาระงานถึงมือถึงพนักงานเป็นลายลักษณ์อักษร แต่พนักงานก็เต็มใจที่จะปฏิบัติตาม ทั้งนี้รวมถึงการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในสำนักงานต่าง ๆ ที่พนักงานเห็นความสำคัญและช่วยกันดูแลรักษา ทำให้พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับสูง

การที่พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความอดทนอดกลั้นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เพราะการทำงานของพนักงานแม้ว่าจะเกิดความเครียดและความกดดันต่าง ๆ แต่พนักงานก็มีความอดทนต่อความกดดันนั้น ๆ ไม่ได้เรียกร้องสิ่งใดจากบริษัท เนื่องจากเกรงว่าจะมีผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่นด้วยเช่นเดียวกัน ทำให้พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความอดทนอดกลั้นอยู่ในระดับสูง

การที่พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมืออยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เพราะการทำงานของพนักงานในบริษัททุกคนจะมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบและหน้าที่เหล่านั้นมีส่วนสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัท เช่น ความสนใจในการเข้าร่วมประชุม การรักษาความลับของบริษัท พนักงานมีความรู้สึกที่ต้องการพัฒนาบริษัท เมื่อพนักงานในบริษัทพบเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมให้กับบริษัทได้ ทำให้พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมืออยู่ในระดับสูง

การที่พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 เพราะการทำงานของพนักงานในบริษัทพนักงานจะพบว่าสมาชิกภายในบริษัทประสบปัญหาในการทำงานหรือต้องการคำแนะนำในการทำงาน พนักงานอาจให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ แต่บางครั้งปริมาณงานของแต่ละคนมีจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้ในทันที ทำให้พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับปานกลาง

การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง

ผลการทดสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พบว่าตำแหน่งงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือได้ร้อยละ 7.6 โดยที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการมีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ทั้งนี้ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง การแสดงออกของพนักงานต่อบุคคลอื่นภายในองค์กรในการแสดงความมีน้ำใจ ให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลอื่นด้วยความเต็มใจ แม้ว่าจะไม่ได้รับสิ่งใดตอบแทน หรือไม่ใช่น้ำที่ที่ได้รับมอบหมายให้กระทำ

จากการที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ อธิบายได้ว่าเพราะพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับบังคับบัญชา เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ทราบวิธีการ ขั้นตอน แนวทางการปฏิบัติงานการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และเป็นพนักงานที่รับนโยบายหรือเป้าหมายของบริษัทมาวางแผนการทำงานของตนเองให้เป็นไปตามเป้าหมายเหล่านั้น จึงมีการแสดงออกของพนักงานต่อพนักงานคนอื่นภายในองค์กรด้วยการแสดงความมี

น้ำใจ ให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานคนอื่น ๆ ด้วยความเต็มใจ แม้ว่าจะไม่ได้รับสิ่งตอบแทน หรือ ไม่ใช่หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ทำ เพื่อให้เกิดความราบรื่นในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของเกษรา ชัยรัมย์เลิศ (2547) ที่พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำให้พนักงานระดับบังคับบัญชามีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

ส่วนการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือได้นั้น อธิบายได้ว่าเพราะพนักงานในบริษัทผลิตรถจักรยานยนต์ก่อสร้างแห่งหนึ่งมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ จึงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ เนื่องจากหากพนักงานในบริษัทเข้าใจว่ากระบวนการหรือวิธีการที่องค์กรใช้ในการกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานมีความเป็นธรรม มีความถูกต้อง แม่นยำ คงที่แน่นอน ปราศจากอคติ สามารถเชื่อถือและไว้วางใจได้ รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและสามารถตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของการประเมิน ใช้การประเมินที่มีมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและต้องการที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในองค์กรด้วยความเต็มใจ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะลดน้อยลง เมื่อพนักงานไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจากองค์กร

ผลการทดสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พบว่าตำแหน่งงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ บุคลิกภาพแบบห้วนไหวทางอารมณ์-มั่นคงทางอารมณ์ และการรับรู้วัฒนธรรมด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นได้ร้อยละ 17 โดยที่ตำแหน่งงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ และบุคลิกภาพแบบมั่นคงในภาวะอารมณ์ มีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมีผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ทั้งนี้พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง การแสดงออกของพนักงานในการคิดถึงผู้อื่นเพื่อให้การ

ทำงานร่วมกันเกิดความราบรื่นไม่ให้เกิดปัญหาในการทำงาน ป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่ง เป็นการแสดงความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น โดยที่ไม่ได้นึกถึงประโยชน์ของตนเองเท่านั้น

การที่ตำแหน่งงานของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นได้นั้น เพราะบริษัทได้กำหนดบทบาทและหน้าที่ของพนักงานในบริษัทไว้อย่างชัดเจน การทำงานของพนักงานแต่ละแผนกต้องพึ่งพาซึ่งกันและกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่บริษัทได้วางไว้ พนักงานทำงานของตนเองที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จเรียบร้อยเพื่อไม่ให้กระทบกับงานของเพื่อนร่วมงานคนอื่น ทั้งนี้พนักงานระดับบังคับบัญชา เป็นตำแหน่งงานที่จะรับนโยบายของบริษัทมาปฏิบัติโดยตรง ทำให้พนักงานระดับบังคับบัญชาต้องทำงานของตนเองให้เรียบร้อยเพื่อไม่ให้กระทบกับงานของเพื่อนร่วมงาน หรืองานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่จะต้องนำนโยบายและแผนงานของพนักงานระดับบังคับบัญชาไปปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของเกษรา ชัยรังษีเลิศ (2547) ที่พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นได้ เพราะบริษัทได้มีการกำหนดรูปแบบวิธีการหรือกระบวนการที่บริษัทใช้ในการกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานมีความยุติธรรม โดยบริษัทใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานในการกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงาน วิธีการประเมินผลของบริษัทพนักงานจะรับทราบตั้งแต่การปฐมนิเทศเข้ามาเป็นพนักงานใหม่ หรืออ่านจากระเบียบพนักงาน ว่าบริษัทมีรูปแบบและวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง มีค่าความคงที่ การประเมินผลการปฏิบัติงานจะปราศจากอคติใช้การประเมินที่มีมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม ทั้งนี้บริษัทยังเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของการประเมินผลการปฏิบัติงานได้ เมื่อพนักงานเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนที่ตนได้รับจากบริษัท มีความเหมาะสมและถูกต้องในการจัดสรรผลตอบแทน เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งต่าง ๆ ที่พนักงานนำมาลงทุนให้กับบริษัท พนักงานจะไม่เกิดความรู้สึกขัดแย้งหรืออิจฉาริษยาเพื่อนร่วมงาน พร้อมทั้งจะทำงานของตนเองอย่างเต็มความสามารถไม่ให้เกิดผลกระทบกับงานของผู้อื่นสอดคล้องกับงานวิจัยของโสมสุดา เล็กอุดากร (2547) ที่พบว่า พยาบาลที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การสูง จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูง

การที่บุคลิกภาพแบบหัวน้ําไหลทางอารมณ์-มั่นคงทางอารมณ์ สามารถพยากรณ์พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคํานึงถึงผู้อื่นได้ เพราะพนักงานในบริษัทส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบมั่นคงในอารมณ์ แสดงให้เห็นว่าพนักงานในบริษัทมีใจคอที่หนักแน่นใน การทำงาน แม้ว่าบางครั้งการทำงานของพนักงานจะอยู่ในสภาวะที่กดดันพนักงานก็ยังสามารถที่จะ ควบคุมอารมณ์ของตนเองไม่ให้วิตกกังวลได้ หากไม่มีการควบคุมอารมณ์ของตนเองแล้ว เมื่อเกิด ปัญหาในการทำงานอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งในการทำงานได้ เนื่องจากการปฏิบัติงานในบริษัท นั้นต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจของพนักงานคนหนึ่งอาจมี ผลกระทบกับพนักงานคนอื่น ๆ ได้ ทั้งนี้พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบหัวน้ําไหลทางอารมณ์ จะมี พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคํานึงถึงผู้อื่น เนื่องจากเมื่อพนักงาน เกิดความวิตกกังวลในการทำงาน ไม่อยากให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานจะพยายามคํานึงถึง ผู้อื่นเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการทำงาน

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความ ไม่แน่นอนมีผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคํานึงถึงผู้อื่น อธิบายได้ว่า เพราะพนักงานทำงานภายในบริษัทโดยไม่มีความเครียดในการทำงาน พนักงาน สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่คลุมเครือได้ จึงไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การด้านพฤติกรรมการคํานึงถึงผู้อื่น ทั้งนี้หากพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้าน ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง จะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมการคํานึงถึงผู้อื่นลดลง เพราะพนักงานจะเกิดความวิตกกังวลกับสถานการณ์ที่ คลุมเครือ เกิดความเครียดในการทำงาน การทำงานแต่ละครั้งจะคํานึงถึงตนเองมากกว่าเพื่อน ร่วมงาน ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคํานึงถึง ผู้อื่นลดน้อยลง

ผลการทดสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรที่มี อิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ และตำแหน่งงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นได้อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นโดยรวมได้ร้อยละ 16.2 โดยที่การรับรู้ ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ และตำแหน่งงาน มีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ทั้งนี้พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น หมายถึง การแสดงออกของพนักงานต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน หรือความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ ทั้งที่มีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะทำให้กระทบกับการปฏิบัติงานจึงอดทนด้วยความเต็มใจ

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น อธิบายได้ว่าเพราะพนักงานเข้าใจกระบวนการหรือวิธีการที่บริษัทใช้ในการกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานว่ามีความเป็นธรรม มีวิธีการกระบวนการต่าง ๆ ในบริษัทที่ใช้ตัดสินใจมีความถูกต้อง แม่นยำแน่นอน ปราศจากอคติ สามารถเชื่อถือและไว้วางใจได้ ทำให้พนักงานเกิดความอดทนอดกลั้นแม้ว่าจะเกิดปัญหาในการทำงาน สอดคล้องกับการวิจัยของภัทรนฤน พันธุ์สีดา (2543) ที่พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ทั้งนี้ตำแหน่งงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น อธิบายได้ว่าเพราะ พนักงานในบริษัทส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับบังคับบัญชา ซึ่งต้องคอยควบคุมดูแลพนักงานระดับปฏิบัติการในการทำงาน ดังนั้นพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นของพนักงานจะต้องมีเมื่อเกิดความคับข้องใจ การถูกรบกวนหรือความเครียด ความกดดันต่าง ๆ เนื่องจากในการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน อาจเกิดการกระทบกระทั่งกันหรือได้เถียงกันในการทำงาน แต่การร้องทุกข์หรือการโต้เถียงกันในสถานที่ทำงานเป็นการเพิ่มภาระปัญหาให้กับบริษัท พนักงานจึงต้องใช้ความอดทนอดกลั้นในการทำงาน ซึ่งในบริษัทพนักงานระดับบังคับบัญชาจะเจอกันสถานการณ์แบบนี้มากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ เพราะเป็นหัวหน้างานต้องมีความอดทน

ผลการทดสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ และอายุ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือโดยรวมได้ร้อยละ 10.4 โดยที่การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการและตำแหน่งงาน มีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่

ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อบทบาทการเป็นสมาชิกขององค์การ แสดงออกถึงการมีส่วนร่วมในเรื่องต่าง ๆ ขององค์การ แม้ว่าจะไม่ใช่บทบาทที่ถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่องค์การมอบหมายตามตำแหน่งงาน

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการสามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมืออธิบายได้ว่า เพราะพนักงานเข้าใจกระบวนการหรือวิธีการที่บริษัทใช้ในการกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานว่ามีความเป็นธรรม มีวิธีการกระบวนการต่าง ๆ ในบริษัทที่ใช้ตัดสินใจมีความถูกต้อง แม่นยำแน่นอน ปราศจากอคติ สามารถเชื่อถือและไว้วางใจได้ รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและสามารถตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของการประเมิน การใช้การประเมินที่มีมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม พนักงานก็จะให้ความร่วมมือกับบริษัทเป็นอย่างดี

สำหรับอายุของพนักงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมืออธิบายได้ว่า เพราะพนักงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 25-40 ปี เป็นช่วงวัยของคนรุ่นใหม่ไฟแรงจนถึงวัยทำงานที่มีครอบครัวต้องรับผิดชอบ ดังนั้นจะมีพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ พนักงานยินดีที่จะมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางบริษัทจัด ทั้งนี้พนักงานที่มีอายุมักจะรู้จักคนอื่น ๆ มาก มีประสบการณ์ในการทำงาน และไม่ต้องการที่จะย้ายหรือเปลี่ยนงาน ทำให้อายุของพนักงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ ตัวอย่างเช่น สนใจเข้าร่วมประชุมกับแผนกหรือบริษัท พนักงานในบริษัทสามารถเก็บความลับของบริษัทไม่เปิดเผยให้บุคคลภายนอกรับรู้ได้ พนักงานที่ทำงานกับบริษัทมาเป็นระยะเวลานานจะพบเห็นข้อบกพร่องในการทำงาน และนำข้อบกพร่องนั้นมาพัฒนาบริษัท โดยแสดงออกมาทางความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ แก่บริษัท สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษรา ชัยรังษีเลิศ (2547) พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการทดสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ พบว่าตำแหน่งงาน บุคลิกภาพแบบเก็บตัว และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่โดยรวมได้ร้อยละ 12.3 โดยที่ตำแหน่งงาน และบุคลิกภาพแบบเก็บตัว มีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน มีผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ทั้งนี้พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่ปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายของบริษัทอย่างเคร่งครัด แม้ว่าในบางเรื่องไม่ได้มีการระบุอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ความตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์การ ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว

โดยตำแหน่งงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่อธิบายได้ว่า เพราะพนักงานในบริษัทส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับบังคับบัญชาจะปฏิบัติตามระเบียบและตอบสนองต่อนโยบายของบริษัทเป็นอย่างดี เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงานคนอื่น ๆ ทั้งนี้ การตอบสนองนโยบายของบริษัทก็เพื่อต้องการให้บรรลุเป้าหมายตามแผนงานที่วางเอาไว้ ทั้งนี้ยังรวมถึงการเป็นคนตรงต่อเวลาเข้างานตรงตามเวลาที่บริษัทกำหนด การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ภายในบริษัท พนักงานไม่นำเวลาในการปฏิบัติงานไปใช้กับเรื่องส่วนตัว

ในส่วนของบุคลิกภาพแบบเปิดเผย-เก็บตัวสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่อธิบายได้ว่า หากพนักงานในบริษัทที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดเผย จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ เนื่องจากพนักงานจะแสดงออกให้บริษัทรับรู้ว่าคุณเองได้ปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายของบริษัท แม้ว่าบริษัทจะไม่มีการบันทึกเวลาการเข้าปฏิบัติงานพนักงานก็มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลาไม่นำเวลาไปใช้กับเรื่องส่วนตัว และรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของบริษัทเป็นอย่างดี เพื่อให้พนักงานทุกคนได้ใช้ร่วมกัน

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมีผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ อธิบายได้ว่า เพราะพนักงานในบริษัทไม่เกิดความเครียดในการทำงาน สามารถปรับตัวกับสถานการณ์ที่คลุมเครือได้ พนักงานจะเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งนี้หากพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง จะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ลดลง เพราะพนักงานจะละเอียดที่จะปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายของบริษัท และอาจนำเวลาการทำงานไปใช้ในเรื่องส่วนตัว การใช้อุปกรณ์สำนักงานจะไม่มีการบำรุงรักษาเพื่อให้พนักงานคนอื่น ๆ ได้ใช้งานต่อ

ผลการทดสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ ตำแหน่งงาน และการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และอายุ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมได้ร้อยละ 18.0 โดยที่การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการและ ตำแหน่งงาน และอายุ มีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมของพนักงาน

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมของพนักงาน อธิบายได้ว่าเพราะบริษัทมีกระบวนการหรือวิธีการที่องค์กรใช้ในการกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานว่ามีความเป็นธรรม วิธีการกลไกหรือกระบวนการต่าง ๆ ในองค์กรที่ใช้ตัดสินใจมีความถูกต้อง แม่นยำ มีความคงที่แน่นอน ปราศจากอคติ สามารถเชื่อถือและไว้วางใจได้ รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและสามารถตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของการประเมิน การใช้การประเมินที่มีมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม จึงทำให้พนักงานในบริษัทมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ช่วยเสริมสร้างให้พนักงานในบริษัทมีผลการปฏิบัติงานที่ดีและบริษัทสามารถบรรลุตามแผนงานที่ได้วางเอาไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรณพนธ์สีดา (2543) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

โดยตำแหน่งงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมของพนักงาน อธิบายได้ว่า เพราะพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับบังคับบัญชา เป็นพนักงานที่ได้รับคำสั่งโดยตรงจากผู้บริหาร ทำให้มีการแสดงออกถึงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี พนักงานสามารถสร้างผลิตภาพในด้านการจัดการ

ให้บริษัท ทั้งนี้พนักงานระดับบังคับบัญชาจะมีเป้าหมายในการทำงานมุ่งสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้กับบริษัท

อายุของพนักงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมของพนักงานอธิบายได้ว่า เพราะพนักงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 25-40 ปี เป็นช่วงวัยของคนรุ่นใหม่ไฟแรงและช่วงของวัยทำงานที่ต้องการสร้างความมั่นคงให้กับครอบครัวของตน เป็นอายุของพนักงานที่ได้พบเจอกับผู้คนมากมาย มีประสบการณ์ในการทำงาน และไม่ต้องการทำงานที่ จะย้ายหรือเปลี่ยนงาน มีความเต็มใจทำงานให้กับบริษัทด้วยความเต็มใจเพื่อให้บริษัทเจริญเติบโต และบรรลุเป้าหมายของบริษัททำให้อายุของพนักงานแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมีผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมอธิบายได้ว่า เพราะพนักงานในบริษัททำงานโดยไม่เกิดความเครียดในการทำงาน สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้หากพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมลดลง เนื่องจากพนักงานจะปฏิบัติกับเพื่อนร่วมงานเฉพาะเมื่อมีการร้องขอเท่านั้น การทำงานจะนึกถึงตนเองมากกว่าเพื่อนร่วมงาน พนักงานจะไม่มีความอดทนในการทำงานพร้อมที่จะเรียกร้องสิทธิของตนเองจากบริษัท เมื่อมีกิจกรรมใด ๆ จะไม่ให้ความร่วมมือจนกว่าบริษัทจะบังคับ และละเอียดที่จะปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายของบริษัท ดังนั้นการที่พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง จะทำให้การแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรลดลง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาบุคลิกภาพ ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานทุกระดับในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง จำนวน 171 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลากรายชื่อพนักงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส เงินเดือนที่ได้รับ อายุงานในบริษัท และตำแหน่งงาน เป็นแบบให้เติมข้อความหรือตรวจรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ เป็นแบบทดสอบบุคลิกภาพเอ็มพีไอ (The Maudsley Personality Inventory: MPI) ซึ่ง สมทรง สุวรรณเลิศ และคณะ (อ้างใน แสงสุรีย์ คำอาจค์กุล, 2534) ได้แปลและเรียบเรียงเป็นภาษาไทย โดยแบบทดสอบนี้ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 48 ข้อ แบ่งเป็นคำถามที่ประเมินบุคลิกภาพ 2 แบบคือ

บุคลิกภาพแบบเปิดเผย-เก็บตัว

(Extraversion – Introversion: E) จำนวน 24 ข้อ

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์-มั่นคงทางอารมณ์

(Neuroticism – Stability: N) จำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการตรวจสอบเอกสาร แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กรตามแนวคิดของ Greenberg and Baron (2000) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยจำแนก ออกเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 35 ข้อ ครอบคลุมการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร 2 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน จำนวน 18 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-18
2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ จำนวน 17 ข้อ ได้แก่ ข้อ 19-35

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการตรวจสอบเอกสาร แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรตามแนวคิดของ Hofstede (1997) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยจำแนก ออกเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 61 ข้อ ครอบคลุมวัฒนธรรมองค์กร 6 ลักษณะ ดังนี้

1. ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ จำนวน 14 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-14
2. ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 15-24
3. ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 25-34
4. ลักษณะความเป็นชาย จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ข้อ 35-43
5. ลักษณะความเป็นหญิง จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 44-53

6. ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 54-61

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการตรวจสอบเอกสาร แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของ Organ (1991) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 50 ข้อ ครอบคลุมพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-7
2. ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 8-13
3. ด้านพฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ข้อ 14-22
4. ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ ข้อ 23-34
5. ด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ จำนวน 16 ข้อ ได้แก่ ข้อ 35-50

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งหมดโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและใช้ค่าสถิติ คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 171 คน มีดังนี้ พนักงานมากกว่าครึ่งเป็นเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 34.2 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.9 เกือบ 2 ใน 3 มีสถานภาพสมรสโสด คิดเป็นร้อยละ 62.0 มีเงินเดือนเฉลี่ยเท่ากับ 23,207.60 บาท มีอายุงานในบริษัทเฉลี่ยเท่ากับ 7.8 ปี และมีตำแหน่งงานในระดับบังคับบัญชา จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9

2. บุคลิกภาพของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งมีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 24.72) และมีบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 24.51)

3. พนักงานในบริษัทผลิตภัณฑ์ก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน และด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และ 3.27 ตามลำดับ)

ในส่วนของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ พบว่าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม ด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม ด้านลักษณะความเป็นชาย ด้านลักษณะความเป็นหญิง และด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22, 3.04, 2.87, 2.91, 2.89 และ 2.91 ตามลำดับ)

นอกจากนี้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16, 3.74, 3.71 และ 3.87 ตามลำดับ)

4. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทผลิตภัณฑ์ก่อสร้างแห่งหนึ่ง พบว่า

4.1 ตำแหน่งงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือของพนักงานในบริษัทผลิตภัณฑ์ก่อสร้างแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือได้ร้อยละ 7.6

4.2 ตำแหน่งงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ บุคลิกภาพแบบห้วนใจทางอารมณ์-มั่นคงทางอารมณ์ และการรับรู้วัฒนธรรมด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นของพนักงานในบริษัทผลิตภัณฑ์ก่อสร้างแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรร
 คำนึงถึงผู้อื่น ได้ร้อยละ 17

4.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการและตำแหน่งงาน สามารถ
 ร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นของ
 พนักงานในบริษัทผลิตรัฐก่อสร้างแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถ
 ร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นได้
 ร้อยละ 16.2

4.4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการและอายุ สามารถร่วมกัน
 พยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรรให้ความร่วมมือของพนักงาน
 ในบริษัทผลิตรัฐก่อสร้างแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกัน
 พยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรรให้ความร่วมมือได้ร้อยละ
 11.1

4.5 ตำแหน่งงาน การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่
 แน่นนอน และบุคลิกภาพแบบเปิดเผย-แบบเก็บตัว สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็น
 สมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ของพนักงานในบริษัทผลิตรัฐก่อสร้าง
 แห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็น
 สมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ได้ร้อยละ 12.3

4.6 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ ตำแหน่งงาน การรับรู้
 วัฒนธรรมด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นนอน และอายุ สามารถร่วมกันพยากรณ์
 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมของพนักงานในบริษัทผลิตรัฐก่อสร้างแห่ง
 หนึ่ง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็น
 สมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมได้ร้อยละ 18.0

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยขอเสนอแนะความคิดเห็นที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

1. จากการวิจัยพบว่าอายุของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ ผู้วิจัยเห็นว่าบริษัทควรที่จะให้ความสำคัญในการรักษาพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานให้อยู่กับบริษัทนานที่สุด โดยเริ่มจากการกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม มีการให้รางวัลพิเศษมอบกับพนักงานที่ปฏิบัติงานกับบริษัทมาช้านาน เพื่อให้พนักงานที่เข้ามาใหม่ได้ทราบว่าบริษัทให้ความสำคัญกับพนักงานและพร้อมที่จะรักษาให้พนักงานให้ทำงานอยู่กับบริษัทได้นานที่สุด ทั้งนี้อาจบริษัทอาจมีการสนับสนุนให้พนักงานเกิดการเรียนรู้เพิ่มเติม โดยมีการจัดโครงการให้พนักงานอบรมเพิ่มเติมความรู้และนำมาใช้ในการทำงาน
2. จากการวิจัยพบว่าตำแหน่งงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านความสำนึกในหน้าที่ ผู้วิจัยเห็นว่าพนักงานระดับบังคับบัญชาที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้แสดงความสามารถในการทำงานของตนเอง เพื่อนำมาพิจารณาในการปรับตำแหน่งงานจากระดับปฏิบัติการเป็นระดับบังคับบัญชา เป็นการสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการทำงานให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป
3. จากการวิจัยพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านการให้ความ

ร่วมมือ ผู้วิจัยเห็นว่าบริษัทควรให้ความสำคัญในเรื่องของการชี้แจงและทำความเข้าใจให้พนักงานทราบถึงกระบวนการในการประเมินผลงานให้ชัดเจน โดยอาจมีการจัดทำเป็นคู่มือแนะนำการทำงานและชี้แจงเบื้องต้นตั้งแต่ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันให้มีการแจ้งระยะเวลาในการประเมินผลงานให้กับพนักงานทราบ และเมื่อพนักงานเกิดความสงสัยในการประเมินผลงาน บริษัทควรจะชี้แจงทำความเข้าใจให้กับพนักงานได้รับทราบทันที การที่พนักงานได้รู้ว่าในบริษัทมีการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการประเมินผลงานของบริษัท และพนักงานเต็มใจที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

4. จากการวิจัยพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม และด้านการคำนึงถึงผู้อื่นและด้านความสำนึกในหน้าที่ ผู้วิจัยเห็นว่าบริษัทสร้างความชัดเจนให้กับพนักงานได้รับทราบในเรื่องของระเบียบข้อบังคับ นโยบายต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจ โดยอาจมีการจัดประชุมร่วมกันกับพนักงานทุกเดือน เพื่อให้พนักงานได้รับทราบข้อมูลใหม่ ๆ ของบริษัท เพื่อไม่ให้พนักงานเกิดความวิตกกังวล หากบริษัทมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เพราะเมื่อพนักงานเกิดความวิตกกังวลหรือเกิดความไม่มั่นใจเกี่ยวกับบริษัท จะส่งผลให้พนักงานทำงานโดยไม่คำนึงถึงเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ และจะเกิดการต่อต้านและไม่ให้ความร่วมมือกับบริษัท

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยขอเสนอแนะความคิดเห็นเพื่อเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. อาจทำการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มเติม เช่น ภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อองค์กร ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) เพื่อให้งานวิจัยมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. อาจทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการทำงานที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในองค์กรธุรกิจประเภทอื่นๆ เช่น กลุ่มอุตสาหกรรมผลิตน้ำมัน โรงงานผลิตรถยนต์

3. ในการวิจัยครั้งนี้พนักงานทุกระดับเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยตนเอง ซึ่งในการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรครั้งต่อไป อาจให้หัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเพื่อให้ผลการประเมินมีความถูกต้องเที่ยงตรงมากที่สุด



เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กันยา สุวรรณแสง. 2532. การพัฒนาบุคลิกภาพ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บำรุงสาส์น.
- เกษรา ชัยรังษีเลิศ. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม
ทัศนคติต่องานและภาวะผู้นำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิรศักดิ์ จิยะจันทน์. 2541. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีระฟิล์มและ
ไซเท็กซ์ จำกัด.
- ชัยวัฒน์ ตันติภาสวสิน. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจใน
งาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟ
เว่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชูชัย สมितिไกร. 2543. “แนวทางการสร้างระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความยุติธรรม”.
วารสารเพิ่มผลผลิต 3(กุมภาพันธ์-มีนาคม): 43 – 53.
- ธงชัย สันติวงษ์และชนาธิป สันติวงษ์. 2542. องค์การกับการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นฤเบศร์ สายพรหม. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความผูกพัน
ต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงานในมหาวิทยาลัย
เอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นันททีศภรณ์ อภิศักดิ์กุล. 2548. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543. สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์.

พรเพ็ญ โชติพันธุ์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมพนักงานที่องค์การต้องการกับความพึงพอใจในงานของพนักงานองค์การธุรกิจเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พิชญ์พรรณ พุทธิมา. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์การและการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

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

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การธุรกิจขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิรัตน์ ชรรมนารถสกุล. 2544. อิทธิพลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2544. การทดสอบทางจิตวิทยาในวงการอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ Dimond in Business World.

สญา ชีระวนิชตระกูล. 2547. “การส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างยั่งยืน”. วารสารศึกษาศาสตร์ 16(มิถุนายน-ตุลาคม): 15-28.

สมชาย หิรัญกิตติ. 2542. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ชีระฟิล์มและไอซ์เท็กซ์ จำกัด.

สมยศ นาวิการ. 2540. การบริหารพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โรงพิมพ์ ตะวันออก จำกัด.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2540. จิตวิทยาการจัดการองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บุ๊กแบงค์.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เฟื่องฟ้าพรินติ้ง จำกัด.

สุนทร วงศ์ไวศยวรรณ. 2540. **วัฒนธรรมองค์กร: แนวคิด งานวิจัย และประสบการณ์.**
กรุงเทพมหานคร : บริษัท โฟร์เพช จำกัด.

สุจิตรา เกษสุวรรณ. 2550. **ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สุปัญญา ไชยชาญ. 2543. **หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 2.** กรุงเทพมหานคร: บริษัท พี.เอ.ดีฟวิ่ง จำกัด.

เสนาะ ดีเขาว. 2543. **การบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

แสงสุริย์ ตำอังกูล. 2534. **เอกสารคำสอนการตรวจวินิจฉัยทางจิตวิทยาคลินิก 1 เล่ม 4.**
เชียงใหม่: ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โสมสุดา เล็กอุดากร. 2547. **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล.** วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

หัตยา สุบรรณ. 2545. **ทัศนคติในการทำงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้.**
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อัมพร พิพิธเจริญพร. 2545. **ลักษณะบุคลิกภาพ “The Big Five” พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์กร และคุณภาพการบริการของพนักงานตามการรับรู้ของพนักงาน: กรณีศึกษา**

ศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อารง สุทธาศาสตร์. 2543. **รวมบทความสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อาภาภรณ์ พิทักษ์กำพล. 2546. **ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและ
บุคลิกภาพของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การ**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อิสระ สุวรรณบล. 2540. **Corporate Culture**. กรุงเทพมหานคร: โครงการ Global Competence
Project.

Bartol, K. M., C. C. Durham and J. M. Poon. 2001. "Influence of performance evaluation
rating segmentation on motivation and fairness perception". **Journal of Applied
Psychology** 86 (December 2001): 1106-1119.

Bovee, L. C., M. B. Wood and G. P. Devel. 1993. **Management**. New York: McGraw-
Hill Companies, Inc.

Burger, J. M. 2002. **Personality**. 3rd ed. New York: Thomson Learning.

Cohen, A. R. and S. L. Fink. 2001. **Effective Behavior in Organizations: Cases, Concepts and
Student Experiences**. 7th ed. Singapore: McGraw-Hill Companies, Inc.

- Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O., and Yee, N. K. 2001. "Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 Years of organizational justice research". **Journal of Applied Psychology** 86 (3): 425 – 445.
- Cook, W. C. and P. L. Hunsaker. 2001. **Management and Organizational Behavior**. 3rd ed. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Desimone, L. R., J. M. Werner and D. M. Harris. 2002. **Human Resource Development**. 3rd ed. New York: Harcourt College, Inc.
- Dubin, A. J. 2000. **Applying Psychology: Individual Organizational Effectiveness**. New Jersey: Prentice – Hall.
- Ehrhart, M. G. 2001. **Leadership and Justice Climate as Antecedents of Unit-Level Organizational Citizenship Behavior**. Digital Dissertation: University of Maryland at College Park.
- Furnham, A. 2001. **The Psychology of Behavior at Work : The Individual in the Organization**. New York: Routledge Press, Inc.
- Gatewood, H. D. 2001. **Human Resource Selection**. New York: Harcourt College, Inc.
- Gellatly, I. R. and P. G. Irving. 2001. "Personality, autonomy, and contextual performance of managers" **Human Performance** 14 (3): 231-245.
- George, M. J. and G. R. Jones. 1999. **Organizational Behavior**. 2nd ed. New York: Addison – Wesley Publishing Company, Inc.

- Gordon, J. R. 2002. **Organizational Behavior: A Diagnostic Approach.** 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Greenberg, J. and P.B. Baron. 2000. **Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work.** 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- _____. 2003. **Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work.** 8th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Hofstede, G., H. 1997. **Cultures and Organizational: Software of the Mind.** New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Koys, D. J. 2001. "The Effects of Employee Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, and Turnover on Organizational Effectiveness: A Unit-Level, Longitudinal Study." **Personnel Psychology**, 54(-): 101-114.
- Kreitner, R., Kinicki, A. 2001. **Organizational Behavior.** New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- LePine, J. F. and L. V. Dyne. 2001. "Voice and cooperative behavior as contrasting forms of contextual performance: Evidence of differential relationships with big five personality characteristics and cognitive ability." **Journal of Applied Psychology** 86 (2): 326-336.
- Maschane, S. L. and M. A. Gilnow. 2000. **Organizational Behavior.** Boston: The McGraw-Hill Companies, Inc.

- Motowidlo, S. J., W. C. Borman. and M. J. 1997. “A theory of individual differences in task and contextual performance”. **Human Performance** 10 (20): 71 – 83.
- Muchinsky, P. M. 2003. **Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. 7th ed. Canada: Wadworth/ Thomson Learning.
- Newstrom, W. J. and K. Davis. 1997. **Organizational Behavior at Work**. 10th ed. St.Louis: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Organ, D.W. 1991. **Organization Behavior**. 4th ed. New York: Richard D. Irwin, Inc.
- Organ, D. W. and K. Ryan. 1995. “A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behaviors”. **Personnel Psychology** 48(4): 755-802.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D.G. 2000. “Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research”. **Journal of Management** 26 (3): 513-563.
- Robbins, S. P. 2003. **Essentials of Organizational Behavior**. 7th ed. New Jersey: Prentice -Hall, Inc.
- Schermerhorn, J. R., J. G. Hunt, G. James and R. N. Osborn. 1997. **Organizational Behavior**. 6th ed. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Schnake, M and M., P. Dumler. 1997. “Organizational Citizenship Behavior: The Impact of Rewards and Reward Practice”. **Journal of Managerial**. 9 (Summer 1997):216-229

Sheppard, H. B., R. J. Lewicki and J. W. Minton. 1992. **Organizational Justice(The Search for Fairness in the Workplace)**. New York: Macmillan, Inc.

Spector, E. P. 1996. **Industrial and Organizational Psychology Research and Practice**.
New York: John Wiley & Sons, Inc.

Tepper, B. J. and E. C. Taylor. 2003. "Relationships among supervisors's and subordinates' procedural justice perceptions and organizational citizenship behaviors".
Academy of Management Journal 46 (1): 97-105.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง แบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิดแต่อย่างใด ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านให้มากที่สุด กรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ เพื่อให้ข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ผลมีความเที่ยงตรง ข้อมูลที่ได้จะเป็นความลับและใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2** บุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 3** การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 4** ความรู้สึกต่อบริษัทของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 5** พฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดีมา ณ โอกาสนี้

นางสาวชีวกาส ทองปาน

ผู้วิจัย

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม

ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความหรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ.....ปี.....เดือน

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- มัธยมศึกษาตอนต้นชั้นปีที่.....
- มัธยมศึกษาตอนปลายชั้นปีที่.....
- ปวช.
- ปวส.
- ปวท.
- อนุปริญญา
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. สถานภาพสมรส

- โสด สมรส
- หม้าย/หย่าร้าง แยกกันอยู่

5. เงินเดือนที่ท่านได้รับ.....บาท/เดือน

6. อายุงานในบริษัท.....ปี.....เดือน

7. ตำแหน่งงาน.....

ส่วนที่ 2 บุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ติดต่อภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ส่วนที่ 3 การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้าย

ข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อความ	ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ไม่แน่ใจ	เป็นจริง	เป็นจริงมากที่สุด
1. เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากบริษัทมีความยุติธรรม					
2. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งงานเดียวกันของบริษัทอื่น					
3. สวัสดิการต่าง ๆ ที่ท่านได้รับจากบริษัทมีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่น					
4. บริษัทให้ผลตอบแทนแก่พนักงานทุกตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน					
5. บริษัทของท่านเกิดปัญหาความไม่เสมอภาคในการจ่ายผลตอบแทนให้แก่พนักงาน					
6. ท่านได้รับผลตอบแทนที่ไม่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งใกล้เคียงกัน					
7. ผลตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของท่าน					
8. เงินเดือนที่ท่านได้รับไม่เหมาะสมกับประสบการณ์การทำงานของท่าน					
9. บริษัทของท่านมีเกณฑ์ในการจ่ายผลตอบแทนที่ชัดเจน					
10. บริษัทของท่านมีการจ่ายผลตอบแทนที่เป็นธรรมให้แก่พนักงาน					

ข้อความ	ไม่จริง เลย	ไม่ จริง	ไม่ แน่ใจ	เป็น จริง	เป็นจริง มากที่สุด
11. สิ่งที่ท่านทุ่มเทในการทำงานให้กับบริษัท เหมาะสมกับผลตอบแทนที่ท่านได้รับจาก บริษัท					
12. ท่านได้รับผลตอบแทนจากบริษัทไม่ เหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำอยู่					
13. ท่านได้รับผลตอบแทนคุ้มค่ากับความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ที่ท่านมีอยู่					
14. ท่านได้รับผลตอบแทนจากบริษัทคุ้มค่ากับ ความเครียดจากการทำงานของท่าน					
15. ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ของ ท่านที่เพิ่มขึ้นจากการทำงานทำให้ท่านได้รับ ผลตอบแทนเพิ่มขึ้นด้วย					
16. ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อ เปรียบเทียบกับความจงรักภักดีที่ท่านมี ให้กับบริษัท					
17. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความ รับผิดชอบที่ท่านได้รับมอบหมาย					
18. ท่านได้รับผลตอบแทนที่ไม่คุ้มค่าเมื่อ เปรียบเทียบกับความพยายามอุทิศทุ่มเทที่ ท่านมีให้กับงาน					
19. บริษัทของท่านมีเกณฑ์ในการประเมินผล การปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานสำหรับแต่ละ ตำแหน่งงาน					
20. บริษัทของท่านให้ออกาสพนักงานทุกระดับ ในการเลื่อนตำแหน่ง					
21. เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของบริษัทท่านเป็นเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง					

ข้อความ	ไม่จริง เลย	ไม่ จริง	ไม่ แน่ใจ	เป็น จริง	เป็นจริง มากที่สุด
22. ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามความเป็นจริง					
23. ตำแหน่งงานที่ท่านได้รับมาจากความสามารถในการทำงานของท่าน					
24. หัวหน้าของท่านประเมินผลการปฏิบัติงานโดยปราศจากอคติ					
25. บริษัทของท่านมีเกณฑ์มาตรฐานในการกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานอย่างเป็นระบบ					
26. บริษัทของท่านมีหลักการในการกำหนดผลตอบแทนแก่พนักงานอย่างชัดเจน					
27. บริษัทของท่านกำหนดผลตอบแทน โดยดูจากผลงานของพนักงานเป็นหลัก					
28. บริษัทของท่านมีมาตรฐานที่ดีในการกำหนดผลตอบแทนให้เป็นลักษณะเดียวกันทั้งบริษัท					
29. บริษัทของท่านมีการอธิบายถึงหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน					
30. บริษัทของท่านได้มีการแจ้งกำหนดการล่วงหน้าไว้อย่างชัดเจนก่อนการประเมินผลการปฏิบัติงาน					
31. บริษัทของท่านแจ้งผลการประเมินตอบกลับแก่พนักงานทุกครั้ง					
32. บริษัทของท่านใช้วิธีการที่เป็นแบบเดียวกันกับพนักงานทุกระดับในการกำหนดผลตอบแทน					

ข้อความ	ไม่จริง เลย	ไม่ จริง	ไม่ แน่ใจ	เป็น จริง	เป็นจริง มากที่สุด
33. กระบวนการพิจารณาผลตอบแทนของ บริษัทเป็นไปอย่างยุติธรรม					
34. เมื่อผลการปฏิบัติงานดี หัวหน้าของท่านมี วิธีการที่เป็นมาตรฐานในการพิจารณาตัดสิน ให้รางวัลกับพนักงานทุก ๆ คนอย่างเท่า เทียมกัน					
35. บริษัทของท่านประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานภายใต้หลักเกณฑ์เดียวกัน					

ส่วนที่ 4 ความรู้สึกต่อบริษัทของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ผู้บริหารได้รับสิทธิพิเศษเหนือกว่าพนักงานทั่วไป					
2. ผู้บริหารและพนักงานระดับล่างมีเงินเดือนแตกต่างกันมาก					
3. หัวหน้างานมีความเป็นกันเองไม่ถือตัวและปฏิบัติตนเหมือนเพื่อนร่วมงานของพนักงานในบริษัท					
4. หัวหน้างานสามารถเป็นที่ปรึกษาให้กับพนักงานในบริษัทได้					
5. หัวหน้างานแต่ละคนจะใช้อำนาจของตนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ในทุกเรื่อง					
6. หัวหน้างานจะบริหารงานโดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมกัน					
7. พนักงานในบริษัทกล้าแสดงความคิดเห็นร่วมกับหัวหน้างานไม่ว่าจะเห็นด้วยหรือคัดค้าน					
8. หัวหน้างานตัดสินใจโดยใช้ความคิดเห็นของตนเองเป็นหลัก					
9. เมื่อผลงานของหน่วยงานออกมาดี หัวหน้างานมักได้รับการยกย่องมากกว่าลูกน้อง					
10. หัวหน้างานตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ด้วยตนเองเพียงคนเดียวมากกว่าจะรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน					

ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
11. พนักงานในบริษัทไม่กล้าแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกับหัวหน้างาน					
12. หัวหน้างานมีลักษณะการสั่งงานแบบเผด็จการ					
13. หัวหน้างานได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารมากกว่าลูกน้อง					
14. หัวหน้างานเป็นกันเองและทำกิจกรรมร่วมกันกับลูกน้องเสมอ					
15. พนักงานในบริษัทเห็นว่าความสำเร็จของแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าความสำเร็จของกลุ่ม					
16. พนักงานในบริษัทต่างคนต่างทำงานเพื่อความสำเร็จของตนเอง					
17. พนักงานในบริษัทจะให้ความสำคัญกับตนเองมากกว่าเพื่อนร่วมงานหรือบริษัท					
18. พนักงานในบริษัทมีการแข่งขันกันเองภายในบริษัทเพื่อผลประโยชน์หรือความก้าวหน้าของตนเอง					
19. พนักงานในบริษัทเชื่อว่าการทำงานคนเดียวเกิดข้อผิดพลาดได้น้อย					
20. พนักงานในบริษัทเชื่อว่าการทำงานคนเดียวประสบความสำเร็จมากกว่าการทำงานเป็นทีม					
21. เมื่อทำงานเป็นกลุ่มพนักงานในบริษัทส่วนใหญ่ขอแบ่งส่วนของตนเองไปทำคนเดียว					

ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
22. พนักงานในบริษัททำงานตามความคิดของตนเองมากกว่าความคิดของกลุ่ม					
23. พนักงานในบริษัทชอบทำงานคนเดียว					
24. พนักงานในบริษัทต้องการให้งานของตนเองได้รับความสำเร็จมากที่สุดโดยไม่สนใจผลงานของกลุ่ม					
25. พนักงานในบริษัทจะช่วยเหลือ ร่วมมือ และพึ่งพาซึ่งกันและกัน					
26. พนักงานในบริษัททำงานร่วมกันอย่างทุ่มเท เพื่อสร้างผลงานแก่บริษัท					
27. พนักงานในบริษัทจะให้ความสำคัญกับกลุ่มมากกว่าเรื่องส่วนตัว					
28. พนักงานในบริษัทมีการรวมตัวกันเพื่อจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ					
29. พนักงานในบริษัททำงานร่วมกันอย่างอบอุ่นเหมือนเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน					
30. บริษัทของท่านมีการจัดกิจกรรมให้พนักงานทุกระดับทำร่วมกันเสมอ					
31. พนักงานในบริษัทเชื่อว่า การทำงานเป็นทีมทำให้เกิดความสามัคคีในบริษัท					
32. พนักงานในบริษัททำงานแบบพึ่งพาอาศัยกันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
33. หากต้องมีการตัดสินใจใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงาน พนักงานในบริษัทมีการปรึกษาเพื่อนร่วมงานก่อนเสมอ					

ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
34. พนักงานในบริษัทเชื่อว่าการทำงานเป็นทีมทำให้งานส่วนใหญ่สำเร็จลุล่วงด้วยดี					
35. หัวหน้างานในบริษัทตัดสินใจเรื่องงานโดยยึดเหตุผลมากกว่าความรู้สึก					
36. หัวหน้างานจะตัดสินใจโดยใช้ข้อเท็จจริงมากกว่าใช้ความรู้สึก					
37. พนักงานในบริษัทมีความกระตือรือร้นที่จะแข่งขันกันทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายของตนเอง					
38. บริษัทกำหนดวิธีการต่าง ๆ ในการทำงานไว้อย่างชัดเจนและเคร่งครัด					
39. พนักงานในบริษัทมีการแข่งขันกันสูง					
40. พนักงานในบริษัทมีความต้องการประสบความสำเร็จในการทำงานสูง					
41. บริษัทของท่านให้อิสระแก่พนักงานในการทำงาน					
42. พนักงานในบริษัทกล้าตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน					
43. ความขัดแย้งระหว่างพนักงานที่เกิดจากการทำงาน สามารถทำความเข้าใจและตกลงกันได้					
44. พนักงานในบริษัทมีการร่วมมือและประสานงานกันเป็นอย่างดี					
45. เมื่อเกิดความขัดแย้งเกิดขึ้นในบริษัท ทุกคนในบริษัทแก้ปัญหาด้วยการประนีประนอม					

ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
46. พนักงานในบริษัทมีความจงรักภักดีต่อ บริษัท					
47. การทำงานในบริษัทมีบรรยากาศที่ผ่อนคลาย					
48. พนักงานในบริษัทมีความเห็นอกเห็นใจซึ่ง กันและกัน					
49. พนักงานในบริษัททำงานร่วมกันด้วยความ เข้าใจ					
50. พนักงานในบริษัททำงานด้วยความถ้อยที ถ้อยอาศัย					
51. พนักงานในบริษัทมีความรักใคร่กัน					
52. พนักงานในบริษัทให้ความสำคัญในเรื่อง สถานที่ทำงาน					
53. พนักงานในบริษัทมีการตกแต่งสถานที่ ทำงานให้เรียบร้อยเสมอ					
54. พนักงานในบริษัทยึดมั่นและปฏิบัติตาม กฎระเบียบของบริษัท					
55. พนักงานในบริษัทมีความระมัดระวังในการ ทำงานมากเนื่องจากกลัวความผิดพลาด					
56. เมื่อมีปัญหาในการทำงานพนักงานจะขอ คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญหรือพนักงานที่มี ประสบการณ์มากกว่า					
57. บริษัทของท่านมีความชัดเจนในการ ดำเนินงาน					
58. พนักงานในบริษัทจะไม่ลงมือปฏิบัติ ถ้าไม่ มีคำสั่งหรือแนวทางการทำงานที่ชัดเจน					

ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
59. หากบริษัทมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน พนักงานต้องการคำอธิบายที่ชัดเจนในการทำงาน					
60. พนักงานในบริษัทที่เข้ามาทำงานใหม่ รับประทานอาหารแนะนำจากเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในบริษัทมาก่อน					
61. พนักงานในบริษัทเชื่อว่าประสบการณ์ในการทำงานสำคัญกว่าระเบียบและวิธีการปฏิบัติที่บริษัททำขึ้น					

ส่วนที่ 5 พฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อความ	ไม่เคยปฏิบัติเลย	นาน ๆ ครั้ง	บางครั้ง	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ
1. ท่านอาสาสมัครทำงานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ประจำของท่านด้วยความเต็มใจ					
2. ท่านช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน					
3. ท่านให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่พนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่ แม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของท่าน					
4. ท่านอาสาที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรือมีงานล้นมือ					
5. ท่านเต็มใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ลาป่วยหรือไม่สามารถมาทำงานได้					
6. ท่านมักมาถึงที่ทำงานก่อนเวลาทำงาน เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการทำงานทุกวัน					
7. ท่านมักจะทำงานเกินเวลาทำงานปกติ โดยหัวหน้างานมิได้ร้องขอ					
8. ท่านจะจัดการงานของท่านให้เสร็จก่อนที่จะลาหยุดเพื่อไม่ให้เป็นการระงับของเพื่อนร่วมงาน					
9. ท่านเปิดโทรศัพท์ไว้ตลอดเวลา เพื่อให้เพื่อนร่วมงานติดต่อได้ตลอดเวลาแม้เป็นนอกเวลาทำงาน					
10. ท่านพยายามทำงานให้เป็นขั้นตอนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากับผู้อื่น					
11. ท่านคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจจะกระทบกับเพื่อนร่วมงาน					

ข้อความ	ไม่เคยปฏิบัติเลย	นาน ๆ ครั้ง	บางครั้ง	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ
12. เมื่อท่านหยิบของส่วนรวมไปใช้แล้วจะนำกลับมาคืนไว้ที่เดิม					
13. ท่านรักษาของใช้ส่วนรวมเหมือนเป็นสิ่งของของตนเอง					
14. ท่านมีความตั้งใจในการที่จะปรับปรุงการทำงานของตนมากกว่าที่จะวิจารณ์ผู้อื่น					
15. ท่านคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว					
16. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้เมื่อเกิดความขัดแย้งกับบุคคลอื่นในที่ทำงาน					
17. เมื่อได้รับการตำหนิจากเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ท่านจะโต้แย้งทันที					
18. เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับงาน ท่านจะนำมาปรับปรุงตนเองโดยไม่แสดงอาการท้อแท้					
19. ท่านอดทนต่อข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในบริษัท					
20. ท่านเบื่อหน่ายกับการถูกแก้ไขงานบ่อย ๆ แต่ก็เต็มใจที่จะแก้					
21. ท่านพร้อมที่จะเผชิญกับทุก ๆ ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน					
22. ท่านชอบร้องเรียน หรือวิจารณ์ในเรื่องไร้สาระที่ไม่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน					
23. เมื่อท่านได้รับการร้องขอให้ทำงานขณะที่กำลังพักผ่อน ท่านมักไม่พอใจ					
24. เมื่อบริษัทจัดประชุมหรือสัมมนาท่านเข้าร่วมด้วยความสมัครใจ					

ข้อความ	ไม่เคยปฏิบัติเลย	นาน ๆ ครั้ง	บางครั้ง	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ
25. ท่านทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่บริษัทโดยไม่ต้องร้องขอ					
26. เมื่อบริษัทขอความร่วมมือจากท่านในเรื่องต่าง ๆ ท่านยินดีทำให้ด้วยความเต็มใจ					
27. ท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จ					
28. ท่านหลีกเลี่ยงที่จะทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่บริษัทจัดขึ้น					
29. ท่านร่วมกิจกรรมของบริษัทเกินความคาดหมายที่ได้วางไว้					
30. ท่านไม่ทำงานเกินกว่างานที่ได้รับมอบหมาย					
31. เมื่อบริษัทมีกิจกรรมให้ท่านร่วมทำ ท่านไม่เคยปฏิเสธ					
32. ท่านติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของบริษัท					
33. ท่านคิดว่าฐานะส่วนตัวของท่านสำคัญกว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่บริษัทจัด					
34. ท่านสามารถรักษาความลับของบริษัทได้ดี					
35. ท่านมาทำงานตรงเวลาทั้งตอนเช้าและหลังจากพักกลางวัน					
36. เมื่อถึงเวลาพักของท่าน หากมีงานด่วนเข้ามาท่านจะรีบทำงานจนกว่างานเสร็จแล้วค่อยพัก					
37. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทอย่างเคร่งครัด					

ข้อความ	ไม่เคยปฏิบัติเลย	นาน ๆ ครั้ง	บางครั้ง	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ
38. ท่านใช้ทรัพยากรของบริษัทอย่างประหยัด					
39. ท่านไม่เคยสนใจอุปกรณ์ต่าง ๆ ในบริษัทว่าจะมีการชำรุดหรือไม่					
40. ท่านคิดว่าการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของท่าน					
41. ท่านมักคุยเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานในเวลาทำงาน					
42. ท่านเต็มใจอย่างยิ่งที่จะทำงานเมื่อได้รับคำสั่งหรือมอบหมายงานใหม่ ๆ					
43. ท่านนำงานส่วนตัวมาทำในเวลาทำงาน					
44. ท่านยินดีปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้างานเป็นอย่างดี					
45. ท่านทุ่มเทให้กับงานโดยไม่ต้องมีหัวหน้างานบังคับ					
46. หากสามารถแจ้งล่วงหน้าได้ ท่านจะแจ้งล่วงหน้าเสมอเมื่อไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้					
47. ท่านทำงานด้วยความตั้งใจเพื่อให้ผลงานที่ได้ออกมามีคุณภาพ					
48. ท่านศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อคุณภาพของงานที่ทำ					
49. ท่านทำงานเกือบจะไม่เคยผิดพลาดเลย					
50. ทุกครั้งที่ท่านทำงานจะทุ่มเททำอย่างเต็มที่					

ขอขอบพระคุณในความร่วมมืออย่างดียิ่งของท่าน



ภาคผนวก ข
ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตารางผนวกที่ 1 ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านและทั้งฉบับ
ของแบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

ข้อ	ค่า Item-total Correlation
ด้านผลตอบแทน	
1	.839
2	.869
3	.588
4	.846
5	.755
6	.830
7	.934
8	.401
9	.586
10	.818
11	.837
12	.797
13	.685
14	.559
15	.691
16	.899
17	.869
18	.778
ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9532	
ด้านกระบวนการ	
19	.699
20	.396
21	.772

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

ข้อ	ค่า Item-total Correlation
ด้านกระบวนการ	
22	.692
23	.771
24	.649
25	.865
26	.749
27	.785
28	.721
29	.402
30	.565
31	.530
32	.579
33	.712
34	.710
35	.602
ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9167	
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .9616	

ตารางผนวกที่ 2 ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านและทั้งฉบับ
ของแบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

ข้อ	ค่า Item-total Correlation
ด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ	
1	.509
2	.519
3	.693
4	.544
5	.747
6	.728
7	.547
8	.621
9	.725
10	.788
11	.748
12	.777
13	.715
14	.402
ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8970	
ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม	
15	.745
16	.738
17	.569
18	.739
19	.596
20	.711
21	.721
22	.632
23	.678

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

ข้อ	ค่า Item-total Correlation
ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม (ต่อ)	
24	.764
ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8828	
ด้านลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม	
25	.855
26	.818
27	.747
28	.804
29	.819
30	.751
31	.527
32	.760
33	.514
34	.470
ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8960	
ด้านลักษณะความเป็นชาย	
35	.691
36	.650
37	.803
38	.608
39	.423
40	.691
41	.435
42	.567
43	.486
ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7854	

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

ข้อ	ค่า Item-total Correlation
ด้านลักษณะความเป็นหญิง	
44	.650
45	.676
46	.864
47	.580
48	.816
49	.820
50	.836
51	.786
52	.640
53	.628
ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9123	
ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	
54	.507
55	.484
56	.473
57	.546
58	.396
59	.641
60	.709
61	.434
ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6705	

ตารางผนวกที่ 3 ค่า Item-Total Correlation และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านและทั้งฉบับ
ของแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ข้อ	ค่า Item-total Correlation
ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	
1	.713
2	.751
3	.620
4	.586
5	.457
6	.550
7	.479
ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7499	
ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น	
8	.435
9	.592
10	.553
11	.556
12	.458
13	.487
ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7791	
ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	
14	.630
15	.701
16	.409
17	.409
18	.649
19	.514
20	.538

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

ข้อ	ค่า Item-total Correlation
ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	
21	.527
22	.460
ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7274	
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	
23	.553
24	.703
25	.810
26	.753
27	.722
28	.655
29	.600
30	.465
31	.633
32	.557
33	.434
34	.446
ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8551	
ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	
35	.669
36	.832
37	.799
38	.728
39	.488
40	.689
41	.490
42	.803

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

ข้อ	ค่า Item-total Correlation
ด้านพฤติกรรมความถนัดในหน้าที่	
43	.405
44	.712
45	.721
46	.549
47	.786
48	.826
49	.767
50	.792
ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9282	
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .9501	



ภาคผนวก ค
ข้อมูลบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งที่ทำการศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทที่ทำการศึกษา

บริษัทที่ผู้วิจัยทำการศึกษาในครั้งนี้เป็นบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีที่ตั้งสำนักงาน และโรงงานผลิตอยู่ในประเทศไทย 5 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร ลำพูน ขอนแก่น นครศรีธรรมราช และชลบุรี

วิสัยทัศน์

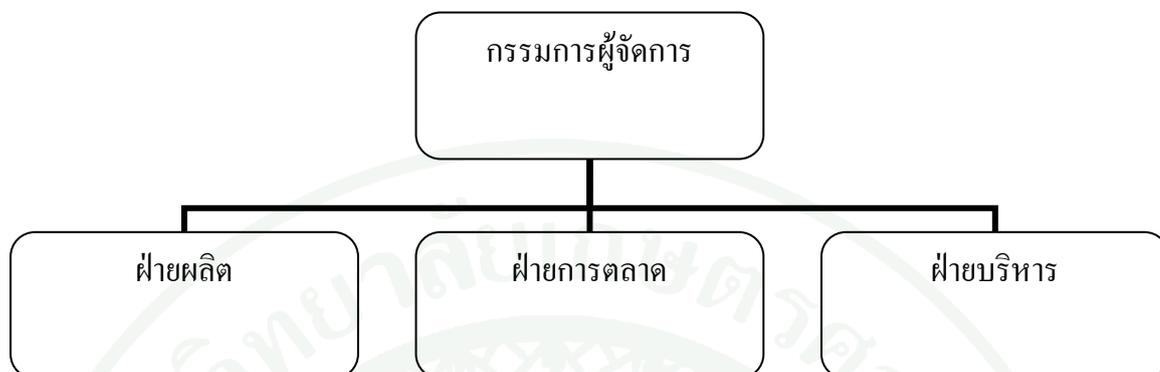
“เราคือผู้นำที่ให้สินค้าและบริการ Landscape ที่มีคุณภาพสำหรับการปรับปรุงภูมิทัศน์เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับลูกค้า”

พันธกิจของบริษัท

1. พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
2. พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ครอบคลุมธุรกิจภูมิทัศน์ทั้งหมด
3. ให้การบริการที่เป็นเลิศ และมีนวัตกรรม
4. ขยาย Original Equipment Manufacturer : OEM
5. จัดการห่วงโซ่อุปทาน และการขนส่งให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
6. การสร้างแบรนด์

บริษัทเป็นผู้ผลิตสินค้าตกแต่งภายนอกบ้าน เช่น บล็อกปูถนน รั้ว แผ่นตกแต่งผนัง ชุดแต่งสวน ฯลฯ โดยใช้เครื่องจักรที่ทันสมัยจากต่างประเทศ มีโรงงานกระจายอยู่ตามภูมิภาคต่าง ๆ ทั้งหมด 7 โรงงาน ตามรายการดังกล่าว มีพนักงานทั้งหมดประมาณ 300 คน โดยมีระดับของพนักงาน ได้แก่ พนักงานระดับจัดการ พนักงานระดับบังคับบัญชา และพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยสินค้าที่ผลิตผ่านมาตรฐานการรับรองตามมาตรฐานอุตสาหกรรม

โครงสร้างองค์การ



ภาพผนวกที่ 1 โครงสร้างองค์การของบริษัทที่ทำการศึกษา

บริษัทฯ มีเป้าหมายในการผลิตและจำหน่ายสินค้าผลิตภัณฑ์คอนกรีตที่มีคุณภาพ และเป็นที่ยังพอใจของลูกค้า ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาบริษัทฯ ได้ปรับปรุงและขยายกำลังการผลิตอย่างต่อเนื่องตลอดมา มีการใช้เทคโนโลยีและเครื่องจักร อุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีการพัฒนาพนักงานอย่างสม่ำเสมอตลอดมา

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ -นามสกุล	นางสาวชีวกาส ทองปาน
วัน เดือน ปี ที่เกิด	วันที่ 3 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2526
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2547 ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร วิทยาเขตพณิชยการพระนคร
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาตัวแทน ประกันชีวิต
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สมาคมประกันชีวิตไทย