

อิทธิพลของความผูกพันที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ
ของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายในกรุงเทพและปริมณฑล

The Influence of Engagement Affecting Organizational Citizenship Behavior
of Generation Y Employees in Bangkok and its Vicinity

ศิรินันท์ ทิพย์เจริญ และคณะ*

(Sirinan Tipcharoen et al.)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายในกรุงเทพและปริมณฑล เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (2) อิทธิพลของความผูกพันที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายในกรุงเทพและปริมณฑล ผู้วิจัยใช้การเลือกตัวอย่างแบบสะดวก โดยการเก็บแบบสอบถามออนไลน์จาก พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพ และปริมณฑล จำนวน 400 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน การทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

^{1*} คณะบริหารธุรกิจมหาวิทาลัย รามคำแหง 10240

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University 10240

ทีมงานวิจัยประกอบไปด้วย ดร.ชัยพร ธนถาวรลาภ และ ดร.พินิตา ชินสุวพลา

คณะบริหารธุรกิจมหาวิทาลัย รามคำแหง 10240

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University 10240

ดร.จรรยา ชำนาญไพร

ตลาดสี่มุมเมือง ปทุมธานี 12000 (Si Mum Muang Market, Pathum Thani 12000)

ดร.ภัทรภร ปุยสุวรรณ

คณะธุรกิจศึกษา มหาวิทาลัยราชภัฏนครปฐม 73000

Faculty of Business Studies Nakhon Pathom Rajabhat University 73000

Corresponding author: sirinan41@hotmail.com

ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายในกรุงเทพและปริมณฑล มีความแตกต่างกันตามสถานภาพ และรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. อิทธิพลของความผูกพันที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายในกรุงเทพและปริมณฑล ประกอบไปด้วย ความยินยอมทำตาม (b=0.22) การยึดถือองค์การ (b=0.27) และ การซึ่มซับค่านิยมองค์การ (b=0.36) สมการมีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 44 โดย สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.18 + 0.22 x_1^{**} + 0.27 x_2^{**} + 0.36 x_3^{**}$$

คำสำคัญ: ความผูกพัน สมาชิกที่ดีในองค์การ เจนเนอเรชั่นวาย

ABSTRACT

The objectives of this research were to study (1) organizational citizenship behavior of Generation Y employees in Bangkok and its vicinity when classified by personal factors and (2) the influence of engagement affecting organizational citizenship behavior of Generation Y employees in Bangkok and its vicinity. The researcher used convenience selection, by collecting online questionnaires from employees of private companies in Bangkok and its vicinity. Data were treated and analyzed by using descriptive and Inferential Statistics methods, which were percentage, mean, standard deviation, independent t-test, One Way ANOVA and Multiple Regression Analysis.

Findings:

1. A good member of the organization of Generation Y employees in Bangkok and its vicinity There is a difference according to the status and the income was statistically significant at the 0.05 level

2. Influences of engagement affecting organizational membership of Generation Y employees in Bangkok and and its Vicinity consisted of compliance (b=0.22), organizational identification (b=0.27), and organizational internalization (b=0.36) The equation has 44% predictive power. The forecast equation can be written as follows.

$$\hat{Y} = 0.18 + 0.22 x_1^{**} + 0.27 x_2^{**} + 0.36 x_3^{**}$$

Keywords: Engagement, Organizational Citizenship Behavior, Generation Y

Article history: Received 8 January 2021
Revised 15 February 2021
Accepted 28 February 2021
SIMILARITY INDEX = 2.56 %

1. บทนำ

การขับเคลื่อนขององค์การไปสู่ทิศทางที่ดี เป็นไปตามพันธกิจ และวิสัยทัศน์ขององค์การ ต้องเกิดจากการขับเคลื่อน จากคุณภาพของคน ทุกองค์การต่างต้องการคนดี คนขยัน และตั้งใจจริงในการทำงาน สำหรับแนวคิดเรื่อง “พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี” เป็นแนวคิดที่เริ่มต้นแสดงให้เห็นถึงตั้งแต่ กว่า 40 ปีที่ผ่านมา โดยมีงานวิจัยที่ต่อเนื่องกันมา ตั้งแต่ Organ (1988) จวบจนปัจจุบันในงานเขียนของ Spitzmuller Van Dyne & Ilies (2008) หรือ งานของ Farh, Zhong and Organ (2004) ที่ศึกษาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในประเทศจีน ทั้งนี้ยังไม่แนบรวมงานวิจัยอีกเป็นจำนวนมากที่มีการศึกษากันในประเทศไทย แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของปัจจัยดังกล่าว

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีเป็นสิ่งที่ทุกองค์การปรารถนา เพราะสังคมที่ประกอบไปด้วยคนดี มีพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุขในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน (ธนัชร เลขวัต และรัชณีวรรณ วณิชยณอม, 2560) การทำงานในองค์การปัจจุบันต้องมีการทำงานเป็นทีม การเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานจะช่วยลดความขัดแย้งของพนักงาน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ประเด็นนี้จึงมีความสำคัญทำให้ผู้บริหาร และหัวหน้างานคำนึงถึงเป็นอย่างยิ่ง การบริหารจัดการให้สมาชิกทุกคน มีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อให้สมาชิกของทีมทุกคนปฏิบัติงานจนประสบผลสำเร็จ ตามเป้าหมายที่ต้องการ ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้สูงสุดนั้นต้องอาศัยพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน ด้วยความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์การภาพรวมเป็นหลัก จึงต้องอาศัย การเป็นสมาชิกที่ดีเป็นตัวขับเคลื่อน

ในยุควิถีชีวิตใหม่ การทำงานร่วมกันในองค์การ กำลังถูกท้าทาย เนื่องจากกระแสการทำงานอยู่กับบ้าน ทำให้คนวัยทำงาน โดยเฉพาะคนวัยเจนเนอเรชั่นวาย กำลังได้รับผลกระทบ เป็นที่น่าสนใจว่า ในสถานการณ์ดังกล่าว พนักงานยังจะคงมีการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ หรือไม่ และการบริหารในภาวะปัจจุบัน องค์การต่างๆ ยังสามารถสร้างความผูกพัน เพื่อให้พนักงานกลุ่มดังกล่าว สามารถสร้างประสิทธิภาพต่อองค์การได้หรือไม่ งานวิจัย อิทธิพลของความผูกพันที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายในกรุงเทพฯและปริมณฑล เป็นวิจัยเชิงสำรวจ ที่ต้องการศึกษาสภาพการณ์ดังกล่าว และหวังว่าผลการวิจัยน่าจะสร้างประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายในกรุงเทพและปริมณฑล เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. ศึกษาอิทธิพลของความผูกพันที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายในกรุงเทพและปริมณฑล

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกดีขององค์การ เป็นแนวที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งงานวิจัยเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกดีขององค์การกล่าวไว้ในระยะแรกโดย Organ (1988, 4) และนักวิจัยท่านอื่น เช่น Bateman & Organ (1983, 587- 595) รวมถึง Smith Organ & Near (1983, 655-663) โดยพัฒนามาจากแนวความคิดของ Chester (1938, 46-61) เรื่อง การร่วมมือกันทำงานอย่างสมัครใจ (Willingness to Cooperate) นักวิจัยที่มุ่งศึกษาตัวแปรดังกล่าว คือ Organ (1990) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกดีขององค์การอย่างชัดเจนว่า เป็นการกระทำของแต่ละบุคคลที่เกิดจากการพิจารณาไตร่ตรองและตัดสินใจกระทำอย่าง อิสระด้วยตนเอง ซึ่งพฤติกรรมหรือการกระทำเหล่านั้นไม่ได้ผลต่อการได้รับรางวัลหรือ ค่าตอบแทนโดยตรง แต่เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของ องค์การ ซึ่ง Organ, Podsakoff & MacKenzie (2006, 3) ได้ยึดใช้ความหมายในการ ศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกดีขององค์การโดยตลอด

Organ (1990) ได้จำแนก พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) พฤติกรรมด้านความเอื้อเฟื้อ (Altruism) หมายถึง การกระทำที่แสดงถึงความเอื้อเฟื้อ การกระทำให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือการช่วยแนะนำพนักงานใหม่ เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ เพื่อประโยชน์โดยรวมขององค์การ 2) พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การกระทำที่คำนึงถึงผู้อื่น เคารพสิทธิของผู้อื่น 3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การกระทำที่พนักงาน มีความเต็มใจที่จะเผชิญปัญหาที่เกิดจากการทำงานหรือการประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน หลีกเลี่ยงที่จะกระทบกระทั่งในการปฏิบัติงาน 4) พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การที่พนักงานมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ขององค์การอย่างรับผิดชอบ ให้ความสนใจกับนโยบายต่าง ๆ และประกาศต่าง ๆ ขององค์การ พร้อมทั้งจะรักษาภาพลักษณ์ขององค์การ แสดงความคิดเห็น และเข้าร่วมประชุมหรือเป็นฝ่ายเดียวกันกับองค์การ 5) พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การกระทำที่พนักงาน ปฏิบัติตามกฎระเบียบ สนองนโยบายขององค์การ ขยันทำงาน ตรงต่อเวลา การประหยัด รักษา ทรัพยากร และดูแลสิ่งของที่เกี่ยวข้องรวมถึงไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว ซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่ จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์การได้เป็นอย่างดี ซึ่งการศึกษานี้พิจารณาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การใน 5 องค์ประกอบดังกล่าว

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันขององค์กร

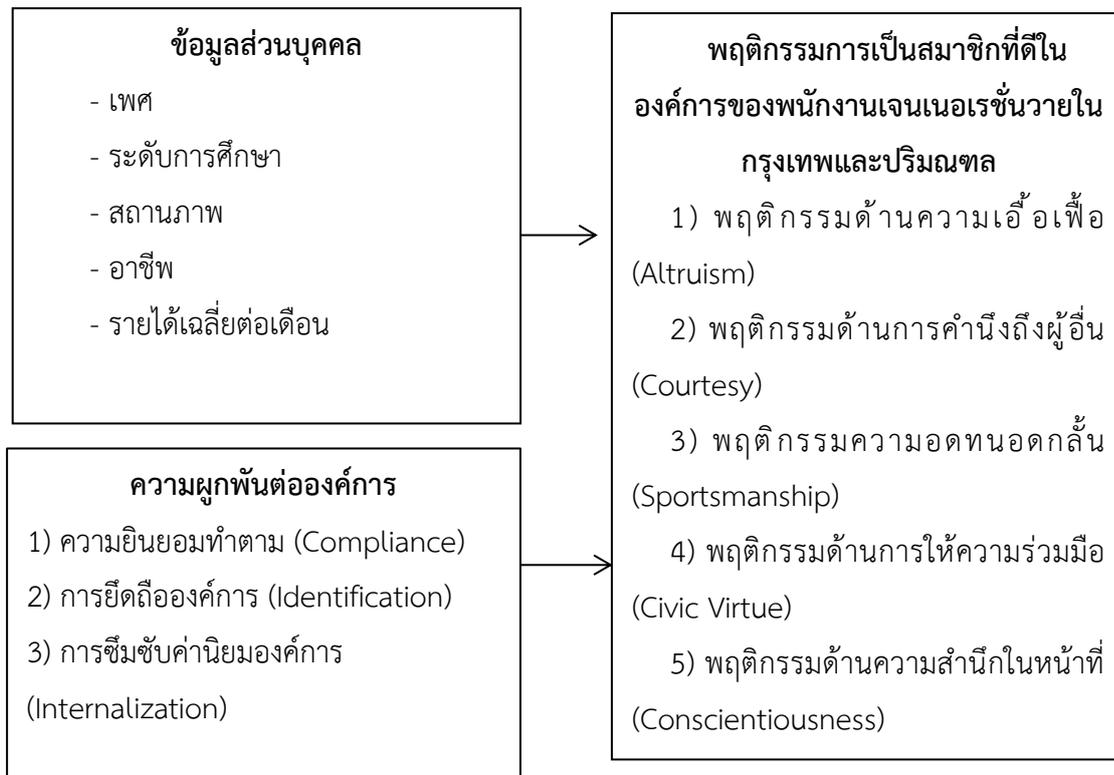
ประไพศรี ธรรมวิริยะวงศ์ (2562) เสนอว่าความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร คือการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่แนบแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจอุทิศตนเองเพื่อสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสถานะที่ดีขึ้น ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมีความสำคัญที่แสดงถึงความเต็มใจในการพยายามกระทำความดีๆ ให้กับองค์กร เพื่อผลประโยชน์ขององค์กรและของบุคคลในองค์กร ให้ได้รับในสิ่งที่ต้องการ อีกทั้งเชื่อว่า บุคคลจะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เมื่อความต้องการหรือเป้าหมายส่วนบุคคลได้รับการตอบสนองแล้ว ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรจะทำให้เกิดผลดีและผลเสียได้ กล่าวคือ ในส่วนของผลดี จะทำให้เขามีความก้าวหน้าในองค์กร เช่น ได้เลื่อนขั้นตำแหน่ง ได้ขึ้นเงินเดือน เป็นต้น ส่วนผลเสียนั้นคือ เขาอาจมีโอกาสดีๆ ในการทำงานอย่างอื่น ที่ให้ประโยชน์กับเขามากกว่าองค์กรปัจจุบัน แต่เพราะความผูกพันทำให้เขาไม่อยากเปลี่ยนงาน ความผูกพันจึงเป็นทัศนคติที่สำคัญสำหรับองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรและเป็นผู้มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กร

Byrne (2014) กล่าวว่าความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรว่า เป็นความเชื่อทางจิตวิทยาของคนที่ถูกผูกพันกับองค์กร รวมทั้งความรู้สึกผูกพันกับงาน ความจงรักภักดี และความเชื่อในค่านิยมขององค์กร ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ 1) ความยินยอมทำตาม (Compliance) คือ การที่คนยอมกระทำตามความต้องการขององค์กร เพื่อให้ได้บางสิ่งบางอย่างจากองค์กร 2) การยึดถือองค์กร (Identification) คือ การที่บุคคลยอมกระทำตามความต้องการขององค์กร และความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 3) การซึมซับค่านิยมองค์กร (Internalization) คือ การที่คนรับเอาค่านิยมขององค์กรมาเป็นค่านิยมของตนเอง

ความผูกพันต่อองค์กร (Employee engagement) เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและองค์กร โดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรแสดงว่าเป็นผู้ที่ต้องการจะอยู่กับองค์กรต่อไป ด้วยเหตุผลต่าง ๆ เช่น เพราะเห็นว่าองค์กรได้ให้ความช่วยเหลือ ให้ประโยชน์แก่ตนเอง และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงมีความต้องการที่จะตอบแทนให้กับองค์กรโดยแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมบทบาทพิเศษตามความสามารถ และศักยภาพที่ตนเองมีอยู่ เพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีประสิทธิผลพฤติกรรมบทบาทพิเศษที่ว่าเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั่นเอง (Riggio, 2002: 239)

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม และสามารถสร้างเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพ และปริมณฑล ที่อยู่ในวัยเจนเนอเรชั่นวาย ซึ่งไม่พบจำนวนประชากรที่ชัดเจนผู้วิจัยใช้การหาขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบประชากรของ Cochran 1953 ใช้เลือกตัวอย่างแบบสะดวก โดยการเก็บแบบสอบถามออนไลน์จาก พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพ และปริมณฑล จำนวน 400 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน เพื่อสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์การ และการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence : IOC) จากการคำนวณหาค่า IOC มีนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try-Out) กับพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 30 คน ในจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของปัจจัยในการให้บริการ

ผูกพันต่อองค์กรในช่วง 0.88-0.91 และการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ในช่วง 0.81-0.92 แสดงให้เห็นคุณภาพของเครื่องมือก่อนนำไปจัดเก็บข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้ การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

4. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.00) ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 73.40) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 88.00) อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 42.20) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001-30,000 (ร้อยละ 70.50)

ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายในกรุงเทพฯและปริมณฑล อยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.39) โดยแต่ละด้านได้ค่าเฉลี่ยดังต่อไปนี้ ความยินยอมทำตาม (Mean = 3.42) การยึดถือองค์กร (Mean = 3.62) และ การซึ่มซั่มค่านิยมองค์กร (Mean = 3.12)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายในกรุงเทพฯและปริมณฑล อยู่ในระดับมาก (Mean = 4.07) โดยแต่ละด้านได้ค่าเฉลี่ยดังต่อไปนี้ พฤติกรรมด้านความเอื้อเฟื้อ (Mean = 4.10) พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Mean = 4.08) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Mean = 4.02) พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ (Mean = 4.22) และ พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ (Mean = 3.96)

ตารางที่ 1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายในกรุงเทพฯและปริมณฑล เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ค่า sig)

	เพศ	การศึกษา	สถานภาพ	อาชีพ	รายได้
1) พฤติกรรมด้านความเอื้อเฟื้อ	0.08	0.18	0.05*	0.16	0.02*
2) พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	0.12	0.22	0.03*	0.12	0.01**
3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	0.17	0.07	0.02*	0.18	0.01**
4) พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ	0.21	0.12	0.01**	0.07	0.03*
5) พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่	0.36	0.16	0.03*	0.13	0.00**
การเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร	0.10	0.19	0.02*	0.11	0.02*

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายในกรุงเทพฯและปริมณฑล มีความแตกต่างกันตามสถานภาพ และรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 อิทธิพลของความผูกพันที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานเจนเนอ เรชั่นวายในกรุงเทพและปริมณฑล

	B	S.E.	Beta	t	Sig.
(ค่าคงที่)	0.18	0.10		1.22	0.17
1. ความยินยอมทำตาม X ₁	0.22	0.05	0.21	4.12**	0.00
2. การยึดถือองค์การ X ₂	0.27	0.07	0.28	5.22**	0.00
3. การซึ่มซับค่านิยมองค์การ X ₃	0.36	0.06	0.38	7.41**	0.00

R² = 0.44

อิทธิพลของความผูกพันที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานเจนเนอ เรชั่นวายในกรุงเทพและปริมณฑล ประกอบไปด้วย ความยินยอมทำตาม (b=0.22) การยึดถือองค์การ (b=0.27) และ การซึ่มซับค่านิยมองค์การ (b=0.36) สมการมีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 44 โดย สามารถเขียนสมการ พยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.18 + 0.22 x_1^{**} + 0.27 x_2^{**} + 0.36 x_3^{**}$$

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1. สรุปและอภิปรายผล

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายในกรุงเทพและปริมณฑล มีความแตกต่างกันตามสถานภาพ และรายได้ ผลการวิจัยดังกล่าวจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนม์ชนิษฐ์ วิศิษฐ์สมบัติ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ และ พิระพงษ์ กิติเวชโกศาวัฒน์ (2562) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ปัจจัยส่วนบุคคลประเภทบุคลิกภาพ โดย ผลการวิจัยพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในขณะที่งานวิจัย ของ วิภาพร สิงห์บุตร (2562) ซึ่งศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การที่มี อิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุงาน มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งจะเห็นได้ว่า มี บางตัวแปรขัดแย้งกับผลที่เกิดขึ้นทั้งนี้ ผู้ที่อยู่ใน เจนเนอเรชั่นวาย จะมีคุณลักษณะบางประการที่แตกต่างจาก บริบทของงานวิจัยที่อ้างถึง

อิทธิพลของความผูกพันที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่น วายในกรุงเทพและปริมณฑล ประกอบไปด้วย ความยินยอมทำตาม การยึดถือองค์การ และ การซึ่มซับค่านิยม องค์การ ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ ของ วิภาพร สิงห์บุตร (2562) ซึ่งศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน และความผูกพันต่อองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรม ศุลกากร โดยผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสามารถในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่

ดี ร้อยละ 56 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้วยสถานการณ์ปัจจุบันการทำงานอยู่ใน ยุคชีวิตวิถีใหม่ การสำรวจข้อมูลจากพนักงาน กลุ่ม เจนเนอเรชั่นวาย พบว่า พนักงานที่มีสภาพภาพ และรายได้แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี แตกต่างกันไป การสำรวจถึงความแตกต่าง และสร้างแรงจูงใจให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ของกลุ่มเป้าหมายเป็น หน้าที่ ที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องให้ความสำคัญ

2. ผลการวิจัยพบว่า แม้ในยุคชีวิตวิถีใหม่ พนักงานจะทำงานอยู่ที่บ้าน แต่ความผูกพันต่อองค์กร ก็ยังสามารถสร้างได้ และยิ่งมีความสำคัญที่จะสร้าง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ให้เกิดขึ้นกับพนักงาน เจนเนอเรชั่นวาย ซึ่งเป็นผู้เป็นกำลังสำคัญในปัจจุบันขององค์กร

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ด้วยข้อจำกัดในการเก็บข้อมูล การเก็บข้อมูลทางออนไลน์ อาจได้ข้อมูลที่ไม่ได้การกระจายที่ดี ดังนั้นผู้ที่สนใจอาจดำเนินการเก็บแบบสอบถามใหม่เมื่อสถานการณ์เข้าสู่ภาวะปกติแล้ว

2. งานวิจัยดังกล่าวจำกัดโดยการทำวิจัยเชิงปริมาณ และเก็บกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ พนักงานเจนเนอเรชั่นวาย ในกรุงเทพฯ และปริมณฑลเท่านั้น ผู้ที่สนใจอาจจะขยายเขตแดนในการจัดเก็บข้อมูลให้มีการกระจายมากยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ชนม์ชนิษฐ์ วิศิษฎ์สมบัติ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ และ พิระพงษ์ กิติเวชโกศาวัฒน์. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ปัจจัยส่วนบุคคลประเภท บุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวุฒิการศึกษา มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. **วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์**. 13 (1).37-50.
- ธนัชพร เลขวัต และรัชนีวรรณ วณิชยธนม. (2560).ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้ บรรยากาศองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความสุขในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อของข้าราชการในหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง. **วารสารสังคม และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์** .43 (1).99-118.
- ประไพศรี ธรรมวิริยะวงศ์. (2562).แนวทางการพัฒนาความผูกพันของพนักงานในองค์กร. **วารสารวิทยาลัย ดุสิตธานี** .13 (2).493-504

- วิภาพร สิงห์บุตร.(2562).ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลาง กรมศุลกากร.วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 1 (2). 110-12.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Employee "citizenship". *Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595
- Byrne, Z. S. (2014). *Understanding employee engagement: Theory, research, and practice*. NY: Routledge.
- Chester, B. I. (1938). *The Functions of the Executive*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Cochran, W. G. (1953). *Sampling techniques*. NY: John Wiley
- Farh, J. L., Zhong, C. B., & Organ, D. W. (2004). Organizational citizenship behavior in the People's Republic of China. *Organization Science*, 15 (2), 241-253.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W. (1990). *The motivational basis of organizational citizenship behavior*. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior*. (pp. 43–72). (12th ed.) Greenwich, CT: JAI
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents and Consequences*. Thousand Oaks: Sage.
- Riggio, R. E. (2002). *Introduction to Industrial / Organizational Psychology*. (4th ed.) NJ:Prentice-Hall.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653-663.
- Spitzmuller, M., Van Dyne, L., & Ilies, R. (2008). Organizational citizenship behavior: A review and extension of its nomological network. *The SAGE handbook of organizational behavior*, 1, 106-123.