ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ — **สาขา**

จิตวิทยา — **ภาควิชา**

เรื่อง การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง

Self-Perceived Employability, Trust Inside Organizations, and Organizational Citizenship Behavior of Employees at a Toyota's Dealer Company

นามผู้วิจัย นางสาวกรรณิกา ทองศรี

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก .....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ปร.ด.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม .....

(อาจารย์ศยามล เอกะกุลานันต์, วท.ด.)

หัวหน้าภาควิชา .....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ สุรินยา, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

.....

(รองศาสตราจารย์กัญจนา ธีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ ..... **เดือน** ..... **พ.ศ.** .....

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง

Self-Perceived Employability, Trust Inside Organizations, and Organizational Citizenship Behavior of Employees at a Toyota's Dealer Company

โดย

นางสาวกรรณิกา ทองศรี

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)
พ.ศ. 2555

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กรรณิกา ทองศรี 2555: การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ปร.ด. 169 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง และ 2) ศึกษาอำนาจพยากรณ์ของลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง จำนวน 144 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าตนเองในองค์การปัจจุบัน ด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน ด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน และด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบันอยู่ในระดับสูง 2) พนักงานมีความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้างหรือตัวแทนนายจ้าง และด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การอยู่ในระดับสูง 3) พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อม ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับสูง 4) ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงาน ความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบันและด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบันสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 64.6

_____ _____ ___ / ___ / ___

ลายมือชื่อนิสิต ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Kannika Tongsri 2012: Self-Perceived Employability, Trust Inside Organizations, and Organizational Citizenship Behavior of Employees at a Toyota's Dealer Company. Master of Science (Industrial and Organizational Psychology), Major Field: Industrial and Organizational Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Thawan Nieamsup, Ph.D. 169 pages.

The objectives of this research were: 1) to study the level of self-perceived employability, trust inside organizations and organizational citizenship behavior of employees at a Toyota's dealer company. 2) to study the influence of personal factors, self-perceived employability and trust inside organizations on organizational citizenship behavior of employees at a Toyota's dealer company. The sample in this research consisted of 144 employees at a Toyota's dealer company. The research data was collected by the application of questionnaires. Data was analyzed by using statistical applied program. Analytical statistics employed were percentage, mean, standard deviation and stepwise multiple regression analysis.

The results were as follows: 1) Employees had high levels of self-valuation in current organization, perceived value of occupation in current organization, self-valuation outside current organization, perceived value of occupation outside current organization of self-perceived employability. 2) Employees had high levels of trust between the individual employees and their immediate managers, trust between the individual employees and immediate work colleagues, trust between the individual employees and their employers and trust between the individual employees and the organization of trust inside organizations. 3) Employees had high levels of overall organizational citizenship behavior and each dimensions (altruism, courtesy, sportsmanship, civil virtue, and conscientiousness). 4) Tenure in current organization of personal factors; trust between the individual employees and the organization and trust between the individual employees and their employers of trust inside organizations; perceived value of occupation in current organization and self-valuation outside current organization of self-perceived employability could jointly predict the overall organizational citizenship behavior of employees around 64.6% at .001 level of significance.

_____ _____ ___ / ___ / ___

Student's signature Thesis Advisor's signature

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดีเนื่องด้วยความเมตตากรุณาและการเอาใจใส่เป็นอย่างสูง จาก ผศ. ดร. ถวัลย์ เนียมทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ ดร. ศยามล เอกะกุลานันต์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์จนมีความสมบูรณ์ อีกทั้ง ผศ. ดร. อรพิน สถิรมน ประธานการสอบ และอาจารย์ ดร. วรพจน์ สุทธิสัย ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่ดี ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูง

การวิจัยครั้งนี้ไม่สามารถสำเร็จลุล่วงลงได้หากไม่ได้รับความกรุณาจาก กรรมการผู้จัดการ และโดยเฉพาะผู้จัดการทั่วไป บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง ที่ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือในด้านต่างๆ เป็นอย่างดี และขอขอบคุณพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่งทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถามในการทำการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ในด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ขอขอบคุณเพื่อนๆ ชาวจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การทุกท่าน โดยเฉพาะคุณกรัณฑรักษ์ เติมวิทย์ขจร เพื่อนสนิทที่คอยให้กำลังใจและช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้จนสำเร็จด้วยดี

เหนือสิ่งอื่นใดผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อสมชายและคุณแม่สมถวรรค์ ทองศรี ที่อบรมเลี้ยงดูและสนับสนุนในทุกๆ ด้านของลูก โดยเฉพาะด้านการศึกษา ท่านทั้งสองเป็นแรงผลักดันที่ยิ่งใหญ่และเป็นผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของผู้วิจัย รวมทั้งพี่สาวทั้งสองคนที่คอยเป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่งเสมอมา

กรรณิกา ทองศรี

มกราคม 2555

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง (3)

สารบัญภาพ (6)

บทที่ 1 บทนำ 1
ความสำคัญของปัญหา 1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 3
ขอบเขตการวิจัย 4
นิยามศัพท์ 6
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร 10
แนวคิดเกี่ยวกับ การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน 10
แนวคิดเกี่ยวกับ ความไว้วางใจภายในองค์การ 28
แนวคิด เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 50
บริษัท ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง 57
กรอบแนวคิด ในการวิจัย 64
สมมติฐานในการวิจัย 65
บทที่ 3 วิธีการวิจัย 66
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 66
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 68
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 74
การเก็บรวบรวมข้อมูล 75
สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล 75
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 76

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	78
ผลการวิจัย	78
ข้อวิจารณ์	100
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	124
สรุปผลการวิจัย	125
ข้อเสนอแนะ	127
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	135
ภาคผนวก	145
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	146
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	161
ประวัติการศึกษา และการทำงาน	169

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะสุ่มจากประชากรของ Krejcie and Morgan	67
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	68
3	จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษาและรายได้	79
4	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน	81
5	ระดับการวัดของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	83
6	ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานและความไว้วางใจภายในองค์การของพนักงาน (13 ตัวแปร)	85
7	ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานและความไว้วางใจภายในองค์การของพนักงาน (12 ตัวแปร)	87
8	การวิเคราะห์การถดถอยพหุของลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมของพนักงาน	88

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	การวิเคราะห์การถดถอยพหุของลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือของพนักงาน	90
10	การวิเคราะห์การถดถอยพหุของลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน	91
11	การวิเคราะห์การถดถอยพหุของลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาของพนักงาน	92
12	การวิเคราะห์การถดถอยพหุของลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือของพนักงาน	94
13	การวิเคราะห์การถดถอยพหุของลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ของพนักงาน	95

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
14	สรุปปัจจัยที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน	97

ตารางผนวกที่

1	ค่า Item-Total Correlation (r) รายข้อและค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านและทั้งฉบับของแบบสอบถามการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน	162
2	ค่า Item-Total Correlation (r) รายข้อและค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านและทั้งฉบับของแบบสอบถามความไว้วางใจภายในองค์การ	164
3	ค่า Item-Total Correlation (r) รายข้อและค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านและทั้งฉบับของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	166

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แบบแผนของคุณค่าของตนเองในการจ้างงาน	16
2	คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน 2 มิติ	27
3	แนวคิดของความไว้วางใจ	31
4	ระดับของความไว้วางใจภายในองค์การ	39
5	กระบวนการของความไว้วางใจ	41
6	รูปแบบกำหนดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	44
7	โครงสร้างบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง	60

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ในสถานการณ์ปัจจุบันองค์การต่างๆ มีการปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านการบริหารจัดการ มีการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงาน รวมทั้งมีการมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับพนักงานในบริษัทมากขึ้น เนื่องด้วยพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการดำเนินการขององค์การเป็นอย่างมาก หากทรัพยากรบุคคลมีความรู้ ความสามารถ และปฏิบัติงานได้อย่างดีแล้วย่อมทำให้องค์การดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ (Cantrell *et al*., 2006; Pollitt, 2007)

มีผู้เชี่ยวชาญหลายท่านให้ความสนใจและทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Appelbaum *et al*., 2004; Wat and Shaffer, 2005) เนื่องจากเป็นลักษณะของพฤติกรรมบุคคลที่แสดงออกด้วยตนเอง ไม่ขึ้นตรงกับระบบการให้รางวัลตามปกติ และเป็นพฤติกรรมที่มีผลในการส่งเสริมการทำงานขององค์การ จากการที่บุคคลให้ความร่วมมือ ให้การช่วยเหลือ แนะนำ ให้ไมตรีจิต หรือลักษณะอื่นซึ่งเรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์การได้ (Organ and Bateman, 1991: 275; George and Jones, 1999: 93-97) เพราะพฤติกรรมนี้เป็นตัวหล่อลื่นเครื่องจักรทางสังคมในองค์การ ทำให้เกิดความยืดหยุ่น ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการทำงานในสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาได้ พฤติกรรมนี้จะทำให้บุคคลสามารถจัดการสิ่งต่างๆ ได้เป็นอย่างดีในสถานการณ์ที่ต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน (Smith, Organ, and Near, 1983: 653) นอกจากนี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การยังเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ (Organ and Bateman, 1991; Luthans, 1998)

พนักงานที่มีพฤติกรรมการทำงานที่ดี ยอมรับการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ปัจจุบัน และสามารถปรับตัวได้ ย่อมเป็นพนักงานที่มีคุณค่า มีประโยชน์ต่อองค์การ หรือที่เรียกว่า Employability อันเป็นคำที่หมายถึง “คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน” ซึ่งสิ่งนี้รวมถึงความรู้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ความสามารถในเรื่องงาน ทักษะ ทัศนคติ ฯลฯ ที่เด่นชัดและแตกต่างจากผู้อื่นอันทำให้บุคคลเหล่านั้นเป็นที่ต้องการในการจ้างงานและธำรงรักษาไว้ขององค์การ ตลอดจนกระทั่งเป็นที่ต้องการขององค์การอื่นๆ อีกด้วย (Hillage and Pollard, 1998; Sanders and De Grip, 2004; Rothwell and Arnold, 2007) องค์การต่างๆ จึงควรให้ความสำคัญและรักษาพนักงานเหล่านั้นไว้ให้อยู่คู่กับองค์การต่อไป พนักงานที่มีการรับรู้ว่าตนเองมีทักษะ ความสามารถ และมีประโยชน์ต่อองค์การดีจะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การดีด้วย (Iles, Forster, and Tinline, 1996) ซึ่งเมื่อพนักงานเหล่านี้รับรู้ถึงความสำคัญของตนเอง ตระหนักว่าตนเองเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การให้เป็นไปตามทิศทางที่ตั้งเป้าหมายไว้ก็จะทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

ความไว้วางใจที่พนักงานมีต่อองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ (Connell, Ferres, and Travaglione, 2003) การเกิดความไว้วางใจจะเป็นขั้นตอนสามารถอธิบายอย่างง่ายได้ว่าแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรกเริ่มจากการเชื่อ เมื่อบุคคลเกิดความเชื่อแล้วก็ส่งผลต่อขั้นต่อไปคือขั้นการตัดสินใจ และเมื่อบุคคลได้ตัดสินใจแล้วก็ก่อให้เกิดขั้นของการกระทำ (Dietz and Den Hartog, 2006: 557) ความไว้วางใจสามารถแบ่งได้หลายลักษณะ เช่น ความไว้วางใจที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ความไว้วางใจต่อหัวหน้างาน ความไว้วางใจต่อองค์การ และความไว้วางใจต่อลูกค้า (Dietz and Hartog, 2006: 558) ความไว้วางใจประเภทต่างๆ เหล่านี้เป็นรากฐานให้พนักงานมีความเชื่อใจในบุคคลอื่น หรือสิ่งอื่น ยอมรับในการกระทำ หรือ พฤติกรรมของบุคคลอื่น (Rousseau, 2001) หากปราศจากความไว้วางใจ องค์การนั้นก็จะปราศจากความเป็นหนึ่งเดียว และความสามัคคี ความคิดสร้างสรรค์จะน้อยลง องค์การนั้นจะมีกระบวนการตัดสินใจที่ไร้ประสิทธิภาพ อัตราการลาออกของพนักงานจะสูง (Robert, 1997) ดังนั้นความไว้วางใจจึงส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ (Connell, Ferres, and Travaglione, 2003)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยทำการศึกษากับพนักงานในบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง สาเหตุที่ศึกษากับพนักงานของบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่งนี้ เนื่องจากบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นบริษัทแม่นั้น ประสบความสำเร็จอย่างมากในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นด้านยอดขายหรือด้านบริการ โดยการันตีได้จากรางวัลมากมายจากหลายสถาบัน เช่น รางวัลอุตสาหกรรมยอดเยี่ยม ปี พ.ศ. 2549 จากนายกรัฐมนตรี รางวัลรถยนต์คุณภาพยอดเยี่ยม

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อันดับ 1 ในทุกประเภท ปี พ.ศ. 2549 จาก เจดี พาวเวอร์ และรางวัลรถยนต์แห่งปี ประจำปี พ.ศ. 2544-2549 เป็นต้น (บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด, 2553) แสดงให้เห็นถึงมาตรฐานระดับสูงของสัญลักษณ์โตโยต้า รวมไปถึงตัวแทนจำหน่ายทั่วประเทศด้วย เพราะอยู่ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน โดยทางบริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด มีแผนพัฒนาทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์ และด้านบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะครองความเป็นอันดับ 1 ในทุกๆ ด้าน ดังนั้นพนักงานทุกคนจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่บริษัทได้ตั้งไว้ การได้ศึกษาถึงปัจจัยที่คาดว่าจะสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าได้ ซึ่งในการศึกษานี้หมายถึงลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์การ ผู้วิจัยคาดว่าจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง ในการส่งเสริมและเสริมสร้างการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์การ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทำให้พนักงานทุ่มเทให้กับการทำงานและสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การ อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง

2. เพื่อศึกษาอำนาจพยากรณ์ของลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานและความไว้วางใจภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

คาดว่าจะได้ข้อมูลที่ผู้บริหารหรือฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้า สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งหากองค์การให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและส่งเสริมพนักงานได้ตรงกับความเป็นจริง ก็จะส่งผลดีต่อ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประสิทธิผลขององค์การอันเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางในการศึกษาสำหรับผู้ที่สนใจและต้องการพัฒนาความรู้ในการวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่งในภาคเหนือ จำนวน 230 คน ที่มีสภาพความเป็นพนักงานอยู่ ณ วันที่ 30 กันยายน 2553

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำแนกเป็น

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

2.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และรายได้

2.1.2 การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน (Self-Perceived Employability) ประกอบด้วย

1) คุณค่าตนเองในองค์การปัจจุบัน (Self-Valuation in Current Organization)

2) การรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน (Perceived Value of Occupation in Current Organization)

3) คุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน (Self-Valuation Outside Current Organization)

4) การรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบัน (Perceived Value of Occupation Outside Current Organization)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2.1.3 ความไว้วางใจภายในองค์การ (Trust Inside Organizations) ประกอบด้วย

1) ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน (Trust Between an Employee and Her/His Immediate Managers)

2) ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน (Trust Between an Employee and Immediate Work Colleague)

3) ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้างหรือตัวแทนนายจ้าง (Trust Between an Employee and Her/His Employer or With Management Representing the Employer)

4) ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ (Trust Between an Employee and the Organization)

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

2.2.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) ประกอบด้วย

1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)

2) พฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy)

3) พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship)

4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civil Virtue)

5) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

นิยามศัพท์

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ทำงานอยู่ในบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง ซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งต่ำกว่าผู้จัดการ

ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติเฉพาะของพนักงานขณะทำการศึกษา ประกอบด้วย

อายุ หมายถึง ระยะเวลานับตั้งแต่ปีที่เกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถามของพนักงาน

อายุงาน หมายถึง จำนวนปีนับจากปีที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานจนถึงปีปัจจุบัน

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุดที่พนักงานได้รับในปัจจุบัน

รายได้ หมายถึง เงินเดือนรวมทั้งรายได้อื่นที่พนักงานได้รับจากการทำงานของพนักงาน มีหน่วยนับเป็นบาทต่อเดือน

การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน หมายถึง การพิจารณาตีความของบุคคลที่มีต่อตนเองในด้านประสิทธิภาพของตนในการรักษางานหนึ่งไว้หรือเพื่อให้ได้งานตามที่บุคคลต้องการ เนื่องจากบุคคลนั้นต้องการเป็นที่ดึงดูดในตลาดแรงงาน มุ่งหวังการเปลี่ยนแปลงในภาระหน้าที่ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้น และตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในหนทางเชิงรุก ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

คุณค่าตนเองในองค์การปัจจุบัน หมายถึง การรับรู้ความสำคัญเกี่ยวกับความมีประโยชน์ของตนเองในด้านทักษะในงาน ทักษะระหว่างบุคคล การศึกษา และการฝึกอบรมพิเศษต่อการทำงานในองค์การปัจจุบันของตน

การรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน หมายถึง การพิจารณาตีความความสำคัญของอาชีพ หรือกลุ่มอาชีพของตนเองในตลาดแรงงานภายในองค์การปัจจุบันของตน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน หมายถึง การรับรู้ความสำคัญของตนเองในด้านทักษะในงาน ทักษะระหว่างบุคคล การศึกษา และการฝึกอบรมพิเศษ ต่อการทำงานในตลาดแรงงานภายนอกองค์การปัจจุบันของตน

การรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบัน หมายถึง การพิจารณาตีความความสำคัญเกี่ยวกับอาชีพ หรือกลุ่มอาชีพของตนเองในตลาดแรงงานภายนอกองค์การ

ความไว้วางใจภายในองค์การ หมายถึง การที่บุคคลมีความเชื่อใจหรือเชื่อมั่นต่อบุคคล กลุ่มบุคคลหรือสิ่งอื่นๆ ซึ่งทำให้บุคคลผู้นั้นเกิดการยอมรับความไม่มั่นคง เป็นความเต็มใจในการยอมรับความเสี่ยงของอีกฝ่ายหนึ่ง ผ่านทางคุณสมบัติของฝ่ายนั้น อันได้แก่ ความสามารถ ความเมตตากรุณา ความซื่อสัตย์ และความสามารถทำนายได้ โดยมีความเชื่อว่าบุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นจะปฏิบัติตามสิ่งที่เราคาดหวังไว้ โดยไม่ต้องมีการตรวจสอบควบคุมพฤติกรรมของอีกฝ่ายหนึ่งแต่อย่างใด ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน หมายถึง การที่บุคคลมีความเชื่อใจหรือเชื่อมั่นต่อหัวหน้างานโดยตรง ซึ่งทำให้บุคคลผู้นั้นเกิดการยอมรับความไม่มั่นคง เป็นความเต็มใจในการยอมรับความเสี่ยงของหัวหน้างาน ผ่านทางคุณสมบัติของหัวหน้างาน อันได้แก่ ความสามารถ ความเมตตากรุณา ความซื่อสัตย์ และความสามารถในการทำนาย โดยมีความเชื่อว่าหัวหน้างานจะปฏิบัติตามสิ่งที่เราคาดหวังไว้ โดยไม่ต้องมีการตรวจสอบ ควบคุมพฤติกรรมแต่อย่างใด

ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความเชื่อใจหรือเชื่อมั่นต่อเพื่อนร่วมงานที่ทำงานร่วมกันในปัจจุบัน ซึ่งทำให้บุคคลผู้นั้นเกิดการยอมรับความไม่มั่นคง เป็นความเต็มใจในการยอมรับความเสี่ยงของเพื่อนร่วมงาน ผ่านทางคุณสมบัติของเพื่อนร่วมงาน อันได้แก่ ความสามารถ ความเมตตากรุณา ความซื่อสัตย์ และความสามารถในการทำนาย โดยมีความเชื่อว่าเพื่อนร่วมงานจะปฏิบัติตามสิ่งที่เราคาดหวังไว้ โดยไม่ต้องมีการตรวจสอบ ควบคุมพฤติกรรมแต่อย่างใด

ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้างหรือตัวแทนนายจ้าง หมายถึง การที่บุคคลมีความเชื่อใจหรือเชื่อมั่นต่อนายจ้างหรือตัวแทนนายจ้างโดยตรง ซึ่งทำให้บุคคลผู้นั้นเกิดการ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ยอมรับความไม่มั่นคง เป็นความเต็มใจในการยอมรับความเสี่ยงของนายจ้างหรือตัวแทนนายจ้าง ผ่านทางคุณสมบัติของนายจ้างหรือตัวแทนนายจ้าง อันได้แก่ ความสามารถ ความเมตตากรุณา ความซื่อสัตย์ และความสามารถในการทำนาย โดยมีความเชื่อว่านายจ้างหรือตัวแทนนายจ้างจะปฏิบัติตามสิ่งที่เราคาดหวังไว้ โดยไม่ต้องมีการตรวจสอบ ควบคุมพฤติกรรมแต่อย่างใด

ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ หมายถึง การที่บุคคลมีความเชื่อใจหรือเชื่อมั่นต่อองค์การโดยตรง ซึ่งทำให้บุคคลผู้นั้นเกิดการยอมรับความไม่มั่นคง เป็นความเต็มใจในการยอมรับความเสี่ยงขององค์การผ่านทางคุณสมบัติขององค์การ อันได้แก่ ความสามารถ ความเมตตากรุณา ความซื่อสัตย์ และความสามารถในการทำนาย โดยมีความเชื่อว่าองค์การจะปฏิบัติตามสิ่งที่เราคาดหวังไว้ โดยไม่ต้องมีการตรวจสอบ ควบคุมพฤติกรรมแต่อย่างใด

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง การกระทำของพนักงานที่องค์การไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ และเป็นประโยชน์ต่อองค์การ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง การกระทำที่พนักงานให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ทั้งที่เกี่ยวข้องกับงาน และการช่วยเหลือส่วนบุคคลในการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อม หมายถึง การกระทำของพนักงานที่แสดงถึงการคำนึงถึงผู้อื่น เคารพสิทธิของผู้อื่น พยายามไม่มีปัญหากระทบกระทั่งกับผู้อื่น

พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา หมายถึง การกระทำของพนักงานที่แสดงถึงความอดทนอดกลั้นต่อปัญหา อุปสรรค ความเครียด ความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ

พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ หมายถึง การกระทำที่พนักงานมีความรับผิดชอบและสนใจเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ หมายถึง การกระทำที่พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบ สนองนโยบายขององค์การ ตรงต่อเวลา ช่วยดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์การและไม่ใช้เวลางานไปในการส่วนตัว

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการตรวจเอกสาร ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการวิจัย ซึ่งถือเป็นพื้นฐานและแนวทางในการวิจัย โดยแบ่งเนื้อหาในการตรวจเอกสาร 5 หัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจภายในองค์การ
3. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน

ความหมายของการรับรู้

Rathus (2002: 78) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการซึ่งใช้การรับสัมผัสเป็นตัวจัดระบบโดยการสร้างตัวแทนของสิ่งต่างๆ ภายในตนเอง มักจะสะท้อนประสบการณ์และความคาดหวังของเราต่อการสร้างเหตุผลกับสิ่งเร้าสัมผัส

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540: 6) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการในการเลือกรับ การจัดระเบียบ และการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลพบเห็นหรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องด้วยในสิ่งแวดล้อมหนึ่งๆ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รัจรี นพเกตุ (2540: 1) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่าคือ ขบวนการประมวลตีความข้อมูลต่างๆ ที่อยู่รอบ ๆ ตัวเราโดยผ่านอวัยวะรับความรู้สึก สิ่งที่มีชีวิตทุกชนิดจะมีความรู้สึกตอบโต้ต่อสิ่งที่มากระตุ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 73) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลจัดระเบียบและตีความรู้สึกประทับใจของตนเองเพื่อให้ได้ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม แต่อย่างไรก็ตามการรับรู้ของคนๆ หนึ่งสามารถตีความให้แตกต่างจากความเป็นจริงได้มาก

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2548: 84) กล่าวว่า การรับรู้คือ กระบวนการที่อินทรีย์หรือสิ่งมีชีวิตพยายามทำความเข้าใจสิ่งแวดล้อมโดยผ่านทางประสาทสัมผัส กระบวนการนี้เริ่มต้นจากการใช้อวัยวะสัมผัสจากสิ่งเร้าและจัดระบบสิ่งเร้าใหม่ภายในระบบการคิดทางสมอง ภายหลังจากนั้นจึงจะแปลความหมายว่าสิ่งเร้าที่รับสัมผัสเข้ามานั้นคืออะไร ขั้นแปลความหมายนี้เป็นขั้นที่อินทรีย์จะใช้ประสบการณ์เก่าเป็นพื้นฐานของการแปลความหมาย

สุชา จันทน์เอม (2541: 51) กล่าวว่า การรับรู้หมายถึงการตีความหมายจากการรับสัมผัส (Sensation) ในการรับรู้นั้นไม่เพียงแต่จะมองเห็น ได้ยิน หรือ ดมกลิ่นเท่านั้น แต่ต้องรับรู้ได้ว่าวัตถุหรือสิ่งที่รับรู้นั้นคืออะไร มีรูปร่างอย่างไร อยู่ทิศใด

จากความหมายที่ได้รวบรวมสรุปได้ว่า การรับรู้ (Perception) หมายถึง การใช้อวัยวะรับสัมผัสสิ่งเร้าและจัดระบบสิ่งเร้าใหม่ภายในระบบการคิดทางสมอง จากนั้นสมองจะทำการแปลความหมายสิ่งเร้าอย่างเป็นระเบียบ ซึ่งการแปลความหมายสิ่งเร้านี้จะแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ และความคาดหวังของแต่ละคน

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการรับรู้ของบุคคลอาจมีความแตกต่างกันได้ ซึ่งเกิดจาก

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. ผู้รับรู้ (The Perceiver) ขณะที่บุคคลมองดูเป้าหมายและพยายามจะตีความสิ่งที่เขามองว่าคืออะไร การตีความนั้นจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนตัวของผู้รับรู้ ลักษณะส่วนตัวของผู้รับรู้ที่สัมพันธ์อย่างมากกับการรับรู้ ได้แก่

1.1 ทัศนคติ (Attitude) คือ แนวโน้มของบุคคลที่จะเข้าใจรู้สึก และแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง

1.2 แรงจูงใจ (Motives) แรงจูงใจภายในบุคคลจะกระตุ้นพฤติกรรมบุคคล และมีอิทธิพลอย่างมากต่อการรับรู้

1.3 ความสนใจ (Interests) เป็นความสนใจของผู้รับรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

1.4 ประสบการณ์ในอดีต (Past Experiences) คนเราจะรับรู้สิ่งต่าง ๆ ตามที่เราเคยประสบมา

1.5 ความคาดหวัง (Expectation) เป็นความเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ หรือพฤติกรรมซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์

2. เป้าหมาย (The Target) เป้าหมาย คือ สิ่งที่ถูกสังเกตว่าเป็นที่ยอมรับ และรับรู้ ลักษณะของเป้าหมายประกอบด้วย ความใหม่ (Novelty) การเคลื่อนไหว (Motion) น้ำเสียง (Sounds) ขนาด (Sizes) ภูมิหลัง (Background) และความใกล้ชิด (Proximity) ซึ่งสามารถสร้างเป้าหมายตามที่เราเห็น เราไม่สามารถมองเป้าหมายในลักษณะเดี่ยวๆ ได้ ดังนั้นความสัมพันธ์ของเป้าหมายกับภูมิหลังที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดการจัดหมวดหมู่ของสิ่งที่ใกล้เคียงและคล้ายกัน

3. สถานการณ์ (Situation) เป็นสิ่งที่เรามองเห็น เหตุการณ์รอบ ๆ หรือสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ประกอบด้วยเวลา (Time) สภาพงาน (Work Setting) และสภาพสังคม (Social Setting)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

แนวคิดเกี่ยวกับคุณค่าของตนเองในการจ้างงาน

การศึกษาเรื่อง คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน (Employability) นั้น ปัจจุบันพบได้บ่อยในลักษณะสภาพแวดล้อมที่มีการจ้างงานแบบระยะยาว สิ่งนี้ถือเป็นกุญแจสำคัญสำหรับบุคคลในการรักษาและยกระดับความน่าดึงดูดใจของบุคคลผู้นั้นในตลาดแรงงาน (Rothwell and Arnold, 2007: 24)

คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน (Employability) เป็นแนวคิดที่มีการถกเถียงกันอยู่บ่อยครั้ง แต่ยังไม่มีคำจำกัดความที่แน่นอนนัก ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขตลาดแรงงานและนโยบายของรัฐบาลขณะนั้น โดยคุณค่าของตนเองในการจ้างงานนี้ได้พัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบตั้งแต่ปี ค.ศ. 1950 ในช่วงปี ค.ศ. 1950 ถึงปี ค.ศ. 1960 คุณค่าของตนเองในการจ้างงานเป็นเหมือนศักยภาพของบุคคลที่เหมาะสมกับการจ้างงาน มุ่งความสนใจไปที่ทัศนคติต่อการว่าจ้างและต่อการรับรู้ตนเองในการพัฒนาอาชีพโดยทั่วไป ต่อมาปี ค.ศ. 1970 ได้มีการให้ความสนใจกับความรู้ทางอาชีพและทักษะแทนทัศนคติของบุคคล หลังจากนั้นปี 1980 แนวคิดเรื่องคุณค่าของตนเองในการจ้างงานได้มีคนศึกษามากขึ้น และกลายมาเป็นลักษณะเฉพาะของคุณค่าตลาดแรงงานของบุคคล ลักษณะเฉพาะนี้จะรวมถึงทัศนคติ ความรู้ และทักษะ ทั้งยังระบุศักยภาพตลาดแรงงานของบุคคลด้วย และในปี 1990 ความแตกต่างระหว่างมุมมองอันหลากหลายของคุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และผลกระทบของคุณค่าของตนเองในการจ้างงานที่มีต่อบุคคลมีเพิ่มขึ้น (Sanders and De Grip, 2004) นักวิจัยบางท่านสนใจเกี่ยวกับศักยภาพของตลาดแรงงาน และทักษะการแสดงบทบาทการทำงาน บางคนเน้นในเรื่องของความเป็นไปได้ที่จะนำคุณค่าของตัวบุคคลในการจ้างงานที่มีเพื่อใช้ในองค์การ (Levy *et al.,* 1992) ความรู้ของตลาดแรงงาน นโยบายบริษัท และรัฐบาล (Outin, 1990 cited in Sanders and De Grip, 2004: 75) หรือเน้นประสิทธิภาพที่มีอิทธิพลต่องานของบุคคล (Bloch and Bates, 1995 cited in Sanders and De Grip, 2004: 75) เป็นต้น อย่างไรก็ตาม นักวิชาการก็ได้บันทึกว่ามีการแบ่งแยกความแตกต่างระหว่างคำจำกัดความกับเป้าหมายในความรู้และทักษะของพนักงานเพิ่มขึ้น ขณะที่ส่วนใหญ่ก็มีการเน้นความสำคัญอยู่ที่ความสมัครใจในการทำ (หรือเรียนรู้เพื่อจะทำ) (Sanders and De Grip, 2004)

ในการศึกษาที่ต้องการเน้นความสำคัญในระดับบุคคล (เช่น อะไรที่บุคคลมีความเชื่อในการจ้างงานของพวกเขา) สิ่งนี้จะแตกต่างอย่างชัดเจนจากระดับองค์การหรือนโยบายของรัฐบาล

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

แนวคิดของคุณค่าของตนเองในการจ้างงานเป็นเหมือนการสนับสนุนกลยุทธ์เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลโดยองค์การ เป็นทางเลือกไปสู่อาชีพ หรืองานเพื่อชีวิต (Rajan, 1997)

Thijssen (1997) ได้พัฒนาโครงสร้างแนวคิดเกี่ยวกับคุณค่าของตนเองในการจ้างงาน (Employability) โดยเฉพาะ และแบ่งประเภทคำจำกัดความของคุณค่าของตนเองในการจ้างงานเป็น 3 ประเภท คือ คำจำกัดความหลัก (Core Definition) คำจำกัดความอย่างกว้าง (Broader Definition) และคำจำกัดความแบบรวบรวม (All-Embracing Definition) ซึ่งเป็นคุณค่าของตนเองในการจ้างงานทั้งหมดที่เป็นไปได้ว่าอาจนำไปสู่ความสำเร็จในสถานการณ์การทำงานที่หลากหลาย เป็นการรวมความสามารถและความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในงานที่หลากหลาย และเป็นปัจจัยบริบทและเงื่อนไขของผลที่อาจเกิดขึ้น

ความหมายคุณค่าของตนเองในการจ้างงาน

แผนกการศึกษาและการจ้างงานในประเทศอังกฤษ (Department for Education and Employment, DfEE) (1998, cited in Hillage and Pollard, 1998: 12) กล่าวว่า คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน (Employability) หมายถึง ประสิทธิภาพของการได้รับการว่าจ้างงานขั้นต้น การดำรงอยู่ ซึ่งการว่าจ้างงาน และการได้รับการว่าจ้างใหม่ถ้ามีความต้องการ

Hillage and Pollard (1998: 12) ให้คำจำกัดความว่า คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน (Employability) คือ การที่บุคคลได้รับงานและยังคงปฏิบัติตามหน้าที่ได้ สามารถอธิบายได้อย่างครอบคลุม คือ คุณค่าของตนเองในการจ้างงานเป็นประสิทธิภาพในการเคลื่อนย้ายตัวเองอย่างเหมาะสมภายในตลาดแรงงานไปสู่การสนับสนุนทางการจ้างงานตามความสามารถที่แต่ละบุคคลมี ในส่วนบุคคล คุณค่าของตนเองในการจ้างงานขึ้นอยู่กับคุณสมบัติด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติของบุคคลนั้น หนทางที่บุคคลใช้และการจัดการกับคุณสมบัติเหล่านั้น และหนทางที่บุคคลแสดงออกต่อผู้ว่าจ้างและสภาพแวดล้อม (เช่น สถานการณ์ส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมของตลาดแรงงานภายในสถานที่ที่บุคคลนั้นมองหางาน)

Sanders and De Grip (2004: 76) ให้คำจำกัดความของคุณค่าของตนเองในการจ้างงาน (Employability) ว่าหมายถึง ความสามารถและความเต็มใจที่จะเป็นที่ดึงดูดในตลาดแรงงานของ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บุคคล โดยมุ่งหวังการเปลี่ยนแปลงในภาระหน้าที่ สภาพแวดล้อมการทำงาน และการตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในหนทางเชิงรุก

Rothwell and Arnold (2007: 24) ให้คำจำกัดความคุณค่าของตนเองในการจ้างงาน (Employability) ว่าหมายถึง ประสิทธิภาพเพื่อรักษางานหนึ่งไว้หรือเพื่อให้ได้งานที่ต้องการ

คำจำกัดความเหล่านี้เป็นการรวมลักษณะของการประสบความสำเร็จในอนาคต (Van Der Heijden, 2002) และความก้าวหน้าในงานของบุคคลหนึ่งต่อไป (Iles, 1997)

จากความหมายที่ได้รวบรวมมา สรุปได้ว่า คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน (Employability) หมายถึง ประสิทธิภาพเพื่อรักษางานหนึ่งไว้หรือเพื่อให้ได้งานตามที่ต้องการของบุคคล บุคคลต้องการเป็นที่ดึงดูดในตลาดแรงงาน มุ่งหวังการเปลี่ยนแปลงในภาระหน้าที่ สภาพแวดล้อมการทำงาน และตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในหนทางเชิงรุก

แบบแผนของคุณค่าของตนเองในการจ้างงาน

Yorke (2001) เสนอแบบแผนคุณค่าของตนเองในการจ้างงานว่า ประกอบไปด้วย

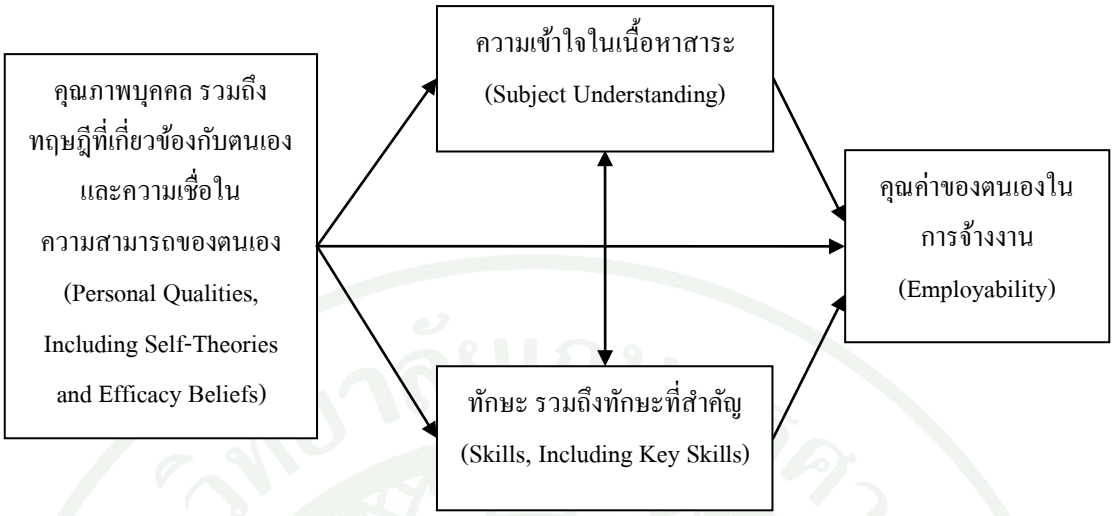
1. คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน (Employability)

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตนเองและความสามารถของตนเอง (Self Theories and Self-Efficacy)

3. คุณภาพบุคคล ทักษะ และความเข้าใจในเนื้อหาสาระ (Personal Qualities, Skills and Subject Understanding)

ซึ่งแบบแผนของคุณค่าของตนเองในการจ้างงาน สามารถอธิบายได้ดังภาพที่ 1 ดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



ภาพที่ 1 แบบแผนของคุณค่าของตนเองในการจ้างงาน (A Schematic Model of Employability)
ที่มา: Yorke (2001)

ทักษะของคุณค่าตนเองในการจ้างงาน

Saterfield and Mclarty (1995 cite in Mallough and Kleiner, 2001: 118-121) เสนอแนะว่า ทักษะของคุณค่าของตนเองในการจ้างงาน เกี่ยวโยงไปถึงการได้รับเข้าทำงาน สิ่งนี้รวมไปถึง ทัศนคติ ทักษะเชิงวิชาการ ทักษะการฝึกอบรมและทักษะเฉพาะในงาน บางทักษะที่เป็นส่วนสำคัญ ได้แก่ การสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์ และการจัดการกระบวนการในองค์การ ดังนั้นกระบวนการในการกำหนดคุณค่าของตนเองในการจ้างงานและความสามารถที่จะได้รับเงินเดือนนี้เกี่ยวพันกันมากกว่าที่คิด ซึ่งเกี่ยวพันถึงการประเมินตนเอง การวิจัย และการตัดสินใจที่จะกระทำ

Mallough and Kleiner (2001: 118-122) ได้เสนอทักษะของคุณค่าของตนเองในการจ้างงานภายในตัวบุคคล คือ ขั้นแรกของการประเมินตนเอง ต้องประเมินค่าจุดอ่อนและจุดแข็งของตนเอง รวมถึงมองหาขอบเขตของสิ่งต่างๆ อย่างกว้างขวาง เช่น ทักษะในงาน ทักษะระหว่างบุคคล การศึกษา และ การฝึกอบรมพิเศษ ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถอ้างถึงปัจจัยด้านคุณค่าของตนเองในการจ้างงานภายในองค์การ (Internal Employability Factors) ที่จะช่วยในการกำหนดประเภทของงานให้เหมาะสมกับคุณสมบัติของบุคคล ทั้งหมดจะเป็นปัจจัยภายในตัวบุคคล ประวัติของบุคคล และประสบการณ์ส่วนตัวที่จะช่วยกำหนดคุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ประกอบด้วย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. ทักษะการจัดการ (Management Skills) การตัดสินใจกระทำ การแก้ปัญหา การจัดการกับความยุ่งยาก และความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง ทั้งหมดนี้คือกุญแจของทักษะการจัดการ สิ่งเหล่านี้จะมาพร้อมกับประสบการณ์ในการจัดการมากกว่าพื้นฐานการศึกษาสำหรับการจ้างงาน การพบเป้าหมาย การแนะนำกิจกรรมให้กับทีม การจัดการ และการฝึกอบรมคือส่วนที่จำเป็นที่สุดสำหรับผู้จัดการ (Managers) ผู้จัดการจำเป็นต้องมองเห็นถึงภาพใหญ่โดยมองตามกรอบแนวความคิด มีการวิเคราะห์ มีการวางแผน การร่วมมือ และการมอบหมายหน้าที่ด้วย

2. ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และทักษะด้านเทคนิคอื่นๆ (Computer and Other Technical Skills) ในปัจจุบันทักษะด้านคอมพิวเตอร์และทักษะด้านเทคนิคอื่นๆ นั้นมีความสำคัญต่องานและโอกาสในการได้รับว่าจ้าง ความสามารถในการใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์ เช่น การวิเคราะห์การตัดสินใจกระทำ และหรือเครื่องมือในกระบวนการคือความต้องการทั่วไป บุคคลอาจเข้ามาอยู่ในสาขาเทคนิคเฉพาะ เช่น การเขียนโปรแกรม ความสัมพันธ์ของทักษะทางด้านเทคนิค เช่น การใช้อุปกรณ์ เครื่องมือทางอุตสาหกรรมการผลิต หรืออุตสาหกรรมการค้าขายก็มีความสำคัญเช่นกัน

3. ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) ทักษะนี้รวมไปถึงการพูดในที่ชุมชน การพูดไกล่เกลี่ยหรือการเจรจา การพูดภาษาต่างประเทศ และทักษะการฟังเป็นทักษะที่สำคัญที่สุด การสื่อสารเป็นส่วนสำคัญของทักษะของบุคคลที่จำเป็นต่อการประสบความสำเร็จ

4. ทักษะเชิงองค์การ (Organizational Skills) เป็นความสามารถในการตั้งเป้าหมายและการจัดการในการใช้ประโยชน์ของเวลา และจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

5. ทักษะเฉพาะ (Specific Skills) มีทักษะพิเศษเหมือนกับการขาย การประชุม การเงิน หรือการพยากรณ์การขาย การเขียนรวมกับการคัดลอก หรือการจัดการงบประมาณ ซึ่งรวมไปถึงการสร้างและการออกแบบ ถ้าบุคคลนั้นเป็นวิศวกรหรือนักออกแบบ บุคคลจะต้องสร้างรายการของทักษะที่ใช้ประโยชน์ได้

6. ทักษะทั่วไป (General Skills) ทักษะทั่วไป รวมถึง การเอาใจใส่ในรายละเอียด ความน่าเชื่อถือ กิริยามารยาท คุณภาพของงาน ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ความตรงต่อเวลา

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

และความร่วมมือ เสื้อผ้า การดูแลเรื่องเครื่องแต่งกายและทรงผมให้เรียบร้อย และรูปร่างหน้าตา ทั้งหมดก็เป็นสิ่งสำคัญ

7. ทักษะเชิงจิตวิทยา (Psychological Skills) ผู้ว่าจ้างต้องการบุคคลที่สามารถนำเอาความรับผิดชอบมาใช้ประโยชน์ได้ แรงจูงใจของตนเองและความคิดริเริ่มเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์มากกับผู้ว่าจ้าง เพราะพวกเขากำหนดความสามารถของบุคคลเบื้องต้น เพื่อความพร้อมในการรับหน้าที่รับผิดชอบใหม่และสามารถแก้ปัญหาได้ บุคคลคือผลที่ได้จากความสามารถของตัวบุคคลเอง เพื่อที่จะทำงานให้สำเร็จ การรับการวิจารณ์อย่างสร้างสรรค์นั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญ

8. ทักษะการมีปฏิสัมพันธ์และเครือข่าย (Interaction and Networking Skills) ผู้ว่าจ้างมองเห็นว่าถ้าบุคคลมีส่วนร่วมในสังคม สังคมงาน หรือเกี่ยวกับกิจกรรมนันทนาการ สิ่งนี้จะแสดงให้ผู้ว่าจ้างเห็นว่าบุคคลนั้นสามารถทำงานเป็นทีมได้ดี รู้จักการให้แก่ผู้อื่น และมีความกระตือรือร้น

9. การศึกษาและการฝึกอบรมเกี่ยวกับอาชีพ (Educational and Vocational Training Skills) ความรู้และทักษะจำเพาะสาขา ซึ่งรวมถึงการฝึกอบรมด้านพิเศษต่างๆ นั้น เกี่ยวข้องกันอย่างเห็นได้ชัด การฝึกอบรมเกี่ยวกับอาชีพหรือการศึกษาอย่างเป็นทางการและระดับปริญญา ส่งผลกระทบต่อคุณค่าของตนเองในการจ้างงาน บางครั้งชื่อเสียงของสถานศึกษาที่บุคคลจบการศึกษามาก็เป็นการเริ่มต้นของการจ่ายค่าตอบแทน

10. ทักษะที่ได้รับมาจากกระบวนการศึกษา (Skills Gained from Educational Process) คุณค่าของตนเองในการจ้างงานที่บุคคลสามารถทดสอบได้และผู้ให้การศึกษาพยายามที่จะปลูกฝังให้ คือการอ่านข้อมูลข่าวสาร การประยุกต์ใช้คณิตศาสตร์ การฟัง การเขียน การค้นคว้าหาข้อมูลข่าวสาร การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี การทำงานเป็นทีม และการศึกษาวิจัย

11. การสัมภาษณ์และประวัติส่วนตัว (Interviewing and Resume Skills) สิ่งนี้จะกำหนดความสามารถของบุคคลไปสู่การถ่ายทอดคุณค่าของตนเองในการจ้างงานไปสู่ผู้ที่จะว่าจ้าง ทำอย่างไรที่จะดูผ่อนคลายและมั่นใจในระหว่างที่มีการสัมภาษณ์ สิ่งที่ทำให้เกิดความสนใจจะออกมาในการแสดงของบุคคล ผู้สัมภาษณ์จะมองทั้งภาษาท่าทางที่ใช้และการตอบคำถามยากๆ ของบุคคล ประวัติส่วนตัวควรจะมีความกระชับและตรงประเด็นในเรื่องของทักษะ ประสบการณ์ การฝึกอบรมเฉพาะทาง และการศึกษา ความสนใจในงาน และเป้าหมาย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ขั้นที่สองของกระบวนการที่มองหาก็คือปัจจัยด้านภายนอกตัวบุคคล สิ่งนี้คือปัจจัยภายนอกตัวบุคคลเองที่มีผลต่อคุณค่าของตนเองในการจ้างงานของบุคคล ปัจจัยภายนอกจะรวมถึงสถานที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ เงื่อนไขทางเศรษฐศาสตร์ของโรงงานอุตสาหกรรมที่เลือก และความต้องการเฉพาะตำแหน่ง โดยโรงงานอุตสาหกรรมหรือตำแหน่งงาน ปัจจัยภายนอกเกือบทั้งหมดมีผลต่อทั้งค่าตอบแทน และคุณค่าของตนเองในการจ้างงานในขั้นนี้จะเกี่ยวพันกับการตัดสินใจของโรงงานอุตสาหกรรมหรือตำแหน่งงานที่บุคคลมุ่งเน้น สิ่งนี้จะช่วยบุคคลกำหนดคุณค่าของตนเองในการจ้างงานของตนเอง

ดังนั้นการพิจารณาทักษะที่มีความยืดหยุ่น และคุณค่าของตนเองในการจ้างงานจากนั้นจัดทำรายการว่าอะไรที่ตนเองต้องการทำ โรงงานอุตสาหกรรมอะไร แผนก และขนาดของบริษัทที่ตนต้องการจะทำ ตนเองมีประสบการณ์ การฝึกอบรมและการศึกษาที่เหมาะสมกับความต้องการของงานหรือไม่ อะไรคือสิ่งที่ตนและครอบครัวต้องการ อะไรที่ตลาดต้องแบกรับตอนนี้ สิ่งเหล่านี้จะกำหนดความสามารถในการได้รับเงินเดือน บางโรงงานอุตสาหกรรมจ่ายค่าตอบแทนมากว่าที่อื่น ในบริษัทขนาดใหญ่บางครั้งก็จ่ายค่าตอบแทนมากกว่า เงินเดือนมีความแตกต่างกันในแต่ละประเทศหรือแต่ละส่วนของโลก ค่าครองชีพจะขึ้นอยู่กับสถานที่ที่บุคคลอาศัยอยู่ เพราะฉะนั้นบุคคลต้องมีการคิดว่าจะอาศัยที่ไหนหรือสมัครใจที่จะย้ายที่อยู่หากผู้ว่าจ้างต้องการ บุคคลอาจจะสามารถได้รับค่าตอบแทนสูงในบริษัทที่มีขนาดใหญ่ อย่างไรก็ตามบุคคลเหล่านั้นก็อาจจะต้องย้ายที่อยู่หรือเดินทางบ่อย

องค์ประกอบของคุณค่าของตนเองในการจ้างงาน (Components of Employability)

คุณค่าของตนเองในการจ้างงานสามารถแยกได้เป็น 4 องค์ประกอบ ในประเด็นส่วนบุคคลของคุณค่าของตนเองในการจ้างงาน (Hillage and Pollard, 1998; Tamkin and Hillage, 1999)

1. คุณสมบัติ (Assets) ประกอบไปด้วย ความรู้ (สิ่งที่บุคคลรู้) ทักษะ (อะไรที่บุคคลทำตามสิ่งที่บุคคลรู้) และทัศนคติ (บุคคลทำมันได้อย่างไร) จำแนกได้ดังนี้

1.1 คุณสมบัติระดับพื้นฐาน (Baseline Assets) เช่น ทักษะพื้นฐาน และคุณลักษณะที่จำเป็นของบุคคล (เช่น ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1.2 คุณสมบัติระดับกลาง (Intermediate Assets) เช่น ทักษะความสามารถพิเศษเฉพาะอาชีพ (ในทุกระดับ) ทักษะสำคัญๆ (เช่น การสื่อสารและการแก้ปัญหา) และ คุณลักษณะที่สำคัญของบุคคล (เช่น แรงจูงใจและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์)

1.3 คุณสมบัติระดับสูง (High Level Assets) เกี่ยวข้องกับทักษะที่จะมีส่วนช่วยในเรื่องของพฤติกรรมในองค์การ (เช่น การทำงานเป็นทีม การจัดการตนเอง ฯลฯ)

เพียงเท่านั้นยังไม่เพียงพอต่อบุคคลที่จะขับเคลื่อนตัวเองอย่างเพียงพอในตลาดแรงงานปัจจุบันหรือตระหนักถึงศักยภาพส่วนบุคคล บุคคลก็ต้องการความสามารถที่จะใช้ประโยชน์จากคุณสมบัติที่มี เพื่อนำเสนอตนเอง

2. การเคลื่อนสู่เป้าหมาย (Deployment) การสร้างความเชื่อมโยงความสามารถ ประกอบไปด้วย

2.1 ทักษะการจัดการในอาชีพ (Career Management Skills) การตระหนักรู้ตนเอง (เช่น การวิเคราะห์ความสนใจทางอาชีพ และ ความสามารถ) ตระหนักรู้ในโอกาส (การรู้ว่าโอกาสในการทำงานคืออะไร และจะเข้าไปอย่างไร) ทักษะการทำการตัดสินใจ (เพื่อจะพัฒนาการได้รับรู้ว่าตนอยู่ที่ไหนและตนต้องการอะไร) และมีทักษะในการปรับตัว

2.2 ทักษะการค้นหางาน (Job Search Skills) เช่น การค้นหางานอย่างเหมาะสม วิธีเข้าถึงเครือข่ายทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการนั้นเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของการค้นหางานและความสามารถของบุคคลในองค์การ

2.3 กลยุทธ์ในการเข้าถึง (Strategic Approach) บุคคลรู้จักปรับตัวสู่การพัฒนาของตลาดแรงงานและตระหนักเกี่ยวกับโอกาสในตลาดแรงงาน รวมทั้งความเต็มใจที่จะปฏิบัติอาชีพและโยกย้าย

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติส่วนบุคคลและการเคลื่อนสู่เป้าหมายนั้นมีความสำคัญมาก การตระหนักของบุคคลในส่วนของความรู้ ทักษะและทัศนคติ สัมพันธ์กับโอกาสในการจ้างงาน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ซึ่งอาจจะส่งผลต่อความเต็มใจของบุคคลที่จะเข้ารับการฝึกอบรมและกิจกรรมต่างๆ ในการยกระดับทักษะของตนเอง

3. การนำเสนอ (Presentation) ศูนย์กลางความสามารถที่แสดงให้เห็นถึงคุณสมบัติของคุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และการนำเสนอตนเองต่อตลาดในทางที่เป็นไปได้ ประกอบด้วย

3.1 การนำเสนอ (รวมถึงการบันทึกความสำเร็จ)

3.2 คุณวุฒิของบุคคล (ทั้งทางด้านวิชาการและด้านอาชีพ) บางทีจะให้การยอมรับได้จากการเรียนที่ผ่านมา

3.3 หนังสือรับรองและหลักฐานต่างๆ

3.4 เทคนิคการสัมภาษณ์ และการวางท่าทางเฉพาะ

3.5 ประสบการณ์การทำงาน

4. บริบทของสถานการณ์ส่วนบุคคลและตลาดแรงงาน (In the Context of Personal Circumstances and the Labour Market) เป็นองค์ประกอบสุดท้ายและมีความสำคัญมาก ความสามารถที่จะตระหนักหรือดำเนินการตามความสามารถส่วนบุคคลในองค์การให้เป็นจริงขึ้นอยู่กับตัวบุคคลเอง และสถานการณ์ภายนอก ความสัมพันธ์ระหว่างสองสิ่ง สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

4.1 สถานการณ์ส่วนบุคคล (Personal Circumstances) เช่น การแบกรับความรับผิดชอบ การไร้ความสามารถ และสถานะของสมาชิกในครอบครัว ทั้งหมดนี้สามารถส่งผลต่อความสามารถของบุคคลที่จะหาโอกาสดีๆ แตกต่างกันได้ และจะปรวนแปรตามรูปแบบชีวิตของตัวบุคคล

4.2 ปัจจัยภายนอก (External Factors) เช่น ความต้องการส่วนใหญ่ของภาวะเศรษฐกิจและรูปแบบ และระดับของการเปิดรับของงานในตลาดแรงงาน สถานที่หรือเชื้อชาติ กฎข้อบังคับของตลาดแรงงานและกำไร และการสรรหาและคัดเลือกพฤติกรรม

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Hillage and Pollard (1998) เสนอแนะว่าสำหรับคุณค่าของตนเองในการจ้างงานของบุคคลประกอบไปด้วย

1. คุณสมบัติด้าน ความรู้ ทักษะและทัศนคติของบุคคลนั้น

2. หนทางที่บุคคลใช้และการจัดการกับคุณสมบัติเหล่านั้น

3. หนทางปัจจุบันที่บุคคลแสดงออกต่อผู้ว่าจ้าง

4. สำคัญที่สุดคือ บริบท (เช่น สถานการณ์ส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมของตลาดแรงงาน) ภายในสถานที่ที่บุคคลนั้นมองหางาน

ความสมดุลของความสำคัญระหว่างและภายในแต่ละองค์ประกอบเปลี่ยนแปลงในกลุ่มของบุคคล ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อตลาดแรงงาน

นอกจากนี้ Yorke (2001: 13-14) เสนอแนะว่า คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ประกอบไปด้วย 3 มิติ คือ

1. คุณภาพส่วนบุคคล (Personal Qualities) ประกอบด้วยส่วนย่อย คือ

1.1 ทฤษฎีส่วนบุคคล (Malleble Self-Theory)

1.2 การตระหนักรู้ตนเอง (Self-Awareness)

1.3 ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence)

1.4 ความเป็นอิสระ (Independence)

1.5 ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1.6 ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability)

1.7 ความอดทนต่อความเครียด (Stress Tolerance)

1.8 ความคิดริเริ่ม (Initiative)

1.9 ความเต็มใจในการเรียนรู้ (Willingness to Learn)

1.10 การสะท้อนกลับของพฤติกรรม (Reflectiveness)

2. ทักษะสำคัญ (Core Skills) ประกอบด้วย

2.1 การอ่านที่มีประสิทธิภาพ (Reading Effectiveness)

2.2 ความรู้พื้นฐานที่ดีทางการคำนวณ (Numeracy)

2.3 ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล (Information Retrieval)

2.4 ทักษะทางด้านภาษา (Language Skills)

2.5 การจัดการตนเอง (Self-Management)

2.6 การวิเคราะห์วิจารณ์ (Critical Analysis)

2.7 ความสามารถในการสร้างสรรค์ (Creativity)

2.8 ทักษะการฟัง (Listening)

2.9 ทักษะการเขียน (Written Communication)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2.10 การนำเสนอปากเปล่า (Oral Presentations)

2.11 การอธิบาย (Explaining)

2.12 การตระหนักรู้โดยรวม (Global Awareness)

3. ทักษะการปฏิบัติ (Process Skills) ประกอบด้วย

3.1 ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ (Computer Literacy)

3.2 การตระหนักรู้เกี่ยวกับธุรกิจ (Commercial Awareness)

3.3 มีความรู้สึกไวทางการเมือง (Political Sensitivity)

3.4 ความสามารถในการทำงานข้ามวัฒนธรรม (Ability to Work Cross-Culturally)

3.5 มีความรู้สึกไวต่อหลักจริยธรรม (Ethical Sensitivity)

3.6 การจัดลำดับก่อนหลัง (Prioritising)

3.7 การวางแผน (Planning)

3.8 การประยุกต์ใช้เนื้อหาสาระที่เข้าใจ (Applying Subject Understanding)

3.9 พฤติกรรมเชิงศีลธรรม (Acting Morally)

3.10 ความสามารถในการจัดการสถานการณ์ที่คลุมเครือและซับซ้อน (Coping with Ambiguity and Complexity)

3.11 การแก้ปัญหา (Problem Solving)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3.12 อำนาจชักจูง (Influencing)

3.13 การโต้แย้งเพื่อแสดงความบริสุทธิ์โดยการแสดงความเห็นหรือการกระทำ (Arguing for and/or Justifying a Point of View or a Course of Action)

3.14 การแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Resolving Conflict)

3.15 การตัดสินใจ (Decision Making)

3.16 การเจรจาต่อรอง (Negotiating)

3.17 การทำงานเป็นทีม (Team Work)

พัฒนาการของการวัดการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน

ข้อเสนอที่ว่าคุณค่าของตนเองในการจ้างงานนั้นสร้างขึ้นบนพื้นฐานคุณลักษณะที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง (Hillage and Pollard, 1998; Tamkin and Hillage, 1999) คุณลักษณะเหล่านี้รวมถึงความรู้ (Bagshaw, 1997) ทักษะ ความสามารถในการเรียนรู้ ความชำนาญในการจัดการงาน และการค้นหางาน (Hillage and Pollard, 1998) และความรู้ความชำนาญในอาชีพ (Van Der Heijden, 2002) มีความยืดหยุ่น (Rajan, 1997) มีลักษณะคล้ายกับความสามารถในตนเอง (Personal Efficacy) และบางครั้งก็มีการวัดในทางเดียวกัน (Eades and Iles, 1998 cite in Rothwell and Arnold, 2007)

แต่คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน (Employability) ไม่ได้เป็นเพียงแต่คุณลักษณะของบุคคลเท่านั้น สำหรับปัจจัยด้านองค์การ เช่น ตลาดแรงงานภายในองค์การปัจจุบันและที่คาดการณ์ไว้ ก็น่าจะมีผลต่อคุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ได้ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น นอกจากนั้นยังมีปัจจัยเกี่ยวกับตลาดแรงงานในปัจจุบันภายนอกด้านองค์การด้วย (Hillage and Pollard, 1998) สิ่งนี้อาจรวมปัจจัยเรื่องความสัมพันธ์ของความต้องการงานในแต่ละบุคคลด้วย (Mallough and Kleiner, 2001) ในทางลึก ความแตกต่างระหว่างคุณค่าของตนเองในการจ้างงานภายใน (Internal Employability) และคุณค่าของตนเองในการจ้างงานภายนอก (External Employability) มีการ

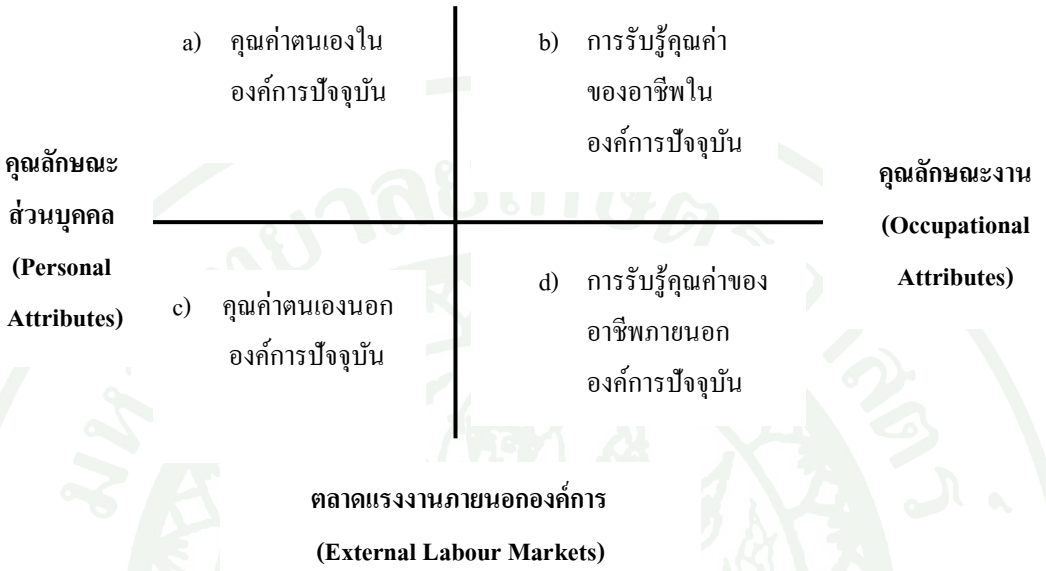
ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ถกเถียงกันบ่อยครั้งในกรอบแนวความคิดและเอกสารตามทฤษฎี (Hillage and Pollard, 1998; Tamkin and Hillage, 1999; Van Der Heijden, 2002; Sanders and De Grip, 2004) อย่างไรก็ตาม เอกสารการศึกษาทดลองเกี่ยวกับคุณค่าของตนเองในการจ้างงานนั้นมีจำกัด และยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร ความแตกต่างระหว่างคุณค่าของตนเองในการจ้างงานภายใน (Internal Employability) และคุณค่าของตนเองในการจ้างงานภายนอก (External Employability) มีลักษณะสำคัญที่นำไปสู่ตัวบุคคลเมื่อพิจารณาถึงตำแหน่งของตัวของเขาเอง (Rothwell and Arnold, 2007)

Rothwell and Arnold (2007) เสนอแนะว่าความสนใจด้านอื่นคือความสัมพันธ์ระหว่างการวัดกลุ่มประชากรที่หลากหลายกับคุณค่าของตนเองในการจ้างงานเพื่อจะชี้ให้เห็นว่า แบบวัดที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมกับคุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ยกตัวอย่างเช่น ในความเป็นจริงนั้น เราอาจจะคาดการณ์ว่าบุคคลที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในระดับสูงในองค์การน่าจะมีความรู้สึกว่าตนมีความสามารถในงานมากกว่าผู้ที่มีตำแหน่งต่ำกว่า ตรงกันข้าม พวกเขาอาจจะรู้สึกว่าพวกเขามีเงินเดือนสูงอย่างไม่น่าปลอดภัยและมีโอกาสน้อยที่บุคคลจะเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ในการศึกษาเพียงเล็กน้อยที่พบว่า คุณค่าของตนเองในการจ้างงานและอายุมีความสัมพันธ์กันในทางลบ (Neilsen, 1999; Van Der Heijden, 2002) แต่ความสัมพันธ์เหล่านี้อาจมีความซับซ้อนมากกว่านั้น

ความขาดแคลนของมาตรวัดที่พร้อมใช้งาน และความต้องการที่จะวัดคุณค่าของตนเองในการจ้างงานทำให้ Rothwell and Arnold (2007) ได้ทำการพัฒนาข้อคำถาม 16 ข้อ ซึ่งสร้างขึ้นอย่างมีระบบโดยอิงจาก 4 องค์ประกอบ ที่แสดงดังภาพที่ 2 ในการที่จะได้รับเข้าทำงาน และการที่จะรักษางานไว้นั้น ซึ่งเชื่อว่าความแตกต่างระหว่างตลาดแรงงานภายในองค์การ(Internal) กับตลาดแรงงานภายนอกองค์การ (External) และ คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attributes) กับคุณลักษณะของอาชีพ (Occupational Attributes) น่าจะเป็นการวิเคราะห์ที่สามารถนำมาใช้ได้มากที่สุด (Hillage and Pollard, 1998; Mallough and Kleiner, 2001) อย่างไรก็ตาม อันดับแรกที่สนใจก็คือ มิติของตลาดแรงงานภายในองค์การ (Internal) กับตลาดแรงงานภายนอกองค์การ (External) เพราะสองมิตินี้มีความครอบคลุมกับทฤษฎีมากที่สุด

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



ภาพที่ 2 คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน 2 มิติ (Two Dimensions of Employability)
ที่มา: Rothwell and Arnold (2007)

จากภาพที่ 2 ในส่วน “a” แสดงให้เห็นการรับรู้การประเมินค่าเกี่ยวกับความมีประโยชน์ของตนเองต่อการจ้างงานในองค์การ ในส่วน “b” สะท้อนให้เห็นว่าองค์การให้ความสำคัญกับอาชีพ หรือกลุ่มอาชีพของพวกเขาอย่างไรในตลาดแรงงานภายในองค์การ สำหรับในส่วน “c” จะสัมพันธ์กับการรับรู้เกี่ยวกับความสำคัญของตัวบุคคลเอง (มีรากฐานมาจากทักษะส่วนบุคคลมากกว่าลักษณะเฉพาะของอาชีพ) ภายนอกตลาดแรงงานภายนอกองค์การ และในขณะที่ส่วน“d” จะแสดงความสัมพันธ์ของการรับรู้การประเมินค่าตลาดแรงงานภายนอกองค์การของบุคคลอื่นกับประสบการณ์การทำงานของตัวบุคคล สิ่งนี้ผันแปรระหว่างอาชีพและสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา Van der Heijden (2002: 47) บันทึกไว้ว่า “หน้าที่เดิมสามารถทำให้พวกเขาสูญเสียประโยชน์อย่างทันทีทันใดและเกิดขึ้นบ่อยๆ อย่างไม่คาดฝัน” และสิ่งนี้ตรงประเด็นอย่างไม่ต้องสงสัยที่จะศึกษาเพราะว่าในปัจจุบันผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรบุคคล มุ่งเน้นเกี่ยวกับเรื่องนี้ มีการสังเกตเรื่องของการจัดจ้างคนภายนอกในหลายๆ งาน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาพที่แสดงนี้กล่าวถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลจับคู่กับคุณลักษณะของงาน ซึ่งRothwell and Arnold (2007) มีความเชื่อว่าการแบ่งแยกนี้มีความหมายในการสร้างทฤษฎีในปัจจุบันอย่างมาก เกี่ยวกับคุณค่าของตนเองในการจ้างงาน แต่ก็ยังไม่ค่อยมีคนนำไปพัฒนา พวกเขาพิจารณาว่าสิ่งนี้มีความสำคัญเพราะว่า เป็นสิ่งที่ความสามารถคาดการณ์ได้ว่าบุคคลมีความต้องการการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานเท่าใด

การใช้กรอบแนวคิดดังภาพนั้น ประกอบไปด้วย2 มิติ ซึ่งพัฒนาข้อคำถามที่สะท้อนถึงลักษณะคำจำกัดความของคุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ที่ผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้กล่าวไว้ ซึ่งรวมถึง ทักษะและพฤติกรรมที่สนับสนุนการกระทำที่มีประสิทธิภาพ (Hillage and Pollard, 1998; Van Der Hijden, 2002) ความยืดหยุ่น ในประสาทสัมผัสทั้งห้าของความสามารถที่จะตอบสนองต่อสถานการณ์แวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ (Rajan, 1997) เครือข่ายของการติดต่อที่จัดเตรียมข้อมูลและการสนับสนุน (Fugate *et.al*., 2004 cite in Rothwell and Arnold, 2007) และทักษะในการค้นหางาน และ ความรู้เกี่ยวกับตลาดแรงงาน (Hillage and Pollard, 1998)

จากแนวคิดและทฤษฎีการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาตามแนวคิดและทฤษฎีของ Rothwell and Arnold (2007) ซึ่งถือเป็นแนวคิดของการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานที่มีความน่าเชื่อถือและมีงานวิจัยเชิงประจักษ์สนับสนุน อีกทั้งยังเป็นแนวคิดใหม่ที่ยังไม่ค่อยมีใครศึกษาค้นคว้า นอกจากนั้นยังครอบคลุมทุกองค์ประกอบการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน โดยแบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ คือ การประเมินคุณค่าตนเองในองค์การปัจจุบัน (Self-Valuation in Current Organization) การรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน (Perceived Value of Occupation in Current Organization) การประเมินคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน (Self-Valuation Outside Current Organization) และการรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบัน (Perceived Value of Occupation Outside Current Organization)

แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจภายในองค์การ

หนังสือที่เขียนถึงความไว้วางใจในกับองค์การและการจัดการนั้น ปัจจุบันมีอย่างกว้างขวาง ซึ่งรวมถึงบทความต่างๆ และเอกสารทางวิชาการทั่วไป (Bijlsma and Kopman, 2003; Tyler, 2003; Connell, Ferres, and Travaqlione, 2003; De Gilder, 2003; Costa, 2003; Kerkhof, Annemieke, and Klandermans, 2003; Bijlsma and Van De Bunt, 2003)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การกลับมาสนใจเรื่องความไว้วางใจยังคงถูกแบ่งเป็นหลายรูปแบบ (McEvily, Perrone, and Zaheer, 2003: 91) ลำดับแรก มีการแบ่งความไว้วางใจเป็น 3 ประเภท คือ ความไว้วางใจในองค์การ เป็นเหมือนกับความไว้วางใจภายในองค์การ เช่น ระหว่างพนักงาน และหัวหน้างานหรือผู้จัดการ หรือ ท่ามกลางผู้ร่วมงานด้วยกัน สำหรับ 2 ประเภทที่เหลือ คือ ความไว้วางใจระหว่างองค์การ เช่น ความไว้วางใจระหว่างองค์การด้วยกัน และความไว้วางระหว่างองค์การกับลูกค้าขององค์การ เช่น ความเกี่ยวพันทางการตลาด ปัจจุบันการแข่งขันทางด้านกรอบแนวคิดและคำจำกัดความมีปรากฏออกมาและธรรมชาติที่แน่นอนของความไว้วางใจยังคงมีการโต้เถียงอยู่

Dietz and Den Hartog (2006) ได้แบ่งความแตกต่างของความสัมพันธ์ที่มีฐานจากงาน 6 รูปแบบ ดังนี้คือ

1. ระหว่างพนักงานและผู้จัดการโดยตรง
2. ระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงานโดยตรง
3. ระหว่างพนักงานและนายจ้าง หรือตัวแทนนายจ้าง
4. ระหว่างพนักงานและองค์การ
5. ระหว่างแผนกต่างๆ ขององค์การ
6. ความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนทั้งหมดขององค์การ

Robert (1997: 5) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความไว้วางใจ (Trust) ไว้ว่าความไว้วางใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากองค์ประกอบหนึ่งสำหรับองค์การ หากปราศจากความไว้วางใจองค์การนั้นก็จะปราศจากความเป็นหนึ่งเดียว ความสามัคคีและความคิดสร้างสรรค์จะน้อยลง องค์การนั้นจะมีกระบวนการตัดสินใจที่ไร้ประสิทธิภาพ อัตราการลาออกของพนักงานจะสูง ข่าวลือ การนินทา และเสียงซุบซิบต่างๆ ภายในองค์การก็จะมากไปด้วย ความไว้วางใจอาจเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งในการดำเนินธุรกิจ การแสดงภาวะความเป็นผู้นำ และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ภาวะความเป็นผู้นำในองค์การจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลยหากองค์การนั้นไม่มี

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ความไว้วางใจกันและกันในระดับหนึ่ง นั่นคือ องค์การนั้นจะไม่สามารถผลักดัน หรือทำให้พนักงานในองค์การสนับสนุนคล้อยตามการเปลี่ยนแปลงใดๆ อย่างแท้จริงได้เลย

ความหมายของความไว้วางใจ

Mayer, Davis, and Schoorman (1995: 124) กล่าวว่า ความเต็มใจในการยอมรับความเสี่ยงของอีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีความเชื่อว่าพวกเขาจะปฏิบัติตามสิ่งที่เราคาดหวังไว้ โดยไม่ต้องมีการตรวจสอบ ควบคุมพฤติกรรมของอีกฝ่ายหนึ่งแต่อย่างใด

Lewicki, McAllister, and Bies (1998: 438) กล่าวว่า ความไว้วางใจ หมายถึง ความเชื่อมั่นโดยบุคคลมีความคาดหวังทางบวกเกี่ยวกับการปฏิบัติของบุคคลอื่นในสิ่งแวดล้อมที่มีความเสี่ยง

McKnight, Cummings, and Cherany (1998: 475) กล่าวว่า ความไว้วางใจ หมายถึง ความเชื่อและความเชื่อมั่นที่ขึ้นอยู่กับกลุ่มบุคคลอื่น

Rousseau *et al.* (1998: 394) กล่าวว่า ความไว้วางใจ หมายถึง ระดับขั้นทางจิตวิทยาที่ประกอบไปด้วยเจตนาที่จะยอมรับความไม่มั่นคง มีพื้นฐานจากความตั้งใจในการคาดหวังทางบวกกับบุคคลอื่น หรือพฤติกรรมของบุคคลอื่น

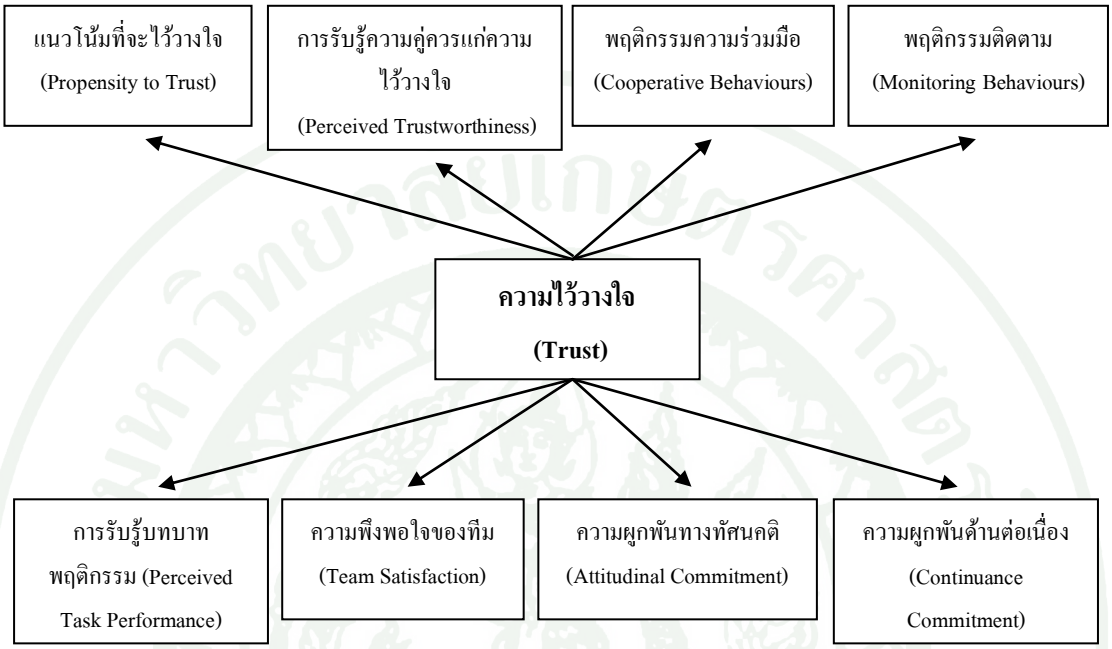
สรุปได้ว่า ความไว้วางใจ หมายถึง ความเชื่อและความเชื่อมั่นที่ขึ้นอยู่กับกลุ่มบุคคลอื่น ประกอบไปด้วยเจตนาที่จะยอมรับความไม่มั่นคง เป็นความเต็มใจในการยอมรับความเสี่ยงของอีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีความเชื่อว่าพวกเขาจะปฏิบัติตามสิ่งที่เราคาดหวังไว้ โดยไม่ต้องมีการตรวจสอบ ควบคุมพฤติกรรมของอีกฝ่ายหนึ่งแต่อย่างใด

แนวคิดของความไว้วางใจ

Costa (2003: 609) ได้เสนอแนะแนวคิดของความไว้วางใจว่าแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกคือธรรมชาติของความไว้วางใจ ในแนวคิดของความไว้วางใจนี้เป็นการนำเสนอตัวแปรที่เปลี่ยนแปลงได้ ประกอบด้วยแนวโน้มที่จะไว้วางใจ การรับรู้ความคู่ควรแก่ความไว้วางใจ พฤติกรรมความร่วมมือ และพฤติกรรมติดตาม ส่วนที่สองของแนวคิด คือ ความสัมพันธ์ระหว่าง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ความไว้วางใจ และตัวแปรที่มีประสิทธิภาพ เช่น การรับรู้บทบาทพฤติกรรม ความพึงพอใจของทีม และความผูกพัน ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แนวคิดของความไว้วางใจ (Conceptual Model of Trust)
ที่มา: Costa (2003)

Dietz and Den Hartog (2006: 557) กล่าวว่า ความท้าทายที่นักวิจัยสนใจเรื่องความไว้วางใจก็คือความเกี่ยวข้องกันในกระบวนการของกลุ่มคน “A” คือ ผู้เกิดความไว้วางใจ (Trustor) และ “B” ผู้สร้างความไว้วางใจ (Trustee)

ในการพิจารณาเริ่มแรก รูปแบบของความไว้วางใจสามารถแยกออกได้อีกเป็น 3 ส่วนประกอบ คือ ความไว้วางใจที่เป็นเหมือนกับความเชื่อ ความไว้วางใจที่เป็นเหมือนกับการตัดสินใจ และเป็นเหมือนกับการกระทำ (Dietz and Den Hartog, 2006: 558)

Dietz and Den Hartog (2006: 558) เสนอแนะว่า รูปแบบแรกของความไว้วางใจจะอยู่ภายในจิตใจ เป็นความผสมผสาน และเป็นลักษณะความเชื่อที่มั่นคงเกี่ยวกับกลุ่มบุคคลและความสัมพันธ์ของตนเองกับบุคคลอื่น อันที่ทำให้เกิดการยอมรับว่าเป็นไปได้ที่การกระทำของกลุ่ม

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บุคคลอื่นจะมีผลลัพธ์ในทางบวกสำหรับตนเอง อีกแง่ของการอธิบายความเชื่อนี้ว่าเป็นการประเมินค่าความคู่ควรแก่การไว้วางใจของกลุ่มบุคคลอื่น อย่างไรก็ตามความคู่ควรแก่การไว้วางใจเป็นคุณสมบัติของผู้สร้างความไว้วางใจ (B) ในขณะที่การสร้างความไว้วางใจคือสิ่งที่ผู้เกิดความไว้วางใจ (A) ทำ แม้ว่า A จะพิจารณา B ไปสู่ความคู่ควรแก่การไว้วางใจ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า A ไว้วางใจจริงใน B อาจมีปัจจัยอื่นสอดแทรกอยู่ระหว่างความเชื่อของ A กับความคู่ควรแก่ความไว้วางใจของ B อย่างไรก็ตาม การคาดการณ์เพื่อทำนายการตัดสินใจของ A ไปสู่ความไว้วางใจ B ความเชื่อจะขึ้นอยู่กับ “ความเป็นไปได้” (Nooteboom *et al.,* 1997 cited in Dietz and Den Hartog, 2006:558) และสิ่งที่สำคัญมากคือ “ความเข้มแข็งทางอารมณ์” (Bhattacharya, Devinney, and Pillutla, 1998: 462) ที่จะอยู่เหนือกว่าความคาดหวัง ความไม่ศรัทธา หรือการถูกหลอกง่าย (McEvily, Perrone, and Zaheer, 2003: 99)

รูปแบบที่สองของความไว้วางใจคือการตัดสินใจที่จะไว้วางใจต่อกลุ่มบุคคลอื่น ระยะนี้แสดงถึงความเชื่อในความคู่ควรแก่ความไว้วางใจอย่างชัดเจน เป็นเพียงบางส่วนในการไว้วางใจในขั้นแท้จริง โดยความไว้วางใจสู่ความคงอยู่ของทั้งความคาดหวังของพฤติกรรมคู่ควรแก่ความไว้วางใจและความตั้งใจที่จะแสดงในปัจจุบัน (Huff and Kelley, 2003: 82) Clark and Payne (1997: 217) มีความคิดเห็นเหมือนกันคือความไว้วางใจเป็นเหมือน “รูปแบบกระบวนการที่ตัดสินใจไปสู่ความไว้วางใจที่อยู่ภายใต้ฐานที่สำคัญภายในจิตใจ ตั้งอยู่บนความไว้วางใจที่มีเงื่อนไขให้ตั้งใจไปสู่ความไว้วางใจ” (Costa, 2003) การตัดสินใจนี้ให้คำนิยามได้เหมือนกับ “ความเต็มใจที่จะกระทำตนอ่อนแอ” (Mayer, Davis, and Schoormans,1995; Rousseau *et al*., 1998) ในขั้นนี้ A จะพิจารณา B เพื่อดูว่ามีความคู่ควรแก่ความไว้วางใจ และมุ่งไปสู่การยอมให้ตัวเขาไปสู่ความเสี่ยงของการกระทำที่มีความเป็นไปได้ในส่วนของ B บนพื้นฐานที่ผลลัพธ์ที่อาจเป็นไปไม่ได้

อย่างไรก็ตาม การตัดสินใจนี้แสดงเป็นนัยเพียงความตั้งใจที่จะกระทำ สำหรับ A ความไม่ชัดเจนในการอธิบายความไว้วางใจของเขา หรือเธอใน B เขาจำเป็นที่จะต้องยอมตามผ่านการตัดสินใจนี้โดยการผูกมัดในรูปแบบความไว้วางใจ พฤติกรรมความเสี่ยง เสนอโดยผู้เขียนที่แตกต่างกัน (Mayer, Davis, and Schoormans,1995) Gillespie (2004 cited in Dietz and Den Hartog, 2006) ได้แบ่งแยกสิ่งเหล่านี้อย่างกว้างๆ ออกเป็น 2 ประเภท พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับ “ ความเชื่อถือ” (ยกตัวอย่างเช่น ผู้จัดการยอมตามเสียงส่วนใหญ่ของพนักงาน หรือการตัดสินใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชาหรือลดการควบคุมอย่างรอบคอบ หรือการดูแลพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา) และ “การเปิดเผย” ในการสัมผัสถึงการแบ่งบันความเป็นไปได้ในการกล่าวหา หรือข้อมูลที่ได้รับความ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เสียหายกับกลุ่มบุคคลอื่น (เช่นการจัดการเปิดเผยแผนการในอนาคตทีมเกี่ยวกับการค้าที่ไวต่อความรู้สึกภายภาคหน้าไปสู่ความร่วมมือของพนักงาน) มีการบันทึกว่าพฤติกรรมความเสี่ยงนี้รับรองโดยการประเมินค่าของเขาและเธออย่างง่ายๆ ของ A สำหรับความคู่ควรแก่ความไว้วางใจของ B ที่ต้องการที่จะรักษาความชัดเจนจากพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความคู่ควรแก่ความไว้วางใจที่ A เป็นคนตัดสินใจ หรือ พฤติกรรมการตอบสนองของ B ที่จะเริ่มต้นให้เกิดความไว้วางใจ (เช่น ทั้งสองกรณี การประชุมเป็นหน้าที่ที่ไม่สามารถเลี่ยงได้ การรักษาสัญญาความสัมพันธ์ที่ต้องซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น และต้านการฉวยโอกาส) สำคัญที่สุด การกระทำของความไว้วางใจในบุคคลอื่นเป็นเพียงผลลัพธ์ที่น่าจะเป็นไปได้ของการตัดสินใจว่าจะไว้วางใจ ซึ่งไม่มีการรับประกัน แม้ว่าอาจจะเป็นความเต็มใจที่จะไว้วางใจ B (Nooteboom, 2003 cited in Dietz and Den Hartog, 2006)

เนื้อหาของความไว้วางใจ

ความไว้วางใจเป็นเหมือนการทำความเข้าใจการพิจารณาที่เกิดจากรวบรวบอย่างซับซ้อนโดยผู้เกิดความไว้วางใจ (Trustor) บนความแตกต่างของบุคลิกภาพของผู้สร้างความไว้วางใจ (Turstee) Butler and Cantrell (1984 cited in Dietz and Den Hartog, 2006) เสนอว่า ความซื่อสัตย์ ความสามารถ ความเหนียวแน่น ความจงรักภักดี และความเปิดเผยเป็นกุญแจขององค์ประกอบ Butler (1991 cited in Dietz and Den Hartog, 2006) เสนอสิ่งนี้แยกออกเป็น 11 เงื่อนไข ที่ความไว้วางใจบุคคลอื่นอาจจะถูกคาดหวังให้กระทำ นั่นคือ ความสามารถ (Competence) ความซื่อสัตย์ (Integrity) ความมั่นคง (Consistency) ความรอบคอบ (Discreetness) ความยุติธรรม (Fairness) การปฏิบัติหน้าที่ตามสัญญา (Promise Fulfillment) ความจงรักภักดี (Loyalty) การหาได้ง่าย (Availability) การเปิดเผย (Openness) ความเต็มใจรับ (Receptivity) และทั้งหมดของความคู่ควรแก่การไว้วางใจ (Trustworthiness) ในรูปแบบดั้งเดิม Mayer, Davis and Schoormans (1995) มุ่งเน้นในความสามารถ (Ability) การบำเพ็ญคุณประโยชน์(Benevolence) และความซื่อสัตย์ (Integrity) Mishra (1996: 265 cited in Dietz and Den Hartog, 2006) มีข้อโต้แย้งที่มีประสิทธิภาพสำหรับการเพิ่มความสามารถในการทำนายหรือความเชื่อมั่น (Predictability or Reliability) อีกหนึ่งตัว

ทั้งหมดคือคุณสมบัติของผู้สร้างความไว้วางใจ (Trustee) คือ ความสามารถ (Ability) การบำเพ็ญคุณประโยชน์ (Benevolence) ความซื่อสัตย์ (Integrity) และความสามารถในการทำนาย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

(Predictability) ทั้ง 4 องค์ประกอบนี้มีปรากฏอยู่เสมอ และสามารถกล่าวได้ว่าองค์ประกอบเหล่านี้เป็นส่วนที่สำคัญที่สุด

องค์ประกอบคุณสมบัติของผู้สร้างความไว้วางใจ

Dietz and Den Hartog (2006: 560) ได้จำแนกองค์ประกอบของคุณสมบัติของผู้สร้างความไว้วางใจออกเป็น 4 องค์ประกอบด้วยกัน คือ

1. ความสามารถ (Ability) หมายถึง ประสิทธิภาพของบุคคลที่จะทำภาระหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วง (ในส่วนของทักษะ และความรู้)

2. การบำเพ็ญคุณประโยชน์ (Benevolence) หมายถึง แรงจูงใจที่มีความเมตา กรุณา และระดับส่วนบุคคลของความใจดีที่มีต่อผู้อื่น และมีความจริงใจเกี่ยวกับงานเพื่อสังคม

3. ความซื่อสัตย์ (Integrity) หมายถึง ความยึดมั่นในหลักการซึ่งยอมรับได้ในบุคคลอื่น รวมไว้ด้วยความสุจริตใจ และการรักษาความยุติธรรม และหลีกเลี่ยงการหลอกลวง

4. ความสามารถในการทำนาย (Predictability) หมายถึง ลักษณะเฉพาะของความมั่งคงและความเป็นระเบียบของพฤติกรรม (จะมีความชัดเจนดูได้จากความสามารถหรือความซื่อสัตย์)

ในหลายรูปแบบการประเมินค่าบุคคลอื่นในความคู่ความแก่ความไว้วางใจนั้น องค์ประกอบทั้ง 4 นี้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้วยตัวของมันเอง ตั้งแต่การตัดสินใจที่จะเชื่อใครคนหนึ่ง อาจจะเป็นการคาดหวังต่อผู้สร้างความไว้วางใจ สามารถพูดได้ว่า 4 ส่วนประกอบนี้เป็นเหมือนการพึ่งพาซึ่งกันและกัน (Ross and LaCroix, 1996: 335) และการรวมกันอย่างแม่นยำจะเป็นลักษณะเฉพาะไปสู่เหตุการณ์และไปสู่ผู้เกิดความไว้วางใจ (Trustor) Lewicki, McAllister, and Bies (1998) ก็เห็นด้วยว่าความไว้วางใจ ความเชื่อใจสามารถจัดแบ่งและรวมได้ ถ้าพวกเขาปรารถนา อาจจะจัดให้เหมาะสมกับความแตกต่าง และความผิดพลาด อาจพูดได้ว่า บุคคลสามารถไว้วางใจหรือไม่ไว้วางใจบุคคลอื่นในมุมมองที่แตกต่างกัน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สรุป เนื้อหาสาระของความไว้วางใจมีความหลากหลาย และชัดเจนว่าไม่ได้มีมิติเดียว ดังนั้นทั้ง 4 องค์ประกอบนี้ ควรจะแยกออกจากกันได้เป็นส่วนย่อยของความไว้วางใจ (Mayer, Davis and Schoormans, 1995: 720-721)

แหล่งที่มาของความไว้วางใจ

มีการถกเถียงกันอย่างมากในการศึกษาต่างๆ ว่าอะไรเป็นแรงบันดาลใจหรือเป็นตัวยับยั้งความไว้วางใจ (Dietz and Den Hartog, 2006: 560) ในอีกความหมายหนึ่งก็คือ อะไรเป็นแหล่งที่มาของหลักฐานว่าบุคคลเชื่อใจเกี่ยวกับกลุ่มบุคคลอื่นว่ามีคุณค่าคู่ควรแก่ความไว้วางใจ และตัดสินใจที่จะไว้วางใจพวกเขา (Willams, 2001: 379) Lane and Bachmann (1998 cited in Dietz and Den Hartog, 2006) แบ่งแยกสู่ปัจจัยระดับลึก (เช่น ความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้ง) และปัจจัยระดับใหญ่ (เช่น ความสัมพันธ์ภายนอก) Whitener *et al.* (1998) จำแนกระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ และปัจจัยด้านองค์การ ในขณะที่ Payne and Clark (2003) จำแนกเป็นปัจจัยทางด้านอารมณ์ ปัจจัยภายในตัวบุคคล และปัจจัยทางด้านสถานการณ์ สำหรับ Dietz and Den Hartog (2006: 560) นำเสนอเหมือนกับลักษณะเฉพาะของ A (The Trustor) และ ลักษณะเฉพาะของ B (The Trustee) และลักษณะเฉพาะของความสัมพันธ์ของพวกเขากับบุคคลอื่น

มีความเป็นไปได้อย่างแน่นอนที่ลักษณะเฉพาะของผู้เกิดความไว้วางใจ "A" (Trustor) เป็นการเริ่มโน้มน้าวตนเองไปสู่การไว้วางใจคนอื่น Rotter (1967cited in Dietz and Den Hartog, 2006) เรียกว่า "ความไว้วางใจทั่วไป (Generalized Trust) สิ่งนี้แบ่งออกสู่ความไว้วางใจทั่วไปในคนแปลกหน้า และไว้วางใจทั่วไปในสถานการณ์ แต่ละระดับพบอย่างชัดเจนในแต่ละบุคคล และมีผลต่อการทำการตัดสินใจของบุคคลในการไว้วางใจ (Kiffin-Petersen and Cordery, 2003: 107) Johnson George and Swap (1982 cited in Dietz and Den Hartog, 2006) พบว่า สิ่งเริ่มโน้มน้าวตัวบุคคลให้เกิดความไว้วางใจมีความสำคัญอย่างยิ่งในระยะการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น แต่มันก็มีอำนาจลดลงตามกาลเวลา ลักษณะเฉพาะอื่นของผู้เกิดความไว้วางใจที่มีนัยสำคัญทางสถิติอาจจะรวมถึงภายในระดับชาติ ค่านิยมทางสังคม และบรรทัดฐานทางสังคมของตัวบุคคลเอง นอกจากนี้ยังรวมถึงความพร้อมที่ร่วมมือและไว้วางใจในบุคคลอื่น (Zak and Knack, 2001) อีกมุมหนึ่งอาจจะเป็นการชักจูงทางการเมืองของผู้เกิดความไว้วางใจ พนักงานที่มีความคิดเห็นในระบบสังคมนิยมอย่างแรงกล้าอาจจะไม่ค่อยมีความไว้วางใจในผู้จัดการกว่าพนักงานคนอื่นๆในองค์การ สิ่งนี้บอก

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เป็นนัยว่าการเริ่มโน้มน้าวตนเองและทัศนคติของบุคคลอื่นจะดำเนินไปสู่อำนาจที่มีอิทธิพลต่อพวกเขาที่จะมีความไว้วางใจใน B

ลักษณะเฉพาะของผู้สร้างความไว้วางใจ "B" (Trustee) สามารถแบบได้เป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล และพฤติกรรมที่ผ่านมา (เช่น ความเมตตากรุณา ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และความสามารถที่จะทำนายได้) ทั้งสองอาจจะสนับสนุน กัดเซาะ หรือเอาชนะความประทับใจของบุคคลอื่น อย่างไรก็ตาม อุปสรรคที่ A อาจจะเพียงไว้วางใจ B ใน "พื้นที่จำกัด" (Lewis and Weigert, 1985 cited in Dietz and Den Hartog, 2006) ยกตัวอย่างเช่น พนักงานอาจจะมั่นใจในความสามารถของหัวหน้างานของตนที่จะเป็นตัวแทนเสนองานของเธอให้ผู้อื่น แต่ไม่เต็มใจที่จะแบ่งปันส่วนบุคคลหรือปัญหาการทำงานกับคนนั้น ในทำนองเดียวกัน บริษัทอาจมอบความรับผิดชอบให้บัณฑิตใหม่เกี่ยวกับโครงการเล็กๆ แต่เป็นไปได้น้อยที่เขาจะมีความมั่นใจความสามารถในการตัดสินใจของตนเอง สิ่งนี้สะท้อนให้เห็นความสำคัญของแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วนประกอบ ที่จะเรียนรู้อย่างถูกต้องว่าอะไรที่ A ไว้วางใจเกี่ยวกับ B

Robert (1997) ได้กล่าวถึงขอบเขตที่ทำให้เกิดความไว้วางใจ และการสูญเสียความไว้วางใจของแต่ละบุคคลแตกต่างกันคือ บุคคล ทีมงาน หรือองค์การ ล้วนมีขอบเขตในการสร้าง และการถอนความไว้วางใจจากผู้อื่นออกไปแตกต่างกัน ปัจจัยหลัก 3 ประการที่มีผลต่อการกำหนดขอบเขตหรือจุดเริ่มต้นของความไว้วางใจของแต่ละบุคคล ได้แก่

1. สถานการณ์ (The Situation) หากสถานการณ์นั้นๆ มีความเสี่ยงสูง ขอบเขต จุดเริ่มต้นของความไว้วางใจ (Trust Threshold) ย่อมสูงตามไปด้วย

2. ประสบการณ์ของบุคคลนั้นในเรื่องความไว้วางใจ (Those Giving Their Trust) หากบริษัท ธุรกิจ ทีมงาน เคยมีประสบการณ์ในทางที่ไม่ดีที่เกิดจากความไว้วางใจ เช่น การถูกหลอกลวง หักหลังจากการทำธุรกิจ ก็จะทำให้บริษัท ธุรกิจ ทีมงานนั้นๆ มีขอบเขต จุดเริ่มต้นของความไว้วางใจ (Trust Threshold) สูงตามไปด้วย

3. ประสบการณ์ของผู้อื่นในเรื่องความไว้วางใจ (Those Asking to be Trusted) หากบริษัทหนึ่งต้องการมาเป็นหุ้นส่วนกับบริษัท หากบริษัทนั้นๆ เป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงดีอยู่แล้ว ขอบเขต จุดเริ่มต้นของความไว้วางใจ (Trust Threshold) ก็อาจจะต่ำ ในขณะที่หากบริษัทที่มาเป็นของ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

หุ้นส่วนนั้น เป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงไม่ค่อยดีนัก หรือเป็นบริษัทที่ไม่รู้จัก จุดเริ่มต้นของความไว้วางใจ (Trust Threshold) ย่อมจะสูงตามไปด้วย เป็นต้น

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า จุดเริ่มต้นของบุคคลหนึ่งในเรื่องความไว้วางใจนั้น มีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยทั้ง 3 ของแต่ละบุคคลดังกล่าวข้างต้น บุคคลจะเปลี่ยนความคิดจากการไว้วางใจเป็นไม่ไว้วางใจ ง่ายกว่าการสร้างความไว้วางใจขึ้นมาใหม่เมื่อบุคคลนั้นได้สูญเสียไปครั้งหนึ่งแล้ว

การสร้างความไว้วางใจภายในองค์การ

Robert (1997) ได้เสนอแนะวิธีการสร้างความไว้วางใจภายในองค์การ 10 วิธี คือ

1. พยายามทำให้ช่องว่างระหว่างความตั้งใจและพฤติกรรมมีน้อยที่สุด (Narrow the Gap Between Your Intentions and Your Behavior) วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์และความไว้วางใจซึ่งกันและกันจะต้องประกอบด้วยความตั้งใจที่ดี (Good Intentions) และพฤติกรรม (Behavior) ที่สอดคล้องกับความตั้งใจนั้นๆ ผู้บริหารจำเป็นจะต้องมีความปรารถนาดีต่อลูกน้องและเพื่อนร่วมงาน พร้อมกับปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับความปรารถนาดีนั้นๆ ด้วย

2. ประกาศความตั้งใจของตนและต้อนรับการตอบกลับ (Declare Your Intentions to Others and Invite Feedback) เรียนรู้ที่จะปฏิบัติตนเพื่อสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันอย่างสม่ำเสมอ ประกาศสิ่งที่ตนตั้งใจจะทำให้ผู้อื่นทราบ รวมถึงเปิดรับข้อมูล ความคิดเป็นจากผู้อื่น แม้ว่าความคิดเห็นของผู้อื่นจะแตกต่างจากเราก็ตาม

3. เมื่อมีสิ่งใดผิดพลาดไปหรือมีปัญหาเกิดขึ้น จงมองหาทางออก การแก้ไขไม่ใช่ปัญหาไม่ใช่บุคคลเพื่อติเตียน (When Things Go Wrong and Problem Arise, Look For Solutions- Not People to Blame) จงมองข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นทั้งหมดเป็นโอกาสในการเรียนรู้เพื่อหาทางแก้ไข ไม่ใช่มุ่งเน้นการตำหนิบุคคลหนึ่งบุคคลใด

4. เก็บข้อมูลที่เป็นความลับให้เป็นความลับ (Keep Confidential Information Confidential) รักษาข้อมูลที่เป็นความลับให้เป็นความลับ หากพนักงานทราบว่าเพื่อนหรือพนักงานคนใดนำข้อมูล

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ส่วนตัวของตนเองไปเปิดเผยกับผู้อื่น พนักงานผู้นั้นจะสูญเสียความเชื่อใจ ไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานคนนั้นไปตลอดกาล

5. ให้บุคคลอื่นทราบถึงจุดยืนของคุณค่าและสิ่งที่ตนปรารถนา (Let Others Know What You Stand For, What You Value and What You Wish For) บอกผู้อื่นว่าตนเองมีหน้าที่อะไร สร้างคุณค่าอย่างไรให้องค์การ และตนต้องการอะไร สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้อื่นรู้จักบุคคลนั้นมากขึ้นและสร้างบรรยากาศของการเปิดรับสิ่งใหม่ๆ (Openness)

6. ทำให้ผู้อื่นรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้อยู่กับตนและได้ร่วมแบ่งปันกับตน (Make It Safe for Others to be with You and Share with You) ทำให้ผู้อื่นรู้สึกปลอดภัย มั่นคงเมื่อได้ร่วมทำงานกับตนหรืออยู่กับตนรู้จักฟัง และไม่ด่วนสรุปผล กล่าวว่าใครผิด ใครถูก

7. แสดงความสามารถและรักษาคำมั่นสัญญาของตน (Demonstrate Competence and Commitment in Your Professional Position) บุคคลแสดงออกถึงความสามารถและความรับผิดชอบในหน้าที่งานของตน เพื่อให้ท่านเป็นที่ยอมรับ

8. รักษาระดับความตรงไปตรงมาในระดับสูง (Maintain a High Level of Integrity) มีความตรงไปตรงมา ซื่อสัตย์ และทำให้สิ่งที่ถูกต้อง (Doing the Right Thing) แม้ว่าผลที่ตามมาจะเป็นผลที่มาจากการเมืองในองค์การ

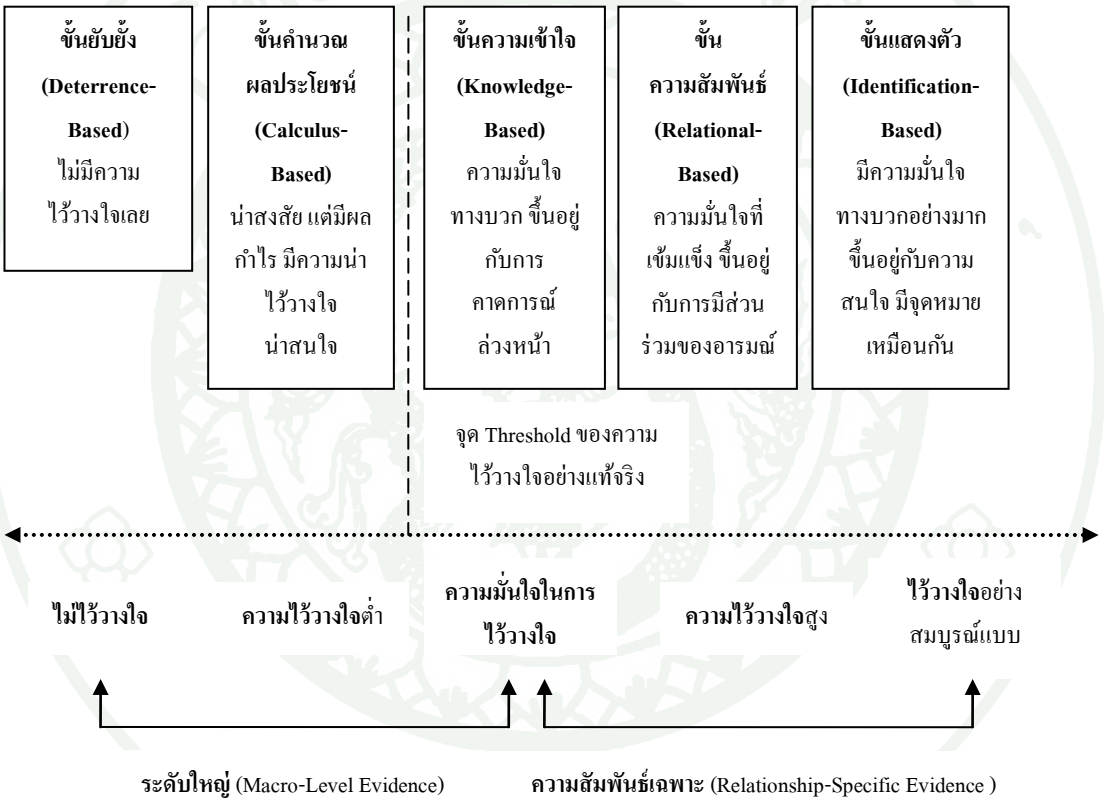
9. รู้จักตนเอง (Know Yourself) รู้จักตัวของตนเองอย่างชัดเจนว่าทำอะไร มีคุณค่าและอุทิศสิ่งใดให้องค์การ รู้ข้อดี รู้ข้อบกพร่องของตนเอง เช่น การเป็นคนถูกชักจูงง่ายโดยผู้อื่น การรู้จักตัวเองจะทำให้เข้าใจสภาพที่แท้จริงของสิ่งแวดล้อมได้ดีมากยิ่งขึ้น

10. สร้างความน่าเชื่อถือกับบุคคลอื่นอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติตามคำมั่นสัญญา (Build Credibility with Others by Being Consistent, Delivering on Your Promises and Building a Track Record of Reliability) สร้างความเชื่อใจกับผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ รักษาคำมั่นสัญญาที่ได้ให้ไว้กับผู้อื่น

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ระดับคุณลักษณะของความไว้วางใจ

Dietz and Den Hartog (2006: 563) เสนอแนะว่า ความไว้วางใจมีความซับซ้อนในเนื้อหาสาระ ระดับที่บุคคลมีความไว้วางใจต่อบุคคลอื่นผันแปรอย่างต่อเนื่องตามความเข้มข้น 5 ระดับ สามารถมองเห็นได้ดังภาพที่ 4 แม้ว่าจะเป็นการใช้ในการอธิบายความไว้วางใจที่เกิดจากหลากหลายแหล่งที่มา รูปแบบสามารถอธิบายประเภทที่แตกต่างของประสบการณ์ทางความไว้วางใจเช่นเดียวกัน



ภาพที่ 4 ระดับของความไว้วางใจภายในองค์การ (The Continuum of Degrees of Intra-Organizatoinal Trust)

ที่มา: Dietz and Den Hartog (2006)

ระดับแรก “ขั้นยับยั้ง (Deterrence-Based)” ของความไว้วางใจ ไม่มีความคาดหวังทางบวกของความเป็นมิตร เป็นเพียงการทำให้ผ่านพ้นการบีบคั้นภายนอกและการบังคับเป็นความคาดหวังเพื่อให้เกิดการยินยอม เป็นการแสดงให้เห็นถึงความไม่ไว้วางใจ ซึ่งจะคล้ายกับ “ขั้นคำนวณ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผลประโยชน์ (Calculus-Based)" ของความไว้วางใจ ซึ่งความไว้วางใจเป็นเพียงการพิจารณาความคุ้มค่าของวิธีการบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ผลประโยชน์ที่ได้ การตัดสินใจจะมาจากแหล่งที่มาอื่นมากกว่ามาจากผู้สร้างความไว้วางใจ (Trustee)

ระหว่าง "ขั้นคำนวณผลประโยชน์ (Calculus-Based)" ของความไว้วางใจ และ "ขั้นความเข้าใจ (Knowledge-Based)" ของความไว้วางใจ เป็นจุดเริ่มต้นในการข้ามผ่านความเคลือบแคลงไปสู่ความคาดหวังทางบวกกับบุคคลอื่น ซึ่งรวมถึงแรงจูงใจ ความสามารถ และความเชื่อถือ เป็นความไว้วางใจอย่างแท้จริง

ความคาดหวังเหล่านี้ถูกพิสูจน์โดยประสบการณ์ อำนาจความไว้วางใจในระดับสูงอาจจะพัฒนาขึ้น ความมั่นใจในกลุ่มบุคคลอื่นที่อธิบายใน "ขั้นความสัมพันธ์ (Relational-Based)" ของความไว้วางใจนั้นอยู่ภายในจิตใจและอารมณ์ตามธรรมชาติ ซึ่งได้มาจากคุณลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากกว่าการสังเกตพฤติกรรมเฉพาะของกลุ่มบุคคลอื่น เห็นได้ว่าระดับความไว้วางใจที่เข้มแข็งมาจากการประเมินค่าของความปรารถนาดีน่าเชื่อถือของกลุ่มบุคคลมากกว่ามาจากการสังเกตนิสัยที่เชื่อถือได้ของพวกเขา

สิ่งที่มีอำนาจมากที่สุดและมีความสมบูรณ์ สามารถอธิบายได้ใน "ขั้นแสดงตัว (Identification-Based)" ของความไว้วางใจ

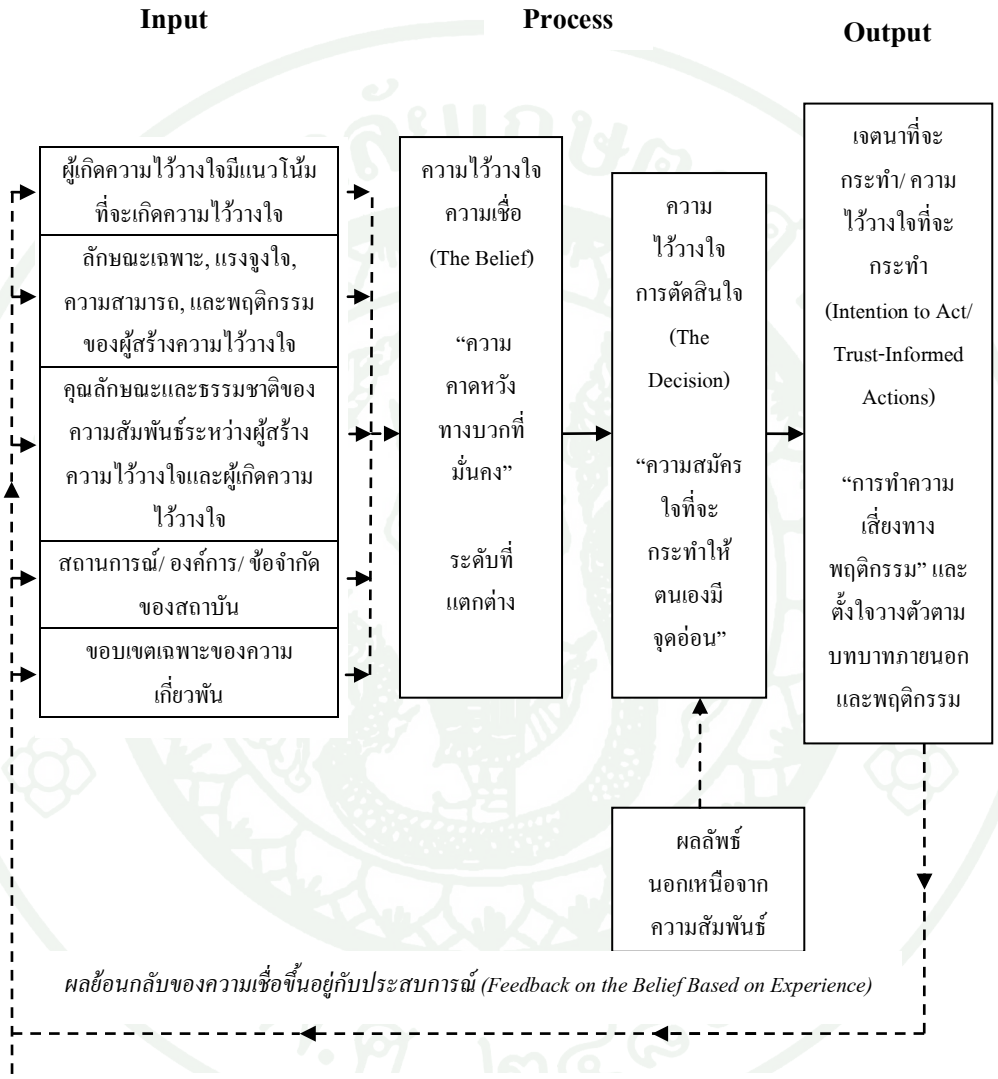
ปรากฏได้ว่า การสร้างรูปแบบของความไว้วางใจ ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มบุคคลอื่น และการตัดสินใจที่จะไว้วางใจพวกเขาหรือไม่ บอกเป็นนัยว่าความสัมพันธ์ระหว่าง A และ B นั้นมีความหมายมากกว่า "A ไว้วางใจใน B"

กระบวนการเกิดความไว้วางใจ

ความแตกต่างขององค์ประกอบแสดงให้เห็นในภาพที่ 5 มุ่งไปสู่หลากหลายปัจจัยในการพิจารณาสำหรับ มิติของเครื่องมือวัดความไว้วางใจ ภาพที่ 5 แสดงให้เห็นถึงมิติที่ซับซ้อน การผสมผสานของกรอบแนวความคิดที่แสดงถึงกระบวนการของความไว้วางใจภายในองค์การ ที่ Dietz และ Den Hartog (2006) ประยุกต์องค์ประกอบของรูปแบบจาก Mayer, Davis, and Schoormans (1995) และ Ross and LaCroix (1996) เป็นรูปแบบเปิด (Input- Throughput-Output)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากซ้ายไปขวา ซึ่งอธิบายถึง Input หรือ สิ่งที่มาก่อนความไว้วางใจ ส่วนประกอบที่แตกต่างของกระบวนการในความไว้วางใจตัวมันเอง และสุดท้าย ความแตกต่างของความไว้วางใจที่จะเกิดกระทำพฤติกรรมออกมา



ภาพที่ 5 กระบวนการของความไว้วางใจ (A Depiction of the Trust Process)

ที่มา: Dietz and Den Hartog (2006)

กระบวนการของความไว้วางใจเริ่มต้นจาก 5 ปัจจัย (Input) คือ ผู้เกิดความไว้วางใจมีแนวโน้มที่จะเกิดความไว้วางใจ, ลักษณะเฉพาะ แรงจูงใจ ความสามารถ และพฤติกรรมของผู้สร้างความไว้วางใจ, คุณลักษณะและธรรมชาติของความสัมพันธ์ระหว่างผู้สร้างความไว้วางใจและผู้เกิดความไว้วางใจ, สถานการณ์ องค์การ และข้อจำกัดของสถาบัน องค์การ และขอบเขตเฉพาะของ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ความเกี่ยวพัน ปัจจัยทั้ง 5 นี้จะนำไปสู่ความเชื่อ การตัดสินใจ (Process) และการกระทำ (Output) ตามลำดับ โดยผลย้อนกลับของความเชื่อที่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์จะมีอิทธิพลต่อ Input ด้วย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความไว้วางใจภายในองค์การตามแนวคิดของDietz and Den Hartog (2006) เนื่องจากแนวคิดนี้มีความครอบคลุมเนื้อหาและมีความน่าเชื่อถือ ทั้งยังมีงานวิจัยเชิงประจักษ์สนับสนุน โดยจะแบ่งความไว้วางใจภายในองค์การเป็น 4 องค์ประกอบคือ ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงานโดยตรง ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้าง หรือตัวแทนนายจ้าง และความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการศึกษาและค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้มีนักวิจัยต่างประเทศหลายท่านได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ ดังนี้

Organ and Bateman (1991: 275) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกด้วยตนเอง ซึ่งไม่ได้เกิดขึ้นโดยตรงจากระบบการให้รางวัลตามปกติ และมีผลในการส่งเสริมการทำงานขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่ไม่มีใครบังคับหรือมีกำหนดไว้ในเอกสารพรรณนางาน (Job Description) และการไม่ทำพฤติกรรมนั้นๆ ก็ไม่ถูกลงโทษจากองค์การและเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลซึ่งเมื่อรวมกันแล้วจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์การได้

Organ and Konovsky (1989: 157) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นพฤติกรรมการร่วมมือของกลุ่มคน โดยที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การทำงานตามปกติที่ถูกกำหนดไว้ในองค์การนั้นๆ โดยพฤติกรรมดังกล่าวจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Barrick, Mount, and Strauss (1993: 775) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษที่ไม่ได้อยู่ในหน้าที่ปกติทั่วๆ ไป ของบุคคลหรืออยู่ในคำบรรยายลักษณะงาน งานที่บุคคลต้องทำและยังรวมถึงพฤติกรรมที่บุคคลเลือกที่จะกระทำหรืออดกลั้นไม่กระทำ โดยปราศจากการคำนึงถึงผลหรือบทลงโทษที่จะได้รับ

Moorhead and Griffin (1995: 108) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลในการสร้าง สนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดผลทางบวกต่อองค์การ

Spector (1996: 257) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ และเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์การ เช่น การทำงานตรงเวลา การช่วยเหลือคนอื่นๆ การอาสาสมัครทำงานโดยไม่ได้รับการขอร้อง ให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน ไม่ใช้เวลาในที่ทำงานไปกับเรื่องส่วนตัว

Greenberg and Baron (1997: 370) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นการกระทำของพนักงานที่สนับสนุนให้การทำงานตามหน้าที่ในองค์การดำเนินไปอย่างราบรื่น แต่การกระทำที่เกิดขึ้นไม่ได้ เป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนดในงานที่ต้องทำอย่างเป็นทางการเป็นพฤติกรรมที่บุคคลให้ความช่วยเหลือคนอื่นๆ ในองค์การ และไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลอย่างเป็นทางการ

Newstrom and Davis (1997: 265) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ปฏิบัติโดยสมัครใจในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งการปฏิบัติดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์การ

Luthans (1998: 148) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ส่วนร่วมกับองค์การเกินกว่าบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ผลจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานและความมีประสิทธิภาพขององค์การ

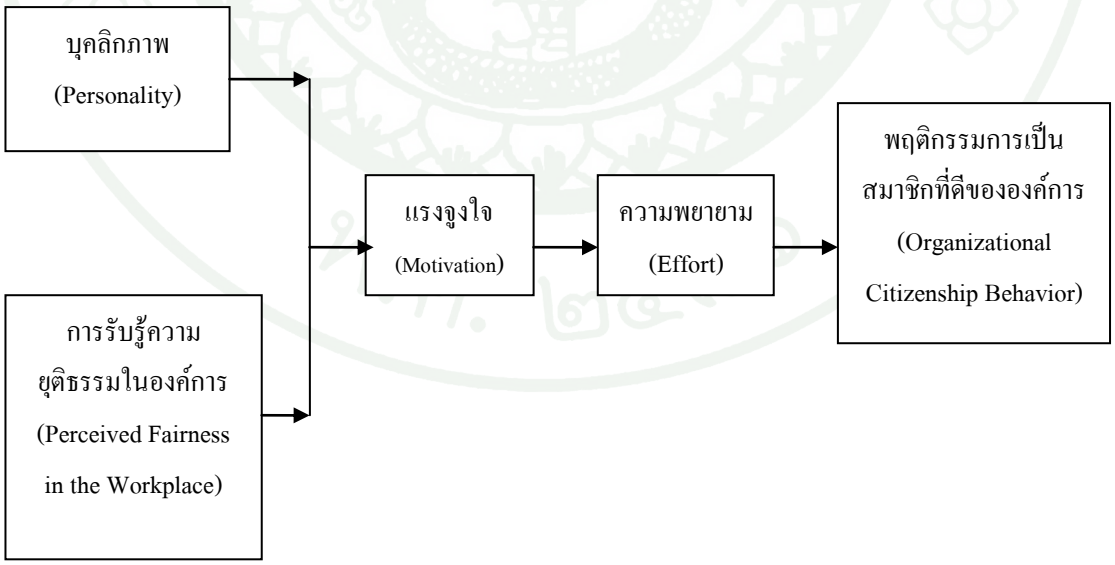
ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

George and Jones (1999: 93-97) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากหน้าที่เป็นพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การที่ไม่ได้ถูกกำหนดไว้ แต่มีความจำเป็นเพื่อให้องค์การคงอยู่และเกิดประสิทธิภาพ เป็นลักษณะของการช่วยเหลือกันของพนักงาน การให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์ การพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคคลและมีความเป็นมิตรกัน พฤติกรรมนี้ไม่ได้ถูกกำหนดจากองค์การแต่เป็นสิ่งสำคัญในองค์การ

จากความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า เป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากหน้าที่เป็นพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การที่ไม่ได้ถูกกำหนดไว้ แต่มีความจำเป็นเพื่อให้องค์การคงอยู่และเกิดประสิทธิภาพเป็นลักษณะของการช่วยเหลือกันของพนักงาน ยังรวมถึงพฤติกรรมที่บุคคลเลือกที่จะกระทำหรืออดกลั้นไม่กระทำ โดยปราศจากการคำนึงถึงผลหรือบทลงโทษที่จะได้รับ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Organ and Bateman (1991: 227) ได้เสนอรูปแบบกำหนดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 รูปแบบกำหนดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
ที่มา: Organ and Bateman (1991)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Dyne *et al*. (1994 อ้างในอัมพร พรพงษ์สุริยา, 2544: 49-51) ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การใน 5 มิติ ซึ่งประกอบด้วย 5 ลักษณะ คือ

1. การเชื่อฟัง (Obedience)

2. ความจงรักภักดี (Loyalty)

3. การมีส่วนร่วมของสังคม (Social Participation)

4. การมีส่วนร่วมในการเป็นตัวแทน (Advocacy Participation)

5. การมีส่วนร่วมในบทบาทหน้าที่ (Function Participation)

จากนั้นจึงได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบและพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ประกอบด้วย

การมีทัศนคติในงานเชิงบวก (Positive Job Attitudes) คือ การที่บุคคลมีความพึงพอใจในงาน และส่งผลทำให้เกิดความเต็มใจในการที่จะร่วมมือ และให้ความช่วยเหลือองค์การ และเป็นการนำไปสู่การแสดงออกของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การมีทัศนคติในด้านลบต่อองค์การ (Cynicism) คือ การที่บุคคลมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์การเกิดความไม่ไว้วางใจ ขาดแรงจูงใจ ขาดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การและนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การน้อยลง

2. ปัจจัยการรับรู้สถานการณ์ (Perceived Situational Factor) ประกอบด้วย

การเห็นคุณค่าของสถานที่ทำงาน (Workplace Values) การที่บุคคลมีการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์กัน เห็นคุณค่าในข้อตกลงร่วมกันโดยปราศจากข้อโต้แย้ง ข้อตกลงเกี่ยวกับการสร้าง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คุณภาพ การสร้างสิ่งใหม่ๆ การให้ความร่วมมือและการมีส่วนร่วม ถ้าพนักงานเห็นคุณค่าขององค์การแล้วจะทำให้เกิดผลงานหรือบริการที่มีคุณภาพ แสดงให้เห็นว่า ถ้าสมาชิกรับรู้ว่าสังคมหรือที่ทำงานมีคุณค่า ซึ่งเป็นลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่สำคัญที่จะนำไปสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

คุณลักษณะของงาน (Job Characteristics) หมายถึง ขอบเขตของโครงสร้างของงานที่กำหนดไว้และมีการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feed Back) และให้อิสระในการทำงาน (Autonomy)

3. ปัจจัยเกี่ยวกับตำแหน่ง (Positional Factors) ประกอบด้วย

อายุงานในการทำงานในองค์การ (Organizational Tenure) การที่พนักงานปฏิบัติงานในองค์การนั้นๆ เป็นระยะเวลานาน และมีความสัมพันธ์กับองค์การ พนักงานจะเพิ่มความไว้วางใจในองค์การและมีความสามารถในการปฏิบัติงาน พนักงานจะมีความรู้สึกนึกคิดและการแสดงออกในทางบวกต่อองค์การ

ระดับตำแหน่ง (Hierarchical Job Level) ในการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ พบว่ามีความสัมพันธ์กับสถานะตำแหน่งทางเศรษฐกิจสังคม เพราะว่าตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงจะทำให้เกิดแรงจูงใจและมีความยึดมั่นในงาน ในพนักงานที่มีระดับตำแหน่งสูงจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งที่ต่ำและพบว่าระดับตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ในช่วงต้นของการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นมักจะเป็นการหาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงาน Organ and Bateman (1991) นักวิจัยทั้งสองเป็นผู้เริ่มพัฒนาแบบทดสอบที่ใช้วัดระดับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยทำการศึกษากับพนักงานในมหาวิทยาลัยจำนวน 77 คน พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ($r = .41$) โดยได้อธิบายพฤติกรรมดังกล่าวด้วยทฤษฎีของ Blau (1964 cited in Organ and Bateman, 1991) ที่ได้แยกประเภทของการแลกเปลี่ยนขององค์การกับพนักงานออกเป็นการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

(Economic Exchange) กับการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) สำหรับการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจระหว่างพนักงานกับองค์การนั้นจะเป็นลักษณะให้และรับ แต่การแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้นอาศัยความเชื่อใจและความยุติธรรมระหว่างทั้งสองฝ่าย

Organ and Bateman (1991: 275 – 276) ได้เสนอองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 5 พฤติกรรม ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การกระทำที่พนักงานให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ทั้งที่เกี่ยวข้องกับงาน และการช่วยเหลือส่วนบุคคลในการปฏิบัติงาน

2. พฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง การกระทำของพนักงานที่แสดงถึงการคำนึงถึงผู้อื่น เคารพสิทธิของผู้อื่น พยายามไม่มีปัญหากระทบกระทั่งกับผู้อื่น

3. พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง การกระทำของพนักงานที่แสดงถึงความอดทนอดกลั้นต่อปัญหา อุปสรรค ความเครียด ความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การกระทำที่พนักงานมีความรับผิดชอบ และสนใจเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ

5. พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การกระทำที่พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบ สนองนโยบายขององค์การ ตรงต่อเวลา ช่วยดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์การ ไม่ใช้เวลางานไปในการส่วนตัว

Greenberg and Baron (1997: 357) ได้สรุปว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ 3 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)

2. พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientious)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3. พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา (Good Sport)

Graham (1991 cited in Podsakoff *et al*., 2000: 518-525) ได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. พฤติกรรมความภักดี (Loyal) หมายถึง พฤติกรรมการสร้างความผาสุกให้เกิดขึ้นในองค์การ สนับสนุนค่านิยมองค์การให้เป็นรูปธรรม นอกจากนี้บุคลากรที่มีความภักดีจะปกป้องค์การและมีความพยายามทำงาน เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินงานต่อไปได้

2. พฤติกรรมการเชื่อฟัง (Obedience) หมายถึง พฤติกรรมในการเคารพระเบียบ แบบแผนระบบการทำงานขององค์การมีความรับผิดชอบปฏิบัติตามข้อบังคับรวมถึงเคารพกฎหมาย

3. พฤติกรรมการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ มีความรับผิดชอบในงานคอยติดตามข้อมูลข่าวสารหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับองค์การ สนใจแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็นระหว่างสมาชิกด้วยกันรวมถึงการกระตุ้นให้ผู้อื่นปฏิบัติด้วยเช่นกัน

Johns (1996: 149-150) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Helping Behavior) คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เมื่อบุคคลนั้นเกิดปัญหาในการทำงาน

2. พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) คือ การที่บุคคลรู้จักรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง โดยไม่ใช้ทรัพยากรขององค์การไปโดยเปล่าประโยชน์

3. พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา (Good Sport) คือ เมื่อมีเหตุการณ์ที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงที่ทำให้เกิดความคับข้องใจกับตนเองภายในองค์การได้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

4. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy and Cooperation) คือ การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน

Williams (1988 cited in Bolon, 1997) ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกี่ยวเนื่องโดยตรงต่อบุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individuals- OCBI) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะหน้าต่อบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานหรือปัญหาของงาน

2. พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นความตั้งใจที่จะทำงาน เชื่อฟังกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ไม่ขาดงาน ไม่ใช้เวลาการปฏิบัติงานไปใช้ในเรื่องส่วนตัว

3. พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์การ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกับวิถีชีวิตขององค์การ เช่น การให้ความสนใจเกี่ยวกับการประชุมด้วยความสมัครใจ อ่านประกาศต่างๆ อ่านบันทึก เก็บข้อมูลใหม่ๆ

4. พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) เป็นการสมัครใจที่จะยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยปราศจากการบ่น

5. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน

Morrison (1995 cited in Koys, 2001: 104) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าทั้งภายในและภายนอก

3. พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์การ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมที่ให้คำเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการทำงานและความพึงพอใจของลูกค้า

4. พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) เป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามแนวคิดของ Organ and Bateman (1991) เนื่องจากแนวคิดนี้มีความครอบคลุมเนื้อหาที่สุด โดยจะแบ่งพฤติกรรมออกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน

Sanders and de Grip (2004) ศึกษาเรื่อง การฝึกอบรม ความยืดหยุ่นในงาน และคุณค่าของตนเองในการจ้างงานของพนักงานที่มีทักษะต่ำ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือพนักงานที่มีทักษะต่ำที่ได้รับการฝึกอบรมและมีการสนับสนุนในด้านความยืดหยุ่นในงานที่ทำงานในโรงงานจำนวน 474 คน พบว่าทั้งการให้พนักงานที่มีทักษะต่ำที่ได้รับการฝึกอบรมและการให้พนักงานที่มีการสนับสนุนในด้านความยืดหยุ่นในงานนั้นทำให้พนักงานมีคุณค่าเฉพาะตนในการจ้างงานเพียงแต่ภายในบริษัท ไม่มีคุณค่าเฉพาะตนภายนอกบริษัท อย่างไรก็ตาม พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมนั้นมีการปฏิบัติตามกฎภายในขององค์การมากกว่าพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางด้านการให้ความยืดหยุ่นในงาน พนักงานที่ได้รับความยืดหยุ่นในงานมีความเป็นไปได้น้อยที่จะคาดหวังในการทำงานภายนอกบริษัทเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่ไม่ได้รับความยืดหยุ่นงาน สรุปได้ว่าพนักงานที่มีระดับทักษะต่ำมีโอกาสในการพัฒนาตำแหน่งของตนเองภายในตลาดแรงงานภายในบริษัทมากกว่าตลาดแรงงานภายนอกบริษัท

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Rothwell and Arnold (2007) ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน: การพัฒนาและความเที่ยงตรงของมาตราส่วน เป็นการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญของเอกสารงานวิจัย ด้วยการพัฒนา 16 ข้อคำถาม ลักษณะกลุ่มที่มุ่งหมายให้สะท้อนถึงคุณค่าของตนเองในการจ้างงานทั้งภายในและภายนอกองค์การที่บุคคลทำงานอยู่ พบว่า ข้อคำถาม 11 ข้อประเมินถึงการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน สรุปได้ว่า การรับรู้คุณค่าในการจ้างงานสามารถใช้ได้ผ่านองค์ประกอบที่สัมพันธ์กันสององค์ประกอบ คือ คุณค่าของตนเองในการจ้างงานภายในและคุณค่าของตนเองในการจ้างงานภายนอก

ดวงกมล หงส์รัตน์ (2544) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ค่านิยมในการทำงาน และการวางแผนอาชีพของพนักงานบริษัทจำหน่ายและให้บริการเครื่องใช้ไฟฟ้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานในบริษัทจำหน่ายและให้บริการเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่ง จำนวน 191 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับค่านิยมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการวางแผนอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และการรับรู้ความสมารถของตนเองในการวางแผนอาชีพมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลกับการวางแผนอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รุ่งทิพย์ โชตยันดร (2544) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองและการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง จำนวน 227 คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์มีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในด้านการสร้างความรู้สึกทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น ด้านการประเมินความสามารถในการทำงานของตนเอง และบรรยากาศองค์การในด้านการนำเทคนิคและวิทยาการมาใช้ในองค์การ สามารถทำนายการพัฒนาตนเองได้ดีตามลำดับ โดยร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 34.4

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อุทัยวรรณ จันทรประภาพ (2547) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นเจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) จำนวน 125 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจภายในองค์การ

Robert, Selim, and Berman (1998) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาในหลายมิติของความไว้วางใจในองค์การ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นพนักงานเต็มเวลาของบริษัทแห่งหนึ่ง จำนวน 35 คน ผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจที่มีฐานมาจากอารมณ์ มีพลังอำนาจมากกว่า ความไว้วางใจที่มีฐานมาจากการรู้คิด โดยที่อายุการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความไว้วางใจภายในองค์การ ยิ่งพนักงานมีอายุการทำงานมากขึ้น พนักงานก็จะมีระดับความไว้วางใจมากขึ้น ซึ่งความไว้วางใจที่มากขึ้นนี้เป็นความไว้วางใจแบบ ความไว้วางใจที่มีฐานจากอารมณ์ มากกว่าความไว้วางใจที่มีฐานจากความรู้คิด ส่วนปัจจัยอื่นๆ เช่น เพศ ตำแหน่งงาน สถานทางการสมรสต่างๆ ไม่มีผลต่อระดับความไว้วางใจภายในองค์การ

Connell, Ferres and Tinline (2003) ศึกษาวิจัยเรื่อง การทำให้เกิดความไว้วางใจในความสัมพันธ์ของผู้จัดการ ผู้ใต้บังคับบัญชา: ตัวทำนายและผลลัพธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นพนักงานจากองค์การขนาดใหญ่ในประเทศออสเตรเลีย จำนวน 275 คน การศึกษาพบว่า ความไว้วางใจมีความซับซ้อน มีโครงสร้างหลากหลายมิติ ความไว้วางใจของพนักงานประจำต่อผู้จัดการมีอยู่ในระดับต่ำ ผลลัพธ์ของกลุ่มเป้าหมายและแบบสอบถามนำไปสู่การค้นหาว่าการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ความยุติธรรม และภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงนั้นมีความสัมพันธ์ต่อความไว้วางใจในผู้จัดการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความตั้งใจที่จะลาออกและความผูกพันนั้นคือผลลัพธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ความไว้วางใจในผู้จัดการยังส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วย

Costa (2003) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความไว้วางใจต่อการทำงานเป็นทีม และ ความมีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ กลุ่มในสถาบันที่ดูแลทางด้านสังคม 3 แห่ง ในประเทศเนเธอร์แลนด์ จำนวน 112 ทีม การศึกษาพบว่า ความไว้วางใจเป็นเหมือนกับองค์ประกอบ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ที่ซับซ้อนหลากหลาย กับความชัดเจน แต่มิติมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งรวมทั้งความโน้มน้าวที่จะไว้วางใจ การรับรู้ความคู่ควรแก่ความไว้วางใจ ความร่วมมือ และพฤติกรรมที่ปราศจากการควบคุม ความไว้วางใจต่อการทำงานเป็นทีมปรากฏว่ามีความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งกับทัศนคติของสมาชิกในทีมไปยังสู่องค์การ ความไว้วางใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บทบาทหน้าที่ และความพึงพอใจของทีม

De Gilder (2003) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพัน ความไว้วางใจ และพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งศึกษาความแตกต่างในความไว้วางใจ ความผูกพัน และ การรับรู้ความยุติธรรมเป็นการสำรวจระหว่างพนักงานชั่วคราวและพนักงานประจำของโรงแรมแห่งหนึ่ง ในประเทศเนเธอร์แลนด์ เหมือนกับว่าสิ่งเหล่านั้นมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือพนักงานโรงแรม 64 คน พบว่าพนักงานชั่วคราวมีความผูกพันต่อทีมและองค์การต่ำ และพบว่ามีความพฤติกรรมที่ดีต่องานต่ำกว่าพนักงานประจำ ความผูกพันเป็นสื่อกลางระหว่างสถานะงาน และ พฤติกรรมที่สัมพันธ์กับการทำงาน นอกจากนี้พฤติกรรมการทำงานขึ้นอยู่กับสถานะงาน ความไว้วางใจ และ ความผูกพัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Wat and Shaffer (2005) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความเสมอภาค และความสัมพันธ์ของอำนาจชักจูงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: หน้าที่สื่อกลางของความไว้วางใจในหัวหน้างานและการมอบอำนาจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นพนักงานธนาคารเพื่อการลงทุนของฮ่องกง จำนวน 183 คน ผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานและผู้ที่มีอำนาจทางจิตวิทยามีอิทธิพลในทุกมิติของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสำคัญในการเป็นสื่อกลางต่อทุกความสัมพันธ์

ลาวัลย์ พร้อมสุข (2544) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมินีแบ (ประเทศไทย) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 394 คน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน แต่ไม่พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง และความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายพฤติกรรมการ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 4.9 พฤติกรรมความมีน้ำในเป็นนักกีฬา สามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 2.7 พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 30.5 เมื่อเพิ่มพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือและพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ประสิทธิภาพในการทำนายผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 39.6 และ 42.0 ตามลำดับ และความพึงพอใจในงานด้านรายได้ สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 4.2

ณัฐยา ไพรสงบ (2546) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน จำนวน 270 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับสูง ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ด้านการคงอยู่กับองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสติติที่ระดับ .01 ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 22.6

ธีราลักษณ์ ฉิมพาลี (2546) ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างบุคคลและความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานที่เป็นคนไทย ในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่งที่เป็นโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอุปกรณ์อิเล็คทรอนิคส์ จำนวน 187 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง และพบว่ามีตัวแปรพยากรณ์ 4 ด้าน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการพูดภาษาญี่ปุ่น ประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างบุคคล ด้านการเปิดเผยตนเอง และด้านการสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา และความพึงพอใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน สามารถร่วมกันอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 36.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เพียงภัทร์ เจริญพิทยา (2546) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงาน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ในเครือบริษัท สเปเชียลตี้กรีป จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือบริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด จำนวน 248 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในเครือบริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความสุภาพ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความผูกพันทางหลักเกณฑ์

นนทกานต์ วุฒิอารีย์ (2547) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 340 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพแต่ละด้านอยู่ในระดับสูง ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพแต่ละด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง พยาบาลวิชาชีพที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานที่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล และตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานที่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพด้านพฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎระเบียบ

ปัทมวรรณ ชูสาย (2547) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่ปฏิบัติงานในปี 2546 จำนวน 300 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานแห่งประเทศไทย นำนักงานใหญ่ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเกรงใจสุภาพอ่อนน้อม ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา และด้านการมีส่วนร่วมในองค์การอยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านการให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ พนักงานที่มีอายุงานและอยู่กลุ่มงานต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมและ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รายด้านทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวม และรายด้านทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โสมสุดา เล็กอุดากร (2547) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พยาบาลในโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 250 คน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือสามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพยาบาลได้ร้อยละ 58.3

นันท์สภรณ์ อภิศักดิ์กุล (2548) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 215 คน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูงทุกพฤติกรรม การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจในงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ โดยมีสัมประสิทธิ์การทำนายร้อยละ 60.8

พิชญ์พรรณ พุทธิมา (2548) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์การและการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์การ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์การ และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และตัว

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พยากรณ์ร่วมระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์การ และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำนวน 260 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในสำนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์การ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านความเป็นปัจเจกนิยม ด้านความเป็นกลุ่มนิยม ด้านความเป็นชาย ด้านความเป็นหญิง และด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์การ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านความเป็นกลุ่มนิยม และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านความเป็นปัจเจกนิยม สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 23.8

บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง

บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตภาคเหนือ กิจการของบริษัทคือเป็นตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้า นอกจากนั้นยังให้บริการหลังการจำหน่าย โดยเป็นศูนย์บริการโตโยต้าครบวงจร ซึ่งได้มีการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลเมื่อปี พ.ศ. 2513 เริ่มจากการเปิดโชว์รูมขนาดเล็กที่อำเภอหนึ่ง ในขณะนั้นมีอัตรากำลังคนเพียง 30 คน จนถึงปี พ.ศ. 2537 จึงได้เริ่มก่อสร้างสำนักงานใหญ่ และได้ขยายจนมีทั้งหมด 4 สาขา ในปัจจุบัน โดยบริษัทได้ดำเนินธุรกิจรถยนต์โตโยต้า มีทั้งหมด 6 แผนก (ภาพที่ 7) คือ (ผู้จัดการทั่วไป, 2553)

1. แผนกขาย มีหน้าที่ควบคุมดูแลรถใหม่ และติดตั้งอุปกรณ์เสริมให้กับรถยนต์ บริการขายรถยนต์ใหม่โตโยต้า บริการด้านจดทะเบียนรถใหม่ และต่อภาษีอายุรถยนต์ให้ลูกค้า นอกจากนั้นยังมีหน้าที่โฆษณา ประชาสัมพันธ์สินค้าของบริษัทฯ ตลอดจนจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานส่งเสริมการขายรถยนต์

2. แผนกบริการ มีหน้าที่บริการงานซ่อมตลอดจนตรวจเช็คสภาพรถยนต์ในระยะรับประกันให้แก่ลูกค้า และรับเคลมอะไหล่ หรือข้อบกพร่องของรถยนต์ในระยะรับประกัน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3. แผนกอะไหล่ มีหน้าที่สั่งซื้ออะไหล่รถยนต์โตโยต้าจากบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ควบคุมสต็อคอะไหล่ และเคมีภัณฑ์ ให้พอเพียงและทันเวลาบริการงานซ่อมของแผนกบริการ และแผนกซ่อมตัวถังและสี

4. แผนกซ่อมตัวถังและสี มีหน้าที่ซ่อมตัวถังและสีรถยนต์ลูกค้าที่เกิดอุบัติเหตุ ซึ่งรถที่เข้าซ่อมส่วนใหญ่ประมาณ 95% เป็นรถที่มีประกันภัย

5. แผนกการเงิน มีหน้าที่รับชำระเงินจากทุกแผนก เก็บรักษา และจ่ายเงินเดือนพนักงานตามคำสั่งของผู้จัดการทั่วไป นอกจากนี้ยังมีหน้าที่จัดซื้อ เช่น สั่งซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงาน หรือสิ่งของที่เกี่ยวข้องกับบริษัท เป็นต้น มีหน้าที่แจ้งประกันภัยให้กับลูกค้าที่สั่งซื้อรถใหม่ มีหน้าที่รับบุคคลเข้าทำงาน จัดทำรายรับ รายจ่าย งบประมาณ งบกำไรและขาดทุน งบดุล และงบทดลองของบริษัท ตลอดจนควบคุมดูแลงานแม่บ้านและพนักงานรักษาความปลอดภัย

6. แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีหน้าที่สำรวจความคิดเห็น และความพึงพอใจของลูกค้า นำข้อมูลต่างๆ ตลอดจนทำสถิติให้กับทุกแผนกเพื่อทราบถึงการบริการลูกค้าว่ามีคุณภาพเพียงใด หรือบกพร่องอย่างไร

ปัจจุบันส่วนแบ่งการตลาดรถยนต์ (Market Share) ของรถยนต์ยี่ห้อโตโยต้าและรถยนต์ยี่ห้อฮอนด้า เป็นผู้นำของตลาดรถยนต์นั่ง และรถยนต์ยี่ห้อโตโยต้าและรถยนต์ยี่ห้ออีซูซุเป็นผู้นำตลาดรถยนต์บรรทุก และตลาดรถยนต์โดยรวมทุกประเภทรถยนต์ยี่ห้อโตโยต้าเป็นผู้นำตลาดรถยนต์ของประเทศ โดยรถยนต์โตโยต้ามีจุดเด่นคือ (ผู้จัดการทั่วไป, 2553)

1. รถยนต์โตโยต้ามีรถที่หลากหลายชนิดกว่าทุกยี่ห้อ รถยนต์ยี่ห้ออีซูซุไม่มีรถยนต์นั่งบุคคล (รถเก๋ง) จำหน่าย และรถยนต์ยี่ห้อฮอนด้าไม่มีรถบรรทุกจำหน่าย

2. รถยนต์โตโยต้ามีบริการที่ครบวงจร ทั้งทางด้านการขาย การบริการ แและการซ่อมบำรุง

3. รถยนต์โตโยต้ามีบริการและติดตามหลังการขาย

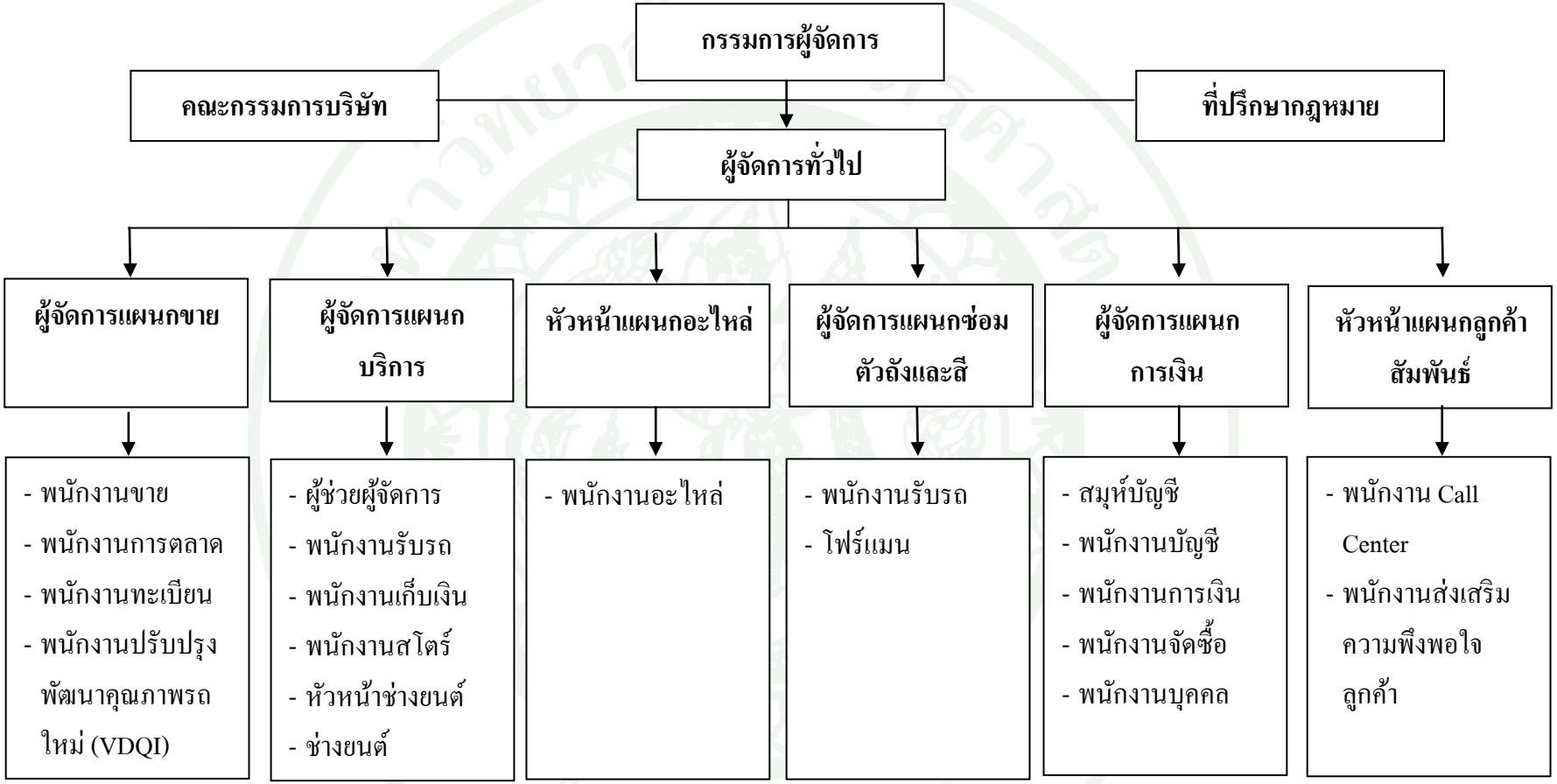
4. รถยนต์โตโยต้ามีโชว์รูมและศูนย์บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

5. รถยนต์โตโยต้ายินยอมอ่อนโอนตามความประสงค์ของลูกค้า

ระบบการทำงานของบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่งเป็นไปตามบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ซึ่งถือได้ว่าเป็นบริษัทแม่ โดยจะยึดวิถีโตโยต้า 2001 เป็นอุดมคติ มาตรฐานและสัญลักษณ์ของบุคลากรในองค์การทุกคน เป็นสิ่งที่แสดงถึงความเชื่อและคุณค่าที่ทุกคนมีอยู่ร่วมกัน วิถีโตโยต้า 2001 กำหนดวิธีการปฏิบัติและความประพฤติของบุคลากรของโตโยต้า เพื่อการมอบคุณค่าเหล่านี้มอบให้แก่ลูกค้า ผู้ถือหุ้น เพื่อนร่วมงาน หุ้นส่วนทางธุรกิจ และชุมชนโลก แนวคิดที่สร้างวิถีโตโยต้า 2001 อยู่เหนือความแตกต่างของภาษา สัญชาติ สามารถใช้ได้ในทุกพื้นที่และทุก ๆ สังคม (ผู้จัดการทั่วไป, 2553)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



ภาพที่ 7 โครงสร้างบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง

ที่มา: ผู้จัดการทั่วไป (2553)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิถีโตโยต้า ปี 2001 ประกอบด้วย 2 เสาหลัก คือ “การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง” และ “การยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน” โตโยต้าไม่เคยพึงพอใจ ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ และปรับปรุงธุรกิจเสมอ โดยการผลักดันความคิดและความพยายามอย่างดีที่สุด เคารพบุคลากรและเชื่อว่าความสำเร็จของธุรกิจของสร้างขึ้นจากความพยายามของทุกคนและการจัดการทีมงานอย่างดี โตโยต้าคาดหวังว่าสมาชิกทีมงานของโตโยต้าในทุกๆระดับ จะใช้คุณค่าสองอย่างดังกล่าวนี้ ในการทำงานและการมีปฏิสัมพันธ์แต่ละวันของพนักงาน (บริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด, 2553)

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

1. ความท้าทาย สร้างวิสัยทัศน์ระยะยาว ชนะสิ่งท้าทายด้วยความกล้าหาญและความคิดสร้างสรรค์เพื่อทำให้ความฝันของเป็นจริง

2. ไคเซ็น โตโยต้าปรับปรุงการประกอบธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ผลักดันการประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ๆ และการสร้างวิวัฒนาการใหม่ๆ

3. เก็นจิ เก็นบุสซึ โตโยต้าลงมือปฏิบัติ เก็นจิ เก็นบุสซึ การไปยังแหล่งข้อมูล เพื่อค้นหาข้อเท็จจริง สำหรับการตัดสินใจที่ถูกต้อง สร้างมติมหาชนและบรรลุเป้าหมายอย่างรวดเร็วที่สุด

การยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

1. การยอมรับนับถือ โตโยต้ายอมรับนับถือซึ่งกันและกัน พยายามทุกวิถีทางเพื่อที่จะเข้าใจซึ่งกันและกัน รับผิดชอบและพยายามอย่างดีที่สุดเพื่อสร้างความไว้วางใจร่วมกัน

2. การทำงานเป็นทีม โตโยต้าส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าส่วนบุคคลรวมไปถึงความเจริญก้าวหน้าในวิชาชีพ การให้โอกาสทุกทุกคนได้พัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และเพิ่มผลงานของแต่ละบุคคลของทีมงานให้มีผลงานมากที่สุด

จะเห็นได้ว่าการทำงานของบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งนี้ เน้นมาตรฐานและพนักงานเป็นสำคัญ โดยให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และเคารพซึ่งกันและกัน บริษัทที่ให้ความสำคัญกับพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ เช่น การฝึกอบรม เป็นต้น ด้าน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สวัสดิการ ความเป็นอยู่ของพนักงาน และด้านจิตใจ เช่น การมอบรางวัลพนักงานดีเด่นประจำเดือน เป็นต้น ก็จะทำให้พนักงานมีความพร้อมในการทำงาน พอใจที่จะทำงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานรับรู้คุณค่าของตนเองในองค์การว่ามีความสำคัญ รู้สึกไว้วางใจองค์การ ว่าเสียอย่างไรองค์การที่ตนทำอยู่นี้ก็เป็นสถานที่ที่เป็นเหมือนบ้านหลังที่สอง เป็นทั้งโรงเรียน และสร้างอาชีพให้กับตนเอง ก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในที่สุด ซึ่งเมื่อพนักงานมีความรู้สึกเช่นนี้แล้ว ก็ย่อมส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่มีประสิทธิผล องค์การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ตามคำกล่าวของบริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ที่ว่า “เราจะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดยั้ง”

จากการตรวจเอกสารข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดที่เกี่ยวข้องและมีความเหมาะสมกับการศึกษาและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ดังนี้

1. การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ผู้วิจัยสนใจศึกษาแนวคิดของ Arnold and Rothwell (2007) ซึ่งถือเป็นแนวคิดของการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานที่มีความน่าเชื่อถือและมีงานวิจัยเชิงประจักษ์สนับสนุน อีกทั้งยังเป็นแนวคิดใหม่ที่ยังไม่ค่อยมีใครศึกษาค้นคว้า นอกจากนั้นยังครอบคลุมทุกองค์ประกอบการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน โดยแบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ คือ การประเมินคุณค่าตนเองในองค์การปัจจุบัน การรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน การประเมินคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน และการรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบัน

2. ความไว้วางใจภายในองค์การ ผู้วิจัยสนใจศึกษาแนวคิดของ Dietz and Den Hartog (2006) เนื่องจากแนวคิดนี้มีความครอบคลุมเนื้อหาและมีความน่าเชื่อถือ ทั้งยังมีงานวิจัยเชิงประจักษ์สนับสนุน โดยจะแบ่งความไว้วางใจภายในองค์การเป็น 4 องค์ประกอบคือ ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงานโดยตรง ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้าง หรือตัวแทนนายจ้าง และความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยสนใจศึกษาแนวคิดของ Organ and Bateman (1991) เนื่องจากแนวคิดนี้มีความครอบคลุมเนื้อหาที่สุด โดยจะแบ่งพฤติกรรมออกเป็น 5

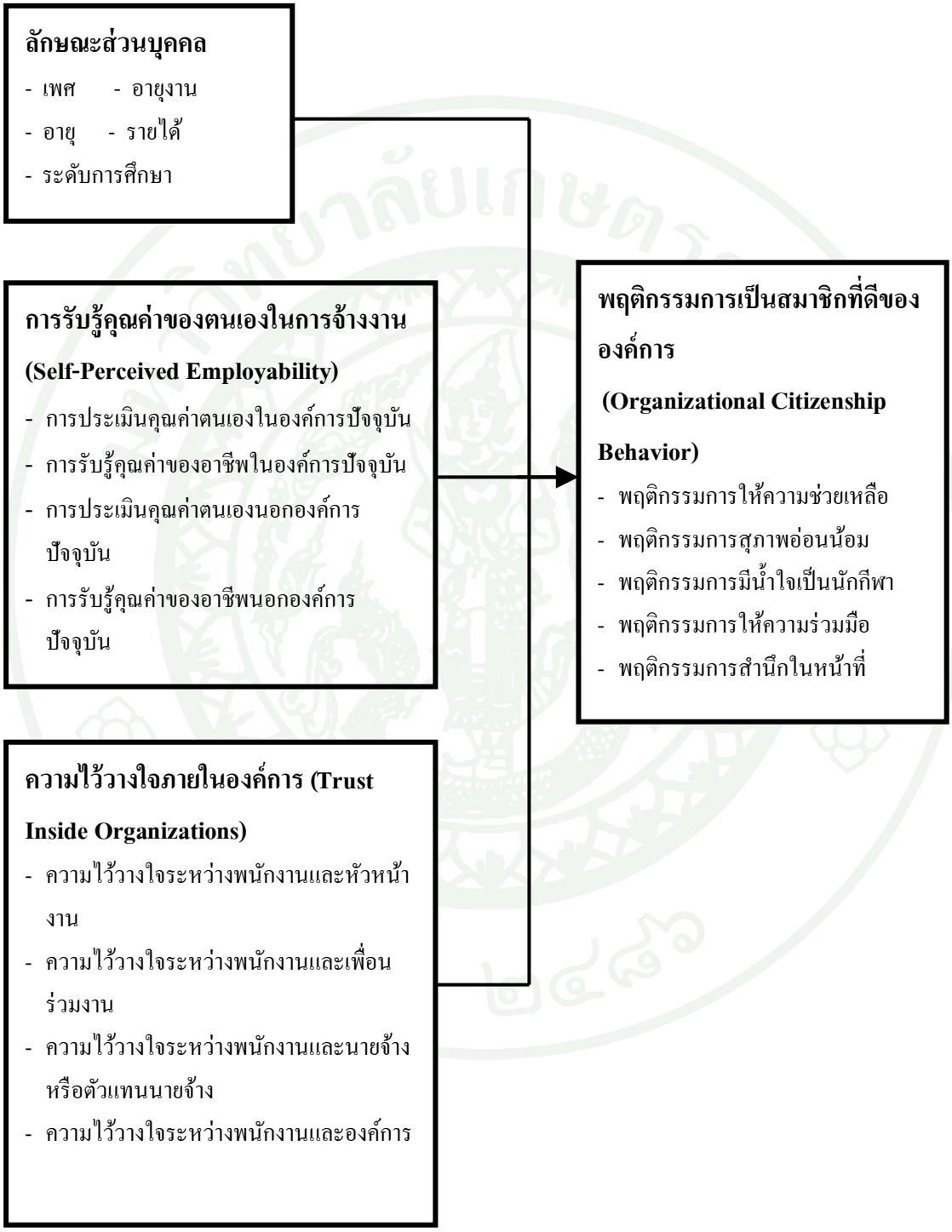
ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

องค์ประกอบ คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

จากนั้นนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังภาพต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สมมติฐานในการวิจัย

ลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานและความไว้วางใจภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งต่ำกว่าผู้จัดการของบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่งในภาคเหนือ และยังมีสถานภาพเป็นพนักงานอยู่ ณ วันที่ 30 กันยายน 2553 จำนวน 230 คน ได้มีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 303) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ที่ได้จัดทำตารางระบุจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะสุ่มเมื่อทราบจำนวนประชากร ตั้งแต่ 10 คนไปจนถึง 1 แสนคน ซึ่งเป็นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ว่ามากเพียงพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากร และได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 144 คน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะสุ่มจากประชากรของ Krejcie and Morgan

จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
10	10	150	108	460	210	2200	327
15	14	160	113	480	214	2400	331
20	19	170	118	500	217	2600	335
25	24	180	123	550	226	2800	338
30	28	190	127	600	234	3000	341
35	32	200	132	650	242	3500	346
40	36	210	136	700	248	4000	351
45	40	220	140	750	254	4500	354
50	44	**230**	**144**	800	260	5000	357
55	48	240	148	850	265	6000	361
60	52	250	152	900	269	7000	364
65	56	260	155	950	274	8000	367
70	59	270	159	1000	278	9000	368
75	63	280	162	1100	285	10000	370
80	66	290	165	1200	291	15000	375
85	70	300	169	1300	297	20000	377
90	73	320	175	1400	302	30000	379
95	76	340	181	1500	306	40000	380
100	80	360	186	1600	310	50000	381
110	86	380	191	1700	313	75000	382
120	92	400	196	1800	317	10000	384
130	97	420	201	1900	320		

ที่มา: Krejcie and Morgan (1970 อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 303)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การสุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามแผนก จากนั้นจึงคำนวณหากลุ่มตัวอย่างตามแผนกจากประชากรตามสัดส่วน โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละแผนก} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละแผนก}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

แผนก	**จำนวนประชากร**	**จำนวนกลุ่มตัวอย่าง**
แผนกขาย	62	39
แผนกบริการ	101	63
แผนกอะไหล่	13	8
แผนกซ่อมตัวถังและสี	8	5
แผนกการเงิน	37	23
แผนกลูกค้าสัมพันธ์	9	6
รวม	**230**	**144**

หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยจับสลากรายชื่อพนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง แบบใส่คืน และแจกจ่ายแบบสอบถามตามรายชื่อของพนักงานที่จับได้ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละแผนกที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน เป็นข้อคำถามแบบตรวจคำตอบ (Check List) และเติมข้อความที่เกี่ยวข้องตามความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยดัดแปลงจากแนวคิดของ Rothwell and Arnold (2007) มีเนื้อหาครอบคลุม 4 องค์ประกอบ ได้แก่ คุณค่าตนเองในองค์การปัจจุบัน การรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน คุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน และการรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบัน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราของลิเคิร์ท (Likert Scale) จำแนกเป็น 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ลักษณะของข้อคำถามเป็นคำถามทางบวกทั้งหมด โดยมีรายละเอียดของแบบสอบถาม ดังนี้

1. คุณค่าตนเองในองค์การปัจจุบัน จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-7
2. การรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 8-14
3. คุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 15-20
4. การรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบัน จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 21-27

เกณฑ์การให้คะแนน

ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราของลิเคิร์ท (Likert Scale) มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การพิจารณาระดับการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ผู้วิจัยได้จัดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ คือ พนักงานที่มีการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานในระดับต่ำ พนักงานที่มีการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานในระดับปานกลาง และพนักงานที่มีการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานในระดับสูง โดยสูตรการหาพิสัยตามที่บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2543: 88) อธิบายไว้ ดังนี้

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5 - 1}{3}$$

$$= 1.33$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถนำมากำหนดระดับการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานโดยรวมและรายด้านได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	**การแปลผลระดับ**
1.00 – 2.33	มีการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานระดับต่ำ
2.34 – 3.67	มีการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานระดับปานกลาง
3.68 – 5.00	มีการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานระดับสูง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความไว้วางใจภายในองค์การ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดของ Dietz and Den Hartog (2006) มีเนื้อหาครอบคลุม 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้าง หรือตัวแทนนายจ้าง และความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราของลิเคิร์ท (Likert Scale) จำแนกเป็น 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ลักษณะของข้อคำถามเป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด โดยมีรายละเอียดของแบบสอบถาม ดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน จำนวน 11 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-11
2. ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 12-21
3. ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้าง หรือตัวแทนนายจ้าง จำนวน 11 ข้อ ได้แก่ ข้อ 22-32
4. ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 33-42

เกณฑ์การให้คะแนน

ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราของลิเคิร์ท (Likert Scale) มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

การพิจารณาระดับความไว้วางใจภายในองค์การ ผู้วิจัยได้จัดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ คือ พนักงานที่มีความไว้วางใจภายในองค์การในระดับต่ำ พนักงานที่มีความไว้วางใจภายในองค์การในระดับปานกลาง และพนักงานที่มีความไว้วางใจภายในองค์การในระดับสูง โดยสูตรการหาพิสัยตามที่บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2543: 88) อธิบายไว้ ดังนี้

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5 - 1}{3}$$

$$= 1.33$$

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถกำหนดระดับความไว้วางใจภายในองค์การโดยรวมและรายด้านได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	**การแปลผลระดับ**
1.00 – 2.33	มีความไว้วางใจภายในองค์การระดับต่ำ
2.34 – 3.67	มีความไว้วางใจภายในองค์การระดับปานกลาง
3.68 – 5.00	มีความไว้วางใจภายในองค์การระดับสูง

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยดัดแปลงจากแนวคิดของ Organ and Bateman (1991) มีเนื้อหาครอบคลุม 5 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราของลิเคิร์ท (Likert Scale) จำแนกเป็น 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ลักษณะของข้อคำถามเป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด โดยมีรายละเอียดของแบบสอบถาม ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	จำนวน	8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-8
2. พฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อม	จำนวน	8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 9-16
3. พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา	จำนวน	7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 17-23
4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	จำนวน	9 ข้อ ได้แก่ ข้อ 24-32
5. พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	จำนวน	9 ข้อ ได้แก่ ข้อ 33-41

เกณฑ์การให้คะแนน

ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราของลิเคิร์ท (Likert Scale) มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

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

การพิจารณาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยได้จัดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ คือ พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระดับต่ำ พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับปานกลาง และพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับสูง โดยสูตรการหาพิสัยตามที่บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2543: 88) อธิบายไว้ ดังนี้

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5 - 1}{3}$$

$$= 1.33$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถกำหนดระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมและแต่ละด้านได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลผลระดับ
1.00 – 2.33	มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระดับต่ำ
2.34 – 3.67	มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระดับปานกลาง
3.68 – 5.00	มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระดับสูง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมพิจารณา เพื่อตรวจความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามในเรื่องเนื้อหาและภาษาที่ชัดเจนตรงประเด็น แล้วนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีความเที่ยงตรงมากที่สุด

จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความคล้ายคลึงกับประชากรที่จะศึกษา คือพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด มาสเตอร์ บอดี้ คาร์ ซึ่งเป็นบริษัทรับเหมาซ่อมและทำสีรถยนต์ให้กับบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้า ทั้งสิ้น 2 สาขา จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมแต่ละด้าน (Item-Total Correlation) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านและค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน

ด้านคุณค่าตนเองในองค์การปัจจุบัน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .914

ด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .951

ด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .857

ด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบัน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .870

ทั้งฉบับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .969

ความไว้วางใจภายในองค์การ

ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .976

ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .933

ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้าง
หรือตัวแทนนายจ้าง มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .967

ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .956

ทั้งฉบับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .985

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .950

ด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .958

ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .932

ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .949

ด้านพฤติกรรมการมีสำนึกในหน้าที่ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .910

ทั้งฉบับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .984

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำการติดต่อขออนุญาตกับผู้จัดการของบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง เพื่อชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ รายละเอียด รวมถึงขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล และส่งหนังสืออนุญาตเก็บข้อมูลจากภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ถึงบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง

2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามจำนวน 165 ชุด ไปยังแผนกต่างๆ และผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับมาเป็นจำนวน 160 ชุด เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 144 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.7

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และทำการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และรายได้

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการจำแนกและแปลความหมายของตัวแปร

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ลักษณะการกระจายของข้อมูล

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

4. Multiple Regression Analysis โดยใช้วิธี Stepwise ในการพยากรณ์ตัวแปรตามตัวหนึ่ง ซึ่งส่งผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลผลและความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตรงกัน จึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
t	แทน	ค่า t-test ที่ใช้ในการทดสอบนัยสำคัญของตัวพยากรณ์
Overall F	แทน	ค่า F-test ที่ใช้ในการทดสอบนัยสำคัญของตัวพยากรณ์
p	แทน	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
R^2_{Adj}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ได้รับการปรับแก้แล้ว
SE b	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
SEX	แทน	เพศ (0 = ชาย และ 1 = หญิง)
AGE	แทน	อายุ (หน่วยเป็นปี)
EXP	แทน	อายุงาน (หน่วยเป็นปี)
EDU	แทน	ระดับการศึกษา (หน่วยเป็นปี)
SAL	แทน	รายได้ (หน่วยเป็นบาท)
EM	แทน	การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานโดยรวม

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

EM_SIN แทน คุณค่าตนเองในองค์การปัจจุบัน

EM_PIN แทน คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน

EM_SOU แทน คุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน

EM_POU แทน คุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบัน

TR แทน ความไว้วางใจภายในองค์การ โดยรวม

TR_MAN แทน ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน

TR_COL แทน ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน

TR_EMP แทน ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้าง

TR_ORG แทน ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ

OC แทน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวม

OC_ALT แทน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการให้ความช่วยเหลือ

OC_COU แทน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการสุภาพอ่อนน้อม

OC_SPO แทน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการมีน้ำใจนักกีฬา

OC_CIV แทน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการให้ความร่วมมือ

OC_CON แทน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการสำนึกในหน้าที่

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอผลการวิจัยเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และรายได้

ตอนที่ 2 การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และรายได้

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และรายได้

(n = 144)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	79	54.9
หญิง	65	45.1
อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	42	29.2
26 – 35 ปี	84	58.3
36 ปีขึ้นไป	18	12.5
อายุเฉลี่ย = 28.92 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 5.801		
อายุต่ำสุด = 19 ปี อายุสูงสุด = 51 ปี		
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาตอนปลาย	2	1.4
มัธยมศึกษาตอนต้น	12	8.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย	8	5.6
ปวช.	18	12.5
ปวส.	49	34.0
อนุปริญญา	6	4.2
ปริญญาตรี	49	34.0

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n = 144)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุงาน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	120	83.3
6 – 10 ปี	15	10.4
11 ปีขึ้นไป	9	6.2
อายุงานเฉลี่ย = 3.38 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 3.672 ปี		
อายุงานต่ำสุด = 1 ปี อายุงานสูงสุด = 18 ปี		
รายได้		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท	76	52.8
6,001 – 8,000 บาท	46	31.9
8,001 – 10,000 บาท	8	5.6
10,001 – 12,000 บาท	11	7.6
มากกว่า 12,000 บาท	3	2.1
รายได้เฉลี่ย = 6,606.94 บาท ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1959.67 ปี		
รายได้ต่ำสุด = 4,500 บาท รายได้สูงสุด = 14,000 บาท		

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่ทำการศึกษาในครั้งนี้เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 54.9 มีอายุเฉลี่ย 28.92 ปี มีการศึกษาระดับปวส. และปริญญาตรี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 34.0 มีอายุงานเฉลี่ย 3.38 ปี และมีรายได้เฉลี่ย 6,606.94 บาท

ตอนที่ 2 การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน			
ด้านคุณค่าตนเองในองค์การปัจจุบัน	3.76	.53	สูง
ด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน	3.87	.55	สูง
ด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน	3.86	.50	สูง
ด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบัน	3.74	.53	สูง
โดยรวม	3.81	.46	สูง
ความไว้วางใจภายในองค์การ			
ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน	3.98	.66	สูง
ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน	3.71	.59	สูง
ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้างหรือตัวแทนนายจ้าง	3.90	.66	สูง
ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ	3.82	.61	สูง
โดยรวม	3.86	.54	สูง
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ			
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	4.10	.53	สูง
ด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อม	4.11	.55	สูง
ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา	4.02	.50	สูง
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	4.00	.49	สูง
ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	3.81	.46	สูง
โดยรวม	4.03	.46	สูง

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีระดับการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พนักงานมีการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานโดยรวมและรายด้านคือ ด้านคุณค่าตนเองในองค์การปัจจุบัน ด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน ด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน และด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบันอยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81, 3.76, 3.87, 3.86 และ 3.74 ตามลำดับ)

พนักงานมีความไว้วางใจภายในองค์การโดยรวมและรายด้านคือ ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้างหรือตัวแทนนายจ้าง และด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การอยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86, 3.98, 3.71, 3.90 และ 3.82 ตามลำดับ)

พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมและรายด้านคือ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อม ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03, 4.10, 4.11, 4.02, 4.00 และ 3.81 ตามลำดับ)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานหลัก ลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง

การวิจัยครั้งนี้เพื่อให้ทราบว่า ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่งได้หรือไม่ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เป็นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์โดยตัวแปรทุกตัวที่นำเข้าสมการการถดถอยพหุจะต้องเป็นตัวแปรเชิงปริมาณเท่านั้น ดังนั้นตัวแปรเชิงคุณภาพ คือ เพศ ซึ่งไม่สามารถวัดหรือประเมินออกมาในเชิงปริมาณได้โดยตรง จึงต้องเปลี่ยนให้เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) เสียก่อน ดังตารางที่ 5

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 5 ระดับการวัดของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตัวแปร	ระดับการวัด (Level of Measurement)
- เพศ	มาตรานามบัญญัติ (Nominal) (0 เป็นเพศชาย, 1 เป็นเพศหญิง)
- อายุ	มาตราอัตราส่วน (Ratio Scale) (นับหน่วยเป็นปี)
- อายุงาน	มาตราอัตราส่วน (Ratio Scale) (นับหน่วยเป็นปี)
- ระดับการศึกษา	มาตราอัตราส่วน (Ratio Scale) (นับหน่วยเป็นปี)
- รายได้	มาตราอัตราส่วน (Ratio Scale) (นับหน่วยเป็นบาท)
การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน	
- ด้านคุณค่าตนเองในองค์การปัจจุบัน	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
- ด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
- ด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
- ด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบัน	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
ความไว้วางใจภายในภายในองค์การ	
- ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
- ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
- ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้างหรือตัวแทนนายจ้าง	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
- ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	
- ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
- ด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อม	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
- ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
- ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ตัวแปร	ระดับการวัด (Level of Measurement)
- ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)

ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) นั้น สามารถแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ประเด็นหลักๆ ดังนี้

1. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์การของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง ทั้งนี้ในการทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ต้องทำการตรวจสอบข้อกำหนด (Assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอยพหุก่อนว่าตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เพื่อดูว่าปัจจัยเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 หรือไม่ เพราะถ้าตัวแปรอิสระต่างๆ ไม่เป็นอิสระต่อกันแล้วจะทำให้แยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากอีกตัวแปรหนึ่งไม่ได้ เกิดปัญหาที่เรียกว่า “Multicollinearity Problem” ขึ้นได้ ซึ่งถ้าเกิดปัญหานี้จะต้องแก้ไขด้วยการตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงออกไป (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540: 86) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 6

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์การของพนักงาน (13 ตัวแปร)

	SEX	AGE	EDU	EXP	SAL	EM_SIN	EM_PIN	EM_SOU	EM_POU	TR_MAN	TR_COL	TR_EMP
SEX	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AGE	.052	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EDU	.462**	-.104	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EXP	.081	.631**	-.066	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SAL	.065	.564**	.032	.599**	-	-	-	-	-	-	-	-
EM_SIN	-.005	.090	.054	.058	.114	-	-	-	-	-	-	-
EM_PIN	.037	.076	.069	-.023	.078	.719**	-	-	-	-	-	-
EM_SOU	.013	.018	.205*	.049	.062	.678**	.606**	-	-	-	-	-
EM_POU	.045	-.001	.241**	.000	.086	.689**	.600**	.768**	-	-	-	-
TR_MAN	.103	.085	.012	-.007	.031	.380**	.515**	.378**	.486**	-	-	-
TR_COL	-.071	.061	-.041	.019	.081	.397**	.551**	.444**	.384**	.533**	-	-
TR_EMP	-.095	.092	-.125	.064	.111	.315**	.473**	.391**	.399**	.622**	.653**	-
TR_ORG	-.026	.113	-.004	.028	.194*	.386**	.470**	.431**	.463**	.595**	.578**	.831**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานและความไว้วางใจภายในองค์การของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง ดังแสดงในตารางที่ 6 พบว่ามีตัวแปรอิสระที่มีค่าความสัมพันธ์กันเกิน .80 จำนวน 1 คู่ คือ ความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้าง และด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงตัดตัวแปรความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้างออก เนื่องจากด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้างหรือตัวแทนนายจ้างถือเป็นองค์ประกอบย่อยของความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่เหลืออีกครั้ง ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 7

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์การของพนักงาน (12 ตัวแปร)

	SEX	AGE	EDU	EXP	SAL	EM_SIN	EM_PIN	EM_SOU	EM_POU	TR_MAN	TR_COL
SEX	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AGE	.052	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EDU	.462**	-.104	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EXP	.081	.631**	-.066	-	-	-	-	-	-	-	-
SAL	.065	.564**	.032	.599**	-	-	-	-	-	-	-
EM_SIN	-.005	.090	.054	.058	.114	-	-	-	-	-	-
EM_PIN	.037	.076	.069	-.023	.078	.719**	-	-	-	-	-
EM_SOU	.013	.018	.205*	.049	.062	.678**	.606**	-	-	-	-
EM_POU	.045	-.001	.241**	.000	.086	.689**	.600**	.768**	-	-	-
TR_MAN	.103	.085	.012	-.007	.031	.380**	.515**	.378**	.486**	-	-
TR_COL	-.071	.061	-.041	.019	.081	.397**	.551**	.444**	.384**	.533**	-
TR_ORG	-.026	.113	-.004	.028	.194*	.386**	.470**	.431**	.463**	.595**	.578**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การ ของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง ตามตารางที่ 7 ไม่พบว่ามีตัวแปรอิสระใดมีค่าความสัมพันธ์กันเกิน .80 ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 12 ตัวแปร ไปเป็นตัวแปรอิสระเพื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนต่อไป

2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยศึกษาตัวแปรพยากรณ์ อันได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์การว่าสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานได้หรือไม่

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์การถดถอยพหุของลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมของพนักงาน

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t	P
ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ (TR_ORG)	.541	.045	.709	11.967	.000
การรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน (EM_PIN)	.268	.052	.316	5.116	.000
ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน (TR_MAN)	.167	.049	.238	3.431	.001
อายุงาน (EXP)	.022	.006	.172	3.384	.001
คุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน (EM_SOU)	.154	.059	.166	2.593	.011
ค่าคงที่ (Constant) = .953					
R = .812 R^2 = .659 R^2_{Adj} = .646	Overall F = 53.274			p = .000	

จากตารางที่ 8 พบว่า ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ (TR_ORG) การรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน (EM_PIN) ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน (TR_MAN) อายุงาน (EXP) และคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน (EM_SOU) สามารถร่วมกัน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมของพนักงานได้ร้อยละ 64.6 (R^2_{Adj} = .646) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 5 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมของพนักงานมาเขียนเป็นสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบได้สมการดังนี้

OC = .953 + .541(TR_ORG) + .268(EM_PIN) + .167 (TR_MAN) + .022 (EXP) + .154 (EM_SOU)

และเขียนสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐานได้สมการดังนี้

Z_{OC} = .709(TR_ORG) + .316(EM_PIN) + .238 (TR_MAN) + .172 (EXP) + .166 (EM_SOU)

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมของพนักงาน พบว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมของพนักงานได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ (TR_ORG) รองลงมาคือ การรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน (EM_PIN) ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน (TR_MAN) อายุงาน (EXP) และคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน (EM_SOU) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์การถดถอยพหุของลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือของพนักงาน

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t	P
ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ (TR_ORG)	.611	.052	.700	11.695	.000
ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน (TR_MAN)	.242	.056	.302	4.288	.000
ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน (TR_COL)	.157	.064	.174	2.446	.016
ค่าคงที่ (Constant) = 1.174					
R = .754 R^2 = .568 R^2_{Adj} = .559	Overall F = 61.319			p = .000	

จากตารางที่ 9 พบว่า ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ (TR_ORG) ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน (TR_MAN) และความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน(TR_COL) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือของพนักงานได้ร้อยละ 55.9 (R^2_{Adj} = .559) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัวที่สามารถร่วมกันพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือของพนักงานมาเขียนเป็นสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบได้สมการดังนี้

$$OC_ALT = 1.174 + .611(TR_ORG) + .242 (TR_MAN) + .157 (TR_COL)$$

และเขียนสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐานได้สมการดังนี้

$$Z_{OC_ALT} = .700 (TR_ORG) + .302 (TR_MAN) + .174 (TR_COL)$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือของพนักงาน พบว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือของพนักงานได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ (TR_ORG) รองลงมาคือ ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน (TR_MAN) และความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน (TR_COL) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์การถดถอยพหุของลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t	P
ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ (TR_ORG)	.598	.056	.664	10.583	.000
คุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน (EM_SOU)	.298	.072	.273	4.146	.000
ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน (TR_MAN)	.170	.061	.206	2.810	.006
ค่าคงที่ (Constant) = .909					
$R = .727$ $R^2 = .528$ $R^2_{Adj} = .518$	Overall F = 52.273			p = .000	

จากตารางที่ 10 พบว่า ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ (TR_ORG) คุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน (EM_SOU) และความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน (TR_MAN) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานได้ร้อยละ 51.8 ($R^2_{Adj} = .518$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานมาเขียนเป็นสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบได้สมการดังนี้

$$OC_COU = .909 + .598 (TR_ORG) + .298 (EM_SOU) + .170 (TR_MAN)$$

และเขียนสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐานได้สมการดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

$$Z_{OC_COU} = .664\ (TR_ORG) + .273(EM_SOU) + .206\ (TR_MAN)$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน พบว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ (TR_ORG) รองลงมาคือ คุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน (EM_SOU) และความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน (TR_MAN) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์การถดถอยพหุของลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาของพนักงาน

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t	P
ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ (TR_ORG)	.472	.057	.569	8.248	.000
คุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน (EM_SOU)	.368	.071	.366	5.208	.000
ระดับการศึกษา (EDU)	-.046	.013	-.221	-3.535	.001
การรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน (EM_PIN)	.020	.008	.147	2.443	.016
อายุงาน (EXP)	.190	.071	.206	2.663	.009
ค่าคงที่ (Constant) = 1.535					
R = .725 R^2 = .525 R^2_{Adj} = .508	Overall F = 30.540			p = .000	

จากตารางที่ 11 พบว่า ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ (TR_ORG) คุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน (EM_SOU) การรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน (EM_PIN) ระดับการศึกษา (EDU) และอายุงาน (EXP) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาของพนักงานได้ร้อยละ 50.8 (R^2_{Adj} = .508) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 5 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิก

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาของพนักงานมาเขียนเป็นสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบได้สมการดังนี้

OC_SPO = 1.535 +.472 (TR_ORG) +.368 (EM_SOU) -.046 (EDU) +.020 (EM_PIN) +.190 (EXP)

และเขียนสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐานได้สมการดังนี้

Z_{OC_SPO} = .569 (TR_ORG) + .366 (EM_SOU) -.221 (EDU) +.147 (EM_PIN) +.206 (EXP)

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาของพนักงาน พบว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาของพนักงานได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ (TR_ORG) รองลงมาคือ คุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน (EM_SOU) ระดับการศึกษา (EDU) อายุงาน (EXP) และการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน (EM_PIN) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์การถดถอยพหุของลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือของพนักงาน

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t	P
ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ (TR_ORG)	.516	.052	.637	9.847	.000
การรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน (EM_PIN)	.291	.061	.324	4.741	.000
อายุงาน (EXP)	.024	.008	.181	3.092	.002
การรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบัน (EM_POU)	.199	.068	.214	2.907	.004
ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน (TR_MAN)	.136	.056	.183	2.446	.016
ค่าคงที่ (Constant) = 1.000					
R = .753 R^2 = .567 R^2_{Adj} = .551	Overall F = 36.069			p = .000	

จากตารางที่ 12 พบว่า ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ (TR_ORG) การรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน (EM_PIN) อายุงาน (EXP) การรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบัน (EM_POU) และความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน (TR_MAN) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือของพนักงานได้ร้อยละ 55.1 (R^2_{Adj} = .551) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 5 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือของพนักงานมาเขียนเป็นสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบได้สมการดังนี้

OC_CIV = 1.000 +.516 (TR_ORG) +.291 (EM_PIN) + .024 (EXP) +.199 (EM_POU) +.136 (TR_MAN)

และเขียนสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐานได้สมการดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Z_{OC_CIV} = .637 (TR_ORG) + .324 (EM_PIN) + .181 (EXP) +.214 (EM_POU) +.183(TR_MAN)

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือของพนักงาน พบว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือของพนักงานได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ (TR_ORG) รองลงมาคือ การรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน (EM_PIN) การรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบัน (EM_POU) ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน (TR_MAN) และอายุงาน (EXP) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์การถดถอยพหุของลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ของพนักงาน

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t	P
ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ (TR_ORG)	.506	.065	.549	7.819	.000
ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน (TR_MAN)	.284	.070	.336	4.050	.000
อายุงาน (EXP)	.034	.010	.220	3.423	.001
การรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน (EM_PIN)	.243	.077	.237	3.168	.002
ค่าคงที่ (Constant) = 1.069					
R = .679 R^2 = .461 R^2_{Adj} = .446	Overall F = 29.728			p = .000	

จากตารางที่ 13 พบว่า ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ (TR_ORG) ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน (TR_MAN) อายุงาน (EXP) และการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน (EM_PIN) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ของพนักงานได้ร้อยละ 44.6 (R^2_{Adj} = .446) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 4 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิก

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ของพนักงานมาเขียนเป็นสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบได้สมการดังนี้

$$OC_CON = 1.069 + .506\ (TR_ORG) + .284\ (TR_MAN) + .034\ (EXP) + .243\ (EM_PIN)$$

และเขียนสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐานได้สมการดังนี้

$$Z_{OC_CON} = .549\ (TR_ORG) + .336\ (TR_MAN) + .220\ (EXP) + .237\ (EM_PIN)$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ของพนักงาน พบว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ (TR_ORG) รองลงมาคือ ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน (TR_MAN) การรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน (EM_PIN) และอายุงาน (EXP) ตามลำดับ

ผู้วิจัยได้สรุปตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์การ ที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน ดังแสดงในตารางที่ 14

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 14 สรุปปัจจัยที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน

ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ					
	ด้านการให้ความช่วยเหลือ	ด้านการสุภาพอ่อนน้อม	ด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	ด้านการให้ความร่วมมือ	ด้านการสำนึกในหน้าที่	โดยรวม
ลักษณะส่วนบุคคล						
เพศ	-	-	-	-	-	-
อายุ	-	-	-	-	-	-
อายุงาน	-	-	✓(+)	✓(+)	✓(+)	✓(+)
ระดับการศึกษา	-	-	✓(-)	-	-	-
รายได้	-	-	-	-	-	-
การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน						
- ด้านคุณค่าตนเองในองค์การปัจจุบัน	-	-	-	-	-	-
- ด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน	-	-	✓(+)	✓(+)	✓(+)	✓(+)
- ด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน	-	✓(+)	✓(+)	-	-	✓(+)
- ด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบัน	-	-	-	✓(+)	-	-

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ					
	ด้านการให้ความช่วยเหลือ	ด้านการสุภาพอ่อนน้อม	ด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	ด้านการให้ความร่วมมือ	ด้านการสำนึกในหน้าที่	โดยรวม
ความไว้วางใจภายในองค์การ						
- ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน	✓(+)	✓(+)	-	✓(+)	✓(+)	✓(+)
- ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน	✓(+)	-	-	-	-	-
- ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ	✓(+)	✓(+)	✓(+)	✓(+)	✓(+)	✓(+)

หมายเหตุ: (+) หมายถึงมีอิทธิพลเชิงบวก
(-) หมายถึงมีอิทธิพลเชิงลบ

จากตารางที่ 14 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงาน การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน ความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้า และความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมของพนักงานได้

ความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานงานและหัวหน้างาน ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน และความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีองค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือของพนักงานได้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน ความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน และความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีองค์การด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานได้

ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงาน ระดับการศึกษา การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน ด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน และความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีองค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาของพนักงานได้

ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงาน การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน การรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบัน ความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน และด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีองค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือของพนักงานได้

ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงาน การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน ความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน และด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีองค์การด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ของพนักงานได้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อวิจารณ์ดังต่อไปนี้

การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน

ผลการศึกษาการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานมีการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณค่าตนเองในองค์การปัจจุบัน ด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน ด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน และด้านการรับรู้ว่าคุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบันก็อยู่ในระดับสูงเช่นกัน

การที่พนักงานมีการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าตนเองในองค์การปัจจุบันอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะการทำงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้านั้น อยู่ภายใต้เงื่อนไขการทำงานของบริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ซึ่งมีระบบการทำงานที่มีแบบแผน เป็นขั้นตอน และมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา พนักงานของบริษัททุกคน ต้องผ่านการฝึกอบรมตามที่ บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด กำหนดไว้ ซึ่งมีทั้งหมด 3 ระดับ ตั้งแต่ระดับพื้นฐาน ระดับผู้เชี่ยวชาญ จนถึงระดับครูฝึกที่สามารถถ่ายทอดความรู้ผ่านหลักสูตรการทำ In House Training ให้แก่พนักงานอื่นๆ และหากพนักงานคนใดสามารถสอบผ่านก็จะได้รับใบประกาศนียบัตรตามหลักสูตรนั้นๆ นอกจากนี้บริษัทยังมีการประเมินผลพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งจากหัวหน้าตลอดจนผู้ตรวจคุณภาพของบริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด สิ่งนี้ย่อมทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจในคุณภาพการทำงานของตนเอง และเมื่อเปรียบเทียบมาตรฐานของโตโยต้า ซึ่งได้รับการการันตีได้จากรางวัลมากมาย (บริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด, 2553) กับบริษัทที่ประกอบธุรกิจเดียวกันแล้ว ถือได้ว่าบริษัทโตโยต้าเป็นบริษัทที่มีคุณภาพเป็นระดับต้นๆ ของเมืองไทย อีกทั้งนโยบายของบริษัทยังเน้นถึงความสำคัญของพนักงานตามวิถีโตโยต้าซึ่งให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลที่ถือว่าทุกคนเป็นส่วนสำคัญแห่งความสำเร็จ สิ่งนี้ทำให้พนักงานรับรู้ว่าตนเองมีความสำคัญและมีคุณค่าในองค์การปัจจุบันอยู่ในระดับสูง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ส่วนการที่พนักงานมีการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบันอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานทุกคนทำงานในอาชีพที่ตนมีความเชี่ยวชาญ และเหมาะสมกับตำแหน่งในบริษัท จึงทำให้เกิดประสิทธิผลที่ดีในการทำงาน สังเกตได้จากการที่บริษัทบรรลุเป้าหมายในหลายด้าน เช่น ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านยอดขาย เป็นต้น ประกอบกับพนักงานประกอบอาชีพภายใต้นามของยี่ห้อโตโยต้า ซึ่งเป็นสัญลักษณ์ของมาตรฐาน (บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด, 2553) ไม่ว่าจะเป็นมาตรฐานด้านคุณภาพรถยนต์ที่ผลิตในประเทศ จากรางวัลเจ.ดี. พาวเวอร์ ปี พ.ศ.2549 มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม และอาชีวอนามัย จากรางวัลสถานประกอบการดีเด่น ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน ปี พ.ศ. 2549 เป็นต้น นอกจากนี้การทำงานที่เป็นระบบ สะดวกรวดเร็ว เน้นลูกค้าเป็นสำคัญ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสูงสุด ยังเป็นจุดเด่นของยี่ห้อโตโยต้า สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่เกิดควบคู่กับการรับรู้ความสำเร็จของอาชีพของพนักงาน และทำให้พนักงานตระหนักว่าตนเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ประสบความสำเร็จ ส่งผลให้พนักงานมีการรับรู้ว่าอาชีพในองค์การปัจจุบันของตนมีความสำคัญมาก

สำหรับการที่พนักงานมีการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบันอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนอกจากบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียง และมีจำนวนยอดขายสูงมากแล้ว พนักงานทุกคนยังได้ผ่านการฝึกอบรมตามมาตรฐานของโตโยต้า โดยเฉพาะการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับทักษะในงานของแต่ละแผนก เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับบริษัทที่ประกอบธุรกิจประเภทเดียวกัน ถือได้ว่าพนักงานของบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งนี้ เป็นพนักงานที่มีความรู้ และทักษะในการทำงานสูง และเมื่อพนักงานทุกคนเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ก็ย่อมทำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจในตนเอง มีความมั่นใจว่าตนเองมีความรู้และมีความสามารถซึ่งหากตนต้องการจะเปลี่ยนงานใหม่ก็ย่อมจะเป็นเรื่องง่าย นอกจากนี้ค่าตอบแทนที่รวมทั้งเงินเดือน รางวัล และเบี้ยขยันต่างๆ ที่พนักงานได้รับ ยังก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในการทำงานพนักงานรับรู้ว่าตนมีความสามารถและบริษัทก็คอยสนับสนุนพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งหมดนี้เป็นตัวส่งเสริมให้พนักงานรับรู้ว่าตนเป็นที่ต้องการของบริษัทและตลาดแรงงานภายนอก

ในส่วนสุดท้าย สำหรับการที่พนักงานมีการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบันอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัทรถยนต์ต่างๆ ได้นำกลยุทธ์ และสินค้าตัวใหม่ออกมานำเสนอเพื่อดึงดูดความสนใจลูกค้าให้มาใช้บริการ โดยทาง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าเอง ก็ได้มีนโยบายเชิงรุกโดยการคิดโปรโมชั่นมากมาย ไม่ว่าจะเป็นด้านการขาย ด้านการบริการ ต่างๆ เป็นต้น เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดให้กับตนเอง และเมื่อตลาดรถยนต์ในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างมาก บุคคลที่ประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนี้จึงมีความสำคัญต่อบริษัทมาก โดยเฉพาะบุคคลที่มีความสามารถเฉพาะทาง เช่น ช่างยนต์ พนักงานขาย เป็นต้น บริษัทต่างต้องการพนักงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานของตน เพื่อขับเคลื่อนธุรกิจและรองรับการเติบโตของบริษัทในอนาคต พนักงานที่ประกอบอาชีพเหล่านี้ที่มีความเชี่ยวชาญสูงจะมีรายได้สูงกว่าบุคคลอื่นๆ ที่ไม่มีพื้นฐาน ทำให้พนักงานเล็งเห็นช่องทางในการพัฒนาตนเอง และโอกาสก้าวหน้าทางอาชีพของอาชีพนี้ ทำให้พนักงานรับรู้ว่าอาชีพของตนเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน เป็นเหตุให้พนักงานมีการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบันอยู่ในระดับสูง

ความไว้วางใจภายในองค์การ

ผลการศึกษาความไว้วางใจภายในองค์การของพนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานมีความไว้วางใจภายในองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งความไว้วางใจภายในองค์การรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้าง และด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การก็อยู่ในระดับสูงเช่นกัน

สำหรับการที่พนักงานมีความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างานอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบการทำงานที่แบ่งแผนกการทำงานแบบเป็นทีม แต่ละทีมก็จะมีหัวหน้างานประจำอยู่ ทำหน้าที่คอยดูแลและให้คำปรึกษาปัญหาในงาน ซึ่งสถานการณ์ในการทำงานแต่ละวัน พนักงานต้องพบเจอกับปัญหาต่างๆ ต้องติดต่อประสานงานกับหลายฝ่าย ทั้งฝ่ายพนักงานด้วยกันเอง และฝ่ายลูกค้า พนักงานแต่ละคนจึงยึดหัวหน้างานเป็นสำคัญในฐานะผู้นำ เมื่อมีปัญหาจะปรึกษาหัวหน้างานเป็นอันดับแรก ซึ่งหัวหน้างานในแผนกต่างๆ ของบริษัทเป็นผู้ที่มีความสามารถ และเป็นที่ปรึกษาปัญหาในการทำงานที่ดีให้กับลูกน้อง สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ทำให้ลูกน้องเกิดความเคารพรัก และยึดถือเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติ ก่อให้เกิดความไว้วางใจในหัวหน้างานในระดับสูง นอกจากนี้ความเมตตากรุณาที่หัวหน้างานมีให้ลูกน้อง ความซื่อสัตย์ที่หัวหน้างานแสดงให้เห็น ย่อมเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนพฤติกรรมการทำงานของลูกน้อง และเสริมสร้างความไว้วางใจในตัวหัวหน้างานได้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

นอกจากนี้การที่พนักงานมีความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการทำงานแต่ละแผนกพนักงานจะต้องดูแลรับผิดชอบส่วนงานของตน รวมถึงการดูแลทรัพย์สิน และของมีค่าของบริษัท เช่น รถยนต์ อะไหล่รถยนต์ หรือแม้กระทั่งเงินจำนวนมาก ดังนั้นพนักงานจึงต้องทำงานด้วยความละเอียดรอบครอบ แต่หากมีกรณีเครื่องมือชำรุด หรือเงินเกิดสูญหาย พนักงานแผนกนั้นๆ ต้องรับผิดชอบร่วมกัน ในทางกลับกัน หากพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีและประสบความสำเร็จ เช่น ทำยอดขายได้ถึงเป้าหมาย แผนกนั้นจะได้เงินรางวัลจำนวนหนึ่งซึ่งเป็นเงินรางวัลสำหรับทุกคน นอกจากนี้บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งนี้ได้มีการจัดกิจกรรมละลายพฤติกรรมพนักงานอยู่บ่อยครั้ง ทำให้พนักงานรักใคร่กลมเกลียวกัน ทำให้บรรยากาศการทำงานเป็นไปอย่างช่วยเหลือเกื้อกูลกัน อีกทั้งนโยบายการลงโทษที่เด็ดขาดสำหรับพนักงานที่ทุจริต ทำให้พนักงานเกิดความตระหนักถึงความซื่อสัตย์ พนักงานทุกคนทำงานอย่างเปิดเผย ทำให้ความไว้วางใจระหว่างพนักงานด้วยกันเองอยู่ในระดับสูง

สำหรับพนักงานมีความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้างอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนายจ้างปฏิบัติงานด้วยความเปิดเผย และเข้าร่วมประชุมความก้าวหน้าของงานในบริษัทอย่างสม่ำเสมอ และผลักดันให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการประชุม ทำให้พนักงานทราบถึงสถานะปัจจุบันของบริษัท และรู้สึกมีส่วนร่วม เป็นการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เปิดเผย นายจ้างมีการเดินตรวจหน้างานทุกสัปดาห์และรับฟังปัญหาของพนักงาน ทำให้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริงในแต่ละแผนก พนักงานจึงขอคำปรึกษาและนายจ้างก็จะหาวิธีแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้นายจ้างยังเป็นผู้ที่มีความเมตตา มีความเป็นกันเองกับพนักงาน การกระทำของนายจ้างนี้เป็นลักษณะการทำงานที่เสมอต้นเสมอปลาย ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไว้วางใจนายจ้าง

สุดท้ายการที่พนักงานมีความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าเป็นองค์การที่มีความมั่นคง ระบบการทำงานเป็นแบบแผน มีการแบ่งงานอย่างชัดเจน ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ ทั้งยังมีหน่วยงานจาก โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด มาตรวจสอบปีละ 2 ครั้ง พนักงานทุกคนทราบถึงนโยบายบริษัท และเป้าหมายเป็นอย่างดีจากการอบรมพนักงานใหม่ และการประชุมไตรมาส รวมทั้งผลสำเร็จจากรางวัลต่างๆ มากมาย เช่น รางวัลความพึงพอใจลูกค้าสูงสุดรายเดือนและรายปีจากบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด เป็นต้น พนักงานทุกคนตระหนักถึง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

นโยบายความปลอดภัยที่บริษัทได้กำหนดไว้ มีการซ้อมระบบการรักษาความปลอดภัยทุกปี เช่น การซ้อมหนีไฟ เป็นต้น พนักงานทุกคนต้องสวมใส่เครื่องมือป้องกันขณะทำงาน สิ่งนี้ถือเป็นนโยบายบริษัทที่พนักงานทุกคนต้องยึดปฏิบัติ นอกจากนี้วิธีการทำงานจะเน้นเอกสารเป็นสำคัญ เพื่อให้สามารถตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องได้เป็นรูปธรรม ทั้งหมดนี้แสดงให้เห็นถึงความห่วงใยต่อสวัสดิภาพของพนักงานของบริษัท และแสดงให้เห็นระบบการทำงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ ทำให้พนักงานเกิดรู้สึกมีส่วนร่วมและเกิดความไว้วางใจในองค์การอยู่ในระดับสูง

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อม ด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ก็อยู่ในระดับสูงเช่นกัน

การที่พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเพราะพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้า จัดให้มีการอบรมพนักงานใหม่และมีกิจกรรมสร้างความสามัคคีกันอยู่บ่อยครั้ง ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน อีกทั้งพนักงานมีการทำงานรวมกันเป็นทีมโดยมีเป้าหมายเดียวกัน ซึ่งคือเป้าหมายหลักขององค์การที่ได้ตั้งไว้ ทำให้มีทิศทางการทำงานไปในแนวเดียวกัน เมื่อมีข้อผิดพลาดก็ร่วมกันรับผิดชอบแก้ไข นอกจากนี้การทำงานร่วมกันเป็นทีมของแต่ละแผนกยังทำให้พนักงานต้องการมีการติดต่อประสานงานกันบ่อย ซึ่งส่งเสริมพัฒนาการด้านสังคมของพนักงาน ทำให้พนักงานคุ้นเคยกันมากขึ้น มีความสามัคคีกันมากขึ้น เมื่อพนักงานมีความสามัคคีกันมาก ก็มีความรักใคร่กลมเกลียวกันมาก หากมีปัญหา หรือมีเวลาว่าง พนักงานก็ยินดีที่จะสละเวลาของตนเองเพื่อช่วยเหลือพนักงานคนอื่น

สำหรับการที่พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเพราะพนักงานแต่ละคนรู้จักหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี เนื่องจากระบบการทำงานที่แบ่งแยกงานออกเป็นสัดส่วนชัดเจน งานที่นอกเหนือจากหน้าที่ หรืองานที่ต้องประสานงานกับส่วนหรือแผนกอื่นๆ ของบริษัท พนักงานก็จะมีการขออนุญาตกับ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

หัวหน้างานนั้นๆ ก่อนที่จะลงมือปฏิบัติหรือประสานงาน ส่วนแผนกนั้นๆ เมื่อมีพนักงานแผนกอื่นเข้ามาประสานงานด้วยความสุภาพ ก็ยินดีช่วยเหลืออย่างเต็มที่ สิ่งนี้แสดงถึงความเคารพในหน้าที่ซึ่งกันและกัน ทั้งยังนโยบาย 3 ส คือ สวัสดี สะดวกดี สบายดี ของบริษัท ที่พยายามผลักดันให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามจนเป็นนิสัย ตอนเช้าพบกันพนักงานก็ยิ้มให้กันและกล่าวคำทักทายว่า สวัสดี ทำงานอย่างมีระบบก็ทำให้เกิดความสะดวกดี และเมื่อจิตใจสดชื่นยิ้มแย้ม ก็ทำให้เกิดความสุข ดังคำว่าสบายดี จะเห็นได้ว่าวัฒนธรรมองค์การของบริษัทนี้เน้นให้พนักงานทุกคนให้ทำงานอย่างมีความสุข มีมารยาท เคารพซึ่งกันและกัน และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน บุคคลที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม รู้จักปรับตัวเข้ากับองค์การได้ ก็จะทำให้ทำงานได้อย่างสบายใจ ไม่ติดขัดติดต่อประสานงานได้อย่างราบรื่น

นอกจากนี้การที่พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาอยู่ในระดับสูง เนื่องจาก บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้านี้ มีการส่งเสริมคุณลักษณะที่ดีของพนักงานในด้านต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยการให้รางวัล เช่น การให้เบี้ยขยันติดรูปขึ้นบอร์ดสำหรับพนักงานที่ไม่ขาด ลา มาสายประจำเดือน และให้เงินรางวัลกับพนักงานในแผนกที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสูงสุด เป็นต้น ทั้งยังได้รับการยกย่องจากเจ้าของบริษัทและได้รับคำชมเชยจากพนักงานในบริษัท สิ่งเหล่านี้เป็นแรงจูงใจให้พนักงานเกิดทัศนคติในงานเชิงบวก พนักงานมีความอดทน อดกลั้น พร้อมฟันฝ่าอุปสรรคเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และสามารถปรับตัวให้เข้ากับองค์การได้ บรรยากาศการทำงานจะเป็นลักษณะของการช่วยเหลือกัน ร่วมยินดีและส่งเสริมซึ่งกันและกัน ไม่ได้เป็นบรรยากาศของการแข่งขัน แม้ว่าในเรื่องการทำงานที่มีตัววัดเป็นยอดขาย เช่น พนักงานขาย แต่ละคนก็มีเป้าหมายที่ต้องการจะขายรถให้ได้มากที่สุด หากได้ลูกค้ามากเท่าใด ก็สามารถได้รับค่าคอมมิสชั่นได้มากเท่านั้น ทำให้ดูเหมือนว่าพนักงานขายมีการแข่งขันกันเอง แต่สุดท้ายแล้ว เมื่อพนักงานคนใดขายรถได้มาก ก็จะนำวิธีการขายของตนเองไปแนะนำพนักงานขายคนอื่นๆ ร่วมกันปรับกลยุทธ์ และเสนอโปรโมชั่นที่น่าสนใจใหม่ๆ ให้กับลูกค้า เพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้าให้มาใช้บริการซื้อรถกับบริษัทโตโยต้าของตน แทนที่จะไปซื้อรถยนต์ยี่ห้ออื่น เป็นการเรียกลูกค้าให้พนักงานขายคนอื่นๆ ได้มีโอกาสในการขายสินค้าด้วย ขณะเดียวกันพนักงานขายที่มียอดขายต่ำ ก็พร้อมที่จะเรียนรู้ และอดทนต่ออุปสรรคต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองและปรับตัวให้เข้ากับองค์การให้ได้

การที่พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมืออยู่ในระดับสูง อาจเนื่องจากนโยบายของบริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด เน้น

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เรื่องคุณภาพพนักงาน การฝึกอบรม และกิจกรรมมาก โดยพนักงานทุกคนจะต้องผ่านการฝึกอบรมที่บริษัทได้กำหนดไว้ พนักงานทุกคนทราบดีถึงเรื่องนี้ตั้งแต่การปฐมนิเทศพนักงานใหม่และยึดถือเป็นหลักปฏิบัติ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการยอมรับไปในตัวของพนักงานทุกคนว่า เมื่อเข้ามาเป็นโตโยต้าแล้ว ทุกคนจะต้องเข้าร่วมทำการอบรม และทำกิจกรรมต่างๆ ที่ทางบริษัทกำหนด ซึ่งพนักงานทุกคนเองก็ยินดีเข้าร่วมทุกกิจกรรม สังเกตได้จากจำนวนพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมแต่ละกิจกรรมนั้น มีจำนวนมากเกินกว่า90% และเมื่อเข้าร่วมทำกิจกรรม พนักงานก็ยินดีที่จะมีส่วนร่วมในการเล่นเกม และตอบคำถาม ทั้งยังมีส่วนร่วมในการนำเสนอข้อมูลต่างๆ ของแผนกตนเอง เป็นบรรยากาศที่ผ่อนคลาย และสนุกสนาน สิ่งนี้แสดงให้เห็นถึงความร่วมมือของพนักงานทุกคนที่มีให้กับบริษัท

และสุดท้ายการที่พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับสูง เนื่องจากพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแต่ละแผนกได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายประจำปี และเป้าหมายประจำเดือน ซึ่งแต่ละแผนกจะต้องทำงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยจะมีการประชุมสรุปรายสัปดาห์ที่เรียกว่า โอเบยะ เป็นการประชุมของหัวหน้าแผนกแต่ละแผนกเพื่อสรุปตัวเลข และปัญหาประจำสัปดาห์ ถือว่าเป็นกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทุกคน เพราะพนักงานทุกคนเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เป้าหมายบรรลุผลสำเร็จ โดยมีตัวแทนคือหัวหน้าแผนก เมื่อทางบริษัทมีการกระตุ้นการทำงานของพนักงานอยู่ตลอดเวลา ทำให้พนักงานปฏิบัติจนเป็นกิจวัตรประจำวัน ส่งผลให้พนักงานตระหนักรู้ถึงภาระหน้าที่ของตนเองตลอดเวลา พนักงานจึงเป็นบุคคลที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ สนองนโยบายขององค์การ และช่วยดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์การ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานหลัก ลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง

ผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน ความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้า ลักษณะส่วนบุคคลด้าน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อายุงาน และการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมของพนักงานได้ร้อยละ 64.6 (R^2_{Adj} = .646) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 โดยความไว้วางใจภายในองค์การด้านโดยความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การสามารถอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมได้ดีที่สุด รองลงมาคือ การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน ความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้า คุณลักษณะงานด้านอายุงาน และการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน ตามลำดับ

สำหรับ ความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมได้ อธิบายได้ว่าการที่พนักงานมีความไว้วางใจองค์การ เชื่อมั่นต่อองค์การว่าองค์การจะปฏิบัติตามสิ่งที่ตนคาดหวังไว้ โดยไม่ต้องมีการตรวจสอบแต่อย่างใดจะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมสูงขึ้นได้ ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อพนักงานมีความไว้วางใจภายในองค์การแล้วก็ทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมทางด้านบวก พนักงานมีความมั่นใจในองค์การ ยิ่งมีความไว้วางใจและมั่นใจต่อองค์การมากพนักงานก็ยิ่งแสดงพฤติกรรมการทำงานทางด้านบวกมากขึ้น องค์การแสดงให้เห็นถึงความห่วงใยต่อสวัสดิภาพของพนักงานของบริษัท และแสดงให้เห็นระบบการทำงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้ ทำให้พนักงานเกิดรู้สึกมีส่วนร่วม พนักงานรับรู้ว่าองค์การมีความน่าไว้วางใจ ทำให้องค์การอิทธิพลในการชักจูงพนักงานให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมได้

สำหรับ การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบันที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมของพนักงานได้นั้น สามารถอธิบายได้ว่า การที่พนักงานรับรู้ว่าตนเองประกอบอาชีพที่เป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจของบริษัท และทางบริษัทก็ได้ให้ความสำคัญกับอาชีพของตนเป็นอย่างมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานรับรู้ความสามารถในอาชีพของตนเอง และการเห็นคุณค่าของตนเองในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท พนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง และต้องการมีส่วนร่วมในความสำเร็จของบริษัท ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัยวรรณ จันทรประภาพ (2547) ศึกษาเรื่องการรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) และพิชญ์พรรณ พุทธิมา (2548) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าใน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์การและการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ที่พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นเมื่อตระหนักว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์การ พนักงานมีการรับรู้คุณค่าอาชีพในองค์การปัจจุบันของตนมีความสำคัญต่อองค์การ พนักงานทราบถึงความสำเร็จของอาชีพที่ตนเองทำอยู่ ดังนั้นปัจจัยด้านคุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบันจึงมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

สำหรับความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมของพนักงานได้ อธิบายได้ว่าการที่หัวหน้างานเป็นผู้นำที่ดี เป็นที่เคารพ และไว้วางใจของพนักงาน อาจเป็นเพราะการแสดงออกของตัวหัวหน้างาน ทั้งด้านความสามารถ ความเมตตา ความซื่อสัตย์และความยุติธรรม ทำให้พนักงานตระหนักรู้ถึงความน่าไว้วางใจเหล่านั้น และก่อให้เกิดความไว้วางใจต่อหัวหน้างานในที่สุด จากนั้นพนักงานจึงเต็มใจทำงานภายใต้การดูแลของหัวหน้างาน และรู้สึกว่าตนเองมีคนคอยให้การสนับสนุนการทำงานอยู่เบื้องหลัง ซึ่งทำให้พนักงานรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง มีพฤติกรรมการทำงานด้านบวก ดังงานวิจัยของ Costa (2003) ศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจต่อการทำงานเป็นทีม และความมีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มสถาบันที่ดูแลทางด้านสังคม 3 แห่งในประเทศเนเธอร์แลนด์ ที่พบว่า ความไว้วางใจต่อการทำงานเป็นทีมปรากฏว่ามีความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งกับทัศนคติของสมาชิกในทีมไปสู่องค์การ ความไว้วางใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บทบาทหน้าที่ ดังนั้นปัจจัยด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างานจึงสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมได้ ตรงตามงานวิจัยของ Wat and Shaffer (2005) ศึกษาเรื่อง ความเสมอภาค และความสัมพันธ์ของอำนาจชักจูงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือพนักงานธนาคารเพื่อการลงทุนของฮ่องกง ที่พบว่าความไว้วางใจในหัวหน้างานมีอิทธิพลในทุกมิติของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สำหรับลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมของพนักงานได้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานทุกคนที่เข้ามาทำงานกับบริษัทนั้นได้มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ เรียนรู้ระบบการทำงาน และลักษณะงาน ทำให้เกิดการปรับตัวในการทำงาน และเมื่อทำงานได้เป็นระยะเวลานานขึ้น พนักงานก็จะเรียนรู้และปรับตัวได้อย่างเหมาะสม สำหรับพนักงานที่ไม่สามารถปรับตัวได้ ก็จำต้องลาออกจากงานไป ยิ่งทำงานนานเท่าใด

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ก็ทำให้พนักงานเข้าใจองค์การมากขึ้น ปรับตัวได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น รู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง รับรู้ความสามารถของตนเองในองค์การ นอกจากนี้พนักงานที่ทำงานมายาวนานจะร่วมสุขร่วมทุกข์กับองค์การ เกิดความรู้สึกรักองค์การ และต้องการเห็นองค์การดำเนินงานไปอย่างราบรื่น และบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ทำให้พนักงานเหล่านั้นเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมสูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของนนทกานต์ วุฒิอารีย์ (2547) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การดีมาก ดังนั้นปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงานจึงมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมสูงขึ้น

สำหรับคุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบันสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมของพนักงานได้ สามารถอธิบายได้ว่าการที่พนักงานเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในงาน ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานเกิดความภูมิใจ และมั่นใจในความสามารถของตนเอง เมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานตระหนักถึงความสามารถของตนเอง มั่นใจว่าตนเองเป็นผู้ที่มีศักยภาพ และเป็นผู้ที่พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีประกาศนียบัตรของโตโยต้าเป็นเครื่องยืนยัน พนักงานทราบว่าความสามารถเช่นนี้เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานภายนอก พนักงานมีความรู้สึกเต็มใจและภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของบริษัท พนักงานมีความมั่นใจในความสามารถและคุณค่าของตนเอง สิ่งนี้ผลักดันให้พนักงานเกิดพฤติกรรมทางบวก เช่น พนักงานพยายามแสดงความสามารถของตนออกมาทางพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และรักษาระดับมาตรฐานการทำงานของตนเองไว้ รวมทั้งการที่พนักงานรับรู้ว่าตนเองทำงานกับบริษัทที่มีชื่อเสียง ต้องการให้บริษัทมีชื่อเสียงและครองความเป็นอันดับ 1 ต่อไป เพราะจะส่งผลดีของตนเองด้วย ไม่ว่าจะเป็นด้านความภาคภูมิใจ ชื่อเสียง และผลตอบแทน ซึ่งทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนั้นปัจจัยการรับรู้คุณค่าในการจ้างงานด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบันจึงมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

สมมติฐานย่อยที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือของพนักงาน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ ความไว้วางใจระหว่างพนักงานงานและหัวหน้างาน และความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีองค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือของพนักงานได้ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 55.9 (R^2_{Adj} = .559) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยตัวแปรความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานงานและองค์การสามารถอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือได้ดีที่สุด รองลงมา คือ ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน และความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

สำหรับความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือของพนักงานได้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานมีความเชื่อมั่นในองค์การว่าองค์การจะปฏิบัติตามที่ตนคาดหวัง และก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดีของพนักงาน พนักงานต้องการให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ จึงยินดีที่จะปฏิบัติงานและให้ความช่วยเหลือในทุกๆ ด้านนั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้านั้นเป็นองค์การที่มีความมั่นคงดำเนินกิจการมากว่า 40 ปี อีกทั้งระบบการบริหารงานเป็นไปอย่างเปิดเผย ตรวจสอบได้ และมีตราโตโยต้าเป็นเครื่องบ่งบอกถึงมาตรฐานขององค์การ พนักงานมีความไว้วางใจต่อองค์การอยู่ในระดับสูง ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความมั่นใจในองค์การ ต้องการเห็นองค์การเติบโตยิ่งๆ ขึ้นไป ดังนั้นพนักงานจึงเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ และอุทิศตนเพื่อประโยชน์ขององค์การ เกิดพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ สอดคล้องกับการศึกษาของ Dyne *et al.* (1994 อ้างถึงในอัมพร พรพงษ์สุริยา, 2544) ที่กล่าวว่าการมีส่วนร่วมในสังคม การมีส่วนร่วมในการเป็นตัวแทน และการมีส่วนร่วมในบทบาทหน้าที่ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ยอมสละเวลาเพื่อช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ในด้านการปฏิบัติงาน หรือกิจกรรมต่างๆ โดยมีจุดมุ่งหมายก็เพื่อให้องค์การสามารถแก้ปัญหาต่างๆ และประสบความสำเร็จให้ได้มากที่สุด

สำหรับความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือของพนักงานได้ สามารถอธิบายได้ว่า การที่พนักงานมีความเชื่อถือในหัวหน้างาน จนยอมปฏิบัติตนตามหัวหน้างานเพราะรู้ว่าหัวหน้างานจะทำแต่สิ่งที่มีประโยชน์ต่อตนเองและองค์การ ทำให้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พนักงานเกิดความรู้สึกต้องการมีส่วนร่วมและเกิดความยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่เกี่ยวกับงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจากสถานการณ์ทำงานในแต่ละวัน ประสบการณ์ในเรื่องความไว้วางใจของตัวพนักงานเอง และความน่าไว้วางใจของหัวหน้างาน เป็นตัวกำหนดความไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะการที่หัวหน้างานเป็นบุคคลที่มีความสามารถ เปิดเผย เมตตา เข้าใจลูกน้อง และซื่อสัตย์ จนทำให้พนักงานเกิดความไว้วางใจต่อหัวหน้างาน ซึ่งเมื่อเกิดความไว้วางใจแล้ว พนักงานต่างๆ ก็ยอมเชื่อฟังหัวหน้างาน ไว้ใจหัวหน้างาน โดยไม่ต้องตรวจสอบ ดังนั้นหัวหน้างานจึงเป็นบุคคลสำคัญที่จะเป็นตัวอย่างให้กับลูกน้อง เป็นตัวสร้างความสัมพันธ์ในสังคมการทำงาน เป็นไปตามงานวิจัยของ Wat and Shaffer (2005) ศึกษาเรื่องความเสมอภาค และความสัมพันธ์ของอำนาจชักจูงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นพนักงานธนาคารเพื่อการลงทุนของฮ่องกง ที่พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีอิทธิพลในทุกมิติของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสำคัญในการเป็นสื่อกลางต่อทุกความสัมพันธ์ ซึ่งทำให้พนักงานเต็มใจที่จะทำงาน อาสาที่จะทำงาน เมื่อมีปัญหา พนักงานทุกคนก็ยินดีให้ความช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นการช่วยในงานหรือส่วนบุคคลในการปฏิบัติงาน และเมื่อมีเวลาว่างพนักงานก็จะสละเวลาของตนในการบำเพ็ญประโยชน์ต่างๆ ให้แก่บริษัท ดังนั้นปัจจัยด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานงานและหัวหน้างานจึงมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

สำหรับความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือของพนักงานได้ สามารถอธิบายได้ว่า การที่พนักงานเชื่อใจในเพื่อนร่วมงาน ไม่สงสัยในพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน เพราะเข้าใจว่าเพื่อนร่วมงานจะปฏิบัติตนไปในทิศทางเดียวกันกับองค์การ พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันและยินดีให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในทุกๆ ด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานแต่ละคนตระหนักถึงหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและเปิดเผย มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ทำให้เกิดความรักใคร่กลมเกลียวและไว้วางใจซึ่งกันและกัน ซึ่งเมื่อพนักงานเกิดความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันแล้ว เมื่อมีปัญหา พนักงานทุกคนก็พร้อมที่จะช่วยเหลือกัน เพื่อแก้ปัญหาและแก้ไขสถานการณ์ให้ผ่านพ้นไปได้ด้วยดี บรรยากาศการทำงานเช่นนี้เป็นบรรยากาศที่เอื้อให้เกิดการทำงานเป็นทีม พนักงานยินดีที่จะสละเวลาของตนเองเพื่อช่วยเหลือพนักงานคนอื่น และปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ดังนั้นปัจจัยด้านความ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ไว้วางใจระหว่างพนักงานงานและเพื่อนร่วมงานจึงมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

สมมติฐานย่อยที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบันและความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีองค์การด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานได้โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 51.8 (R^2_{Adj} = .518) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยตัวแปรความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานงานและองค์การสามารถอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อมได้ดีที่สุด รองลงมา คือ การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบันและความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน ตามลำดับ

สำหรับความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานได้ สามารถอธิบายได้ว่า การที่พนักงานมีความเชื่อมั่นในองค์การว่าองค์การมีแบบแผนการดำเนินการไปในทิศทางที่ได้วางไว้ร่วมกันในที่ประชุมและมีความยุติธรรม ทำให้พนักงานมีแนวทางในการปฏิบัติตนที่ดี รู้ว่าตนต้องทำตัวอย่างไรและมีกาลเทศะ มีความสุภาพอ่อนน้อม อาจเป็นเพราะพนักงานเห็นคุณค่าในองค์การ ทำให้พนักงานทำผลงานหรือให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่สำคัญที่จะนำไปสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ Dyne *et al.* (1994 อ้างถึงในอัมพร พรพงษ์สุริยา, 2544) เมื่อพนักงานเห็นคุณค่าในองค์การแล้ว ก็ทำให้ความไว้วางใจในองค์การอยู่ในระดับสูง ไว้วางใจในระบบการทำงาน พนักงานเข้าใจหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี รู้จักวางตัวให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์การ รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่น ไม่ประพฤติตนไปในทางที่ไม่ดีให้คนอื่นเดือดร้อน มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ย่อมทำให้การทำงานเป็นไปในทางที่ราบรื่น และมีความสุข ดังนั้นปัจจัยด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานงานและ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

องค์การจึงมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อม

สำหรับการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานได้ สามารถอธิบายได้ว่า การที่พนักงานรับรู้ถึงความสำคัญของตนเองว่าตนเป็นผู้ที่มีความสามารถ และทักษะในการทำงาน เป็นที่ต้องการขององค์การอื่นๆ ทำให้พนักงานมีความเข้าใจในความสามารถของตนเอง ทำให้พนักงานรู้ขอบเขตในงานและการปฏิบัติตน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้า เป็นบริษัทที่มีชื่อเสียง และมีจำนวนยอดขายสูงมาก เมื่อเทียบกับบริษัทที่ประกอบธุรกิจเดียวกัน พนักงานแต่ละคนได้รับการอบรมตามมาตรฐานของโตโยต้า ทำให้พนักงานแต่ละคนมีความสามารถเฉพาะทาง และน่าเชื่อถือ พนักงานจึงเกิดความรู้สึกมั่นใจในตนเอง ทั้งด้านความสามารถ และประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อเทียบกับพนักงานบริษัทอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเดียวกัน ทำให้พนักงานภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัท สนใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ เข้าใจหน้าที่ของตนเอง เข้าใจระบบการทำงาน จากการฝึกอบรม พนักงานเคารพสิทธิของผู้อื่น ไม่ทำงานข้ามขั้นตอน ซึ่งเป็นการทำงานอย่างเป็นระบบ ไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน มีความอ่อนน้อมต่อผู้ที่มีอาวุโส และเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน ทำงานเป็นทีม สิ่งเหล่านี้เป็นลักษณะของพนักงานที่ดี ดังนั้นปัจจัยด้านการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน จึงมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานได้

สำหรับความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานได้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานมีความไว้ใจและเชื่อใจหัวหน้างาน ยอมรับฟังความคิดเห็นและคำตักเตือนของหัวหน้างานแล้วนำไปปรับปรุงในการทำงาน พนักงานมีความอ่อนน้อมถ่อมตน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหัวหน้างานในฐานะผู้นำของแผนก และเป็นผู้ที่มีอิทธิพลอิทธิพลในทุกมิติของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสำคัญในการเป็นสื่อกลางต่อทุกความสัมพันธ์ ตามการศึกษาของ Wat and Shaffer (2005) ศึกษาเรื่อง ความเสมอภาค และความสัมพันธ์ของอำนาจชักจูงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นพนักงานธนาคารเพื่อการลงทุนของฮ่องกงนั้น จะเห็นได้ว่าเมื่อผู้นำเป็นผู้ที่มีความน่าไว้วางใจแล้ว ก็ย่อมทำให้พนักงานหรือลูกน้อง เกิดความไว้วางใจ ยอมทำตาม

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คำสั่งอย่างไม่มีข้อสงสัย พนักงานปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างดี มีมารยาท เคารพสิทธิผู้อื่น ไม่ก้าวก่ายงานของผู้อื่น คำนึงถึงผลกระทบจากการทำงานของตนที่มีต่อผู้อื่น โดยอยู่ภายใต้การดูแลของหัวหน้างาน และได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างานเป็นสำคัญ ส่วนหัวหน้างานเองก็เป็นตัวอย่างชั้นดีในการแสดงพฤติกรรมด้านบวกต่างๆ ให้พนักงานเห็น และปฏิบัติตาม ดังนั้นปัจจัยด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานงานและหัวหน้างานจึงมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อม

สมมติฐานย่อยที่ 3 ลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาของพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน และลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีองค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาของพนักงานได้ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 50.8 (R^2_{Adj} = .508) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยตัวแปรความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานงานและองค์การสามารถอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาได้ดีที่สุด รองลงมา คือ การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงาน และการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบันตามลำดับ

สำหรับความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาของพนักงานได้ สามารถอธิบายได้ว่า การที่พนักงานมีความไว้วางใจในองค์การ พนักงานทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี และมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกระบวนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่งสามารถผลักดันองค์การให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น (Robert, 1997) ก่อเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาสูงขึ้นได้ โดยเมื่อองค์การมีการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม เป็นไปในแนวทางที่พนักงานต้องการหรือ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ยอมรับได้ พนักงานก็เกิดความไว้วางใจในองค์การ ส่งผลให้องค์การสามารถสร้างสรรค์ผลงาน หรือทำให้พนักงานในองค์การสนับสนุนหรือคล้อยตามการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นได้ พนักงานพร้อมที่จะอดทด อดกลั้นต่อปัญหา อุปสรรค ความเครียดและความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ไม่เกี่ยงงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นคุณสมบัติของบุคคลที่มีน้ำใจเป็นนักกีฬา ดังนั้นปัจจัยด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานงานและองค์การจึงมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาได้

สำหรับการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบันสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาของพนักงานได้ สามารถอธิบายได้ว่า การที่พนักงานเห็นคุณค่าของตนเองอยู่ในระดับสูง เห็นว่าตนเองมีความสามารถ และเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานภายนอกเมื่อเทียบกับพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันในบริษัทอื่นๆ ทำให้พนักงานมีความมั่นใจในตนเอง พนักงานมีความทะเยอทะยาน อดทนอดกลั้นต่ออุปสรรคและความกดดันต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อพนักงานตระหนักถึงคุณค่าของตนเองนอกองค์การ ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง มีพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก ต้องการแสดงความสามารถของตนเองให้องค์การได้เห็น พนักงานสร้างสรรค์ผลงาน ทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่องาน อดทนต่ออุปสรรค์และความกดดันต่างๆ เพื่อความสำเร็จด้วยความมั่นใจ และได้พิสูจน์ความสามารถของตนให้องค์การเห็น ดังนั้นปัจจัยด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การจึงมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาได้

สำหรับลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาในทางลบได้ สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานมีระดับการศึกษาสูง พนักงานก็จะรู้สึกถึงความเก่ง และความพิเศษของตนเอง ทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจในตนเองมากเกินไปจนไม่สนใจผู้อื่น ก่อให้เกิดพฤติกรรมทางลบในด้านการมีน้ำใจนักกีฬา มีความอดทนต่ำ เพราะคิดว่าตนเองมีความสามารถ และมีตัวเลือก เป็นที่ต้องการขององค์การและคนอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งนี้มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 34 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 66 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จะไม่มีปัญหาด้านการสื่อสาร สามารถอ่านออกเขียนได้เป็นอย่างดี เหมาะสำหรับเข้ารับการฝึกอบรมของโตโยต้าที่จะเน้นเสริมสร้างความสามารถเฉพาะด้านของงานให้แก่พนักงาน และการทำงานเป็นทีม เพื่อให้บริษัท

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตัวแทนจำหน่ายแต่ละแห่ง มีพนักงานที่มีประสิทธิภาพและพร้อมทำจะเติบโตไปพร้อมๆ กัน เนื่องจากเมื่อพนักงานต้องทำงานเป็นทีม ซึ่งแต่ละคนก็ย่อมมีความคิดที่แตกต่างกัน ทำให้พนักงานต้องปรับตัวเอง ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกันเพื่อเป้าหมายเดียวกัน แต่ในขณะเดียวกันพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าผู้อื่น หรือรู้สึกว่าตนเก่งกว่าผู้อื่น ก็อาจทำให้พนักงานคนนั้นเกิดความมั่นใจในตนเองเกินไป ไม่ยอมรับฟังความเห็นผู้อื่น และถือตนเป็นที่ตั้ง ความยุติธรรมลดลง ซึ่งความมั่นใจเกินจำเป็นทำให้พนักงานเหล่านั้นเกิดค่านิยมที่ผิด ความอดทนอดกลั้นลดลง ยึดถือว่าตนมีความสามารถและเป็นศูนย์กลางของเพื่อนร่วมงาน เป็นที่ต้องการขององค์การ และสามารถหางานใหม่ได้ไม่ยาก ในขณะเดียวกันพนักงานที่มีระดับการศึกษาน้อย ก็รับรู้ว่าตนมีโอกาสในการจ้างงานน้อยกว่า จึงจำเป็นต้องอดทนอดกลั้น ทำให้มีพฤติกรรมการมีน้ำในนักกีฬามากกว่า ดังนั้นปัจจัยด้านระดับการศึกษาจึงมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาในทางลบได้

สำหรับการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบันสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาของพนักงานได้ สามารถอธิบายได้ว่า การที่พนักงานตระหนักว่าองค์การให้ความสำคัญกับอาชีพของตน พนักงานจึงต้องการรักษามาตรฐานของอาชีพตนเอง พนักงานมีความอดทนอดกลั้นต่ออุปสรรค ความเครียดและความกดดันต่างๆ ด้วยหวังให้ผลงานออกมาดีที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่พนักงานมีการรับรู้ว่าองค์การคอยให้การสนับสนุนเกี่ยวกับอาชีพ โดยเมื่อองค์การได้รับรางวัล หรือประสบความสำเร็จด้านใดๆ นายจ้างก็จะออกมากล่าวขอบคุณ และให้รางวัลทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงินแก่พนักงาน เช่น เมื่อช่างยนต์ได้รับรางวัลจากการแข่งขันฝีมือช่างระดับประเทศ นายจ้างก็มอบเงินรางวัลให้แก่พนักงานคนนั้น เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ นอกจากนี้ยังมีการให้รางวัลพนักงานดีเด่นแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดีและได้รับการคัดเลือก เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ผลักดันให้พนักงานเกิดความรู้สึกยอมรับซึ่งกันและกัน ผลักดันให้เกิดผลงาน พนักงานรู้จักตนเองและได้รับผลย้อนกลับจากการทำงาน ทำให้พนักงานเข้าใจ รู้จักอดทนอดกลั้นต่ออุปสรรคและปัญหา มองปัญหาในแง่ดีว่าทุกอย่างย่อมมีทางแก้ไข ทั้งยังร่วมยินดีกับพนักงานที่ได้รับรางวัล และพยายามพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้น แม้ว่าต้องพยายามและอดทนเท่าใดก็ต้องทำให้ได้ดีที่สุด ดังนั้นปัจจัยด้านคุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบันจึงมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาได้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สำหรับลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาของพนักงานได้ สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานร่วมทำงานกับองค์การเป็นระยะเวลานาน พนักงานรู้จักปรับตัว และปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์ มีความอดทนต่อความเครียดและอุปสรรคได้ดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การที่พนักงานเข้ามาทำงาน และใช้เวลาในการทำงานเรียนรู้วัฒนธรรมองค์การ บรรยากาศในการทำงาน และระบบการทำงาน รวมทั้งเข้าใจเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ยิ่งพนักงานที่มีอายุงานมากขึ้นก็ยิ่งเข้าใจมากขึ้น มีวุฒิภาวะในการทำงานมากขึ้น สามารถปรับตัวและเข้าใจสถานการณ์การทำงานได้ดี รู้จักหน้าที่ของตนเอง จัดการกับอารมณ์ตนเองได้ดี อดทนต่ออุปสรรค และความเครียดต่างๆ สามารถติดต่อประสานงานกับพนักงานคนอื่นๆ ได้อย่างราบรื่น ทำให้ทำงานอย่างมีระบบ เมื่อทำงานอย่างมีระบบ ก็สามารถตรวจสอบได้ และแก้ไขสถานการณ์ที่เป็นปัญหาได้ ในขณะเดียวกันก็สามารถเสนอสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การและปฏิบัติงานได้อย่างมีแบบแผน นอกจากนี้อายุงานที่มาก ก็แสดงถึงอายุจริงของบุคคลผู้นั้นว่ามีมากเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งข้อจำกัดทางด้านอายุที่ยิ่งมากขึ้นก็ทำให้โอกาสในการหางานใหม่ก็ยากขึ้นด้วย ดังนั้นปัจจัยด้านอายุงานจึงมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาได้

สมมติฐานย่อยที่ 4 ลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือของพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงาน การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้าน การรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบัน ความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีองค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือของพนักงานได้ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 55.1 (R^2_{Adj} = .551) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยตัวแปรความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานงานและองค์การสามารถอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือดีที่สุด รองลงมา คือ การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่า

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ของอาชีพนอกองค์การปัจจุบัน ความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างานและลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงาน ตามลำดับ

สำหรับความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือของพนักงานได้ สามารถอธิบายได้ว่า การที่พนักงานมีความเชื่อมั่นในองค์การ รู้สึกคล้อยตาม และปฏิบัติตนตามที่องค์การคาดหวัง ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการให้ความร่วมมือได้ เนื่องจากเมื่อพนักงานเห็นว่าองค์การมีลักษณะที่คู่ควรแก่ความไว้วางใจ จะทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พนักงานรับรู้บทบาทพฤติกรรมของตนเอง เกิดความพึงพอใจในทีมงาน ส่งผลให้เกิดความผูกพันทางทัศนคติและความผูกพันต่อเนื่องต่อไป (Costa, 2003) พนักงานจะแสดงความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ มีความรับผิดชอบในงาน คอยติดตามข้อมูลข่าวสารหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับองค์การ สนใจแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็นระหว่างสมาชิกด้วยกัน รวมถึงการกระตุ้นให้ผู้อื่นปฏิบัติด้วยเช่นกัน ดังนั้นปัจจัยด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานงานและองค์การจึงมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือได้

สำหรับคุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบันของพนักงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือของพนักงานได้ สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานมีการรับรู้ว่าองค์การให้ความสำคัญต่ออาชีพที่ตนทำอยู่ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกรักและผูกพันในองค์การ และพร้อมให้ความร่วมมือเพื่อร่วมพัฒนาองค์การต่อไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งนี้ได้ให้ความสำคัญกับทั้งตัวพนักงานและอาชีพของพนักงานเป็นอย่างมาก สังเกตได้จากหลักวิถีโตโยต้า ที่ได้เน้นหลัก 2 เสาหลัก คือ“การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง” และ “การยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน” โดยเน้นด้านการเคารพบุคลากรและเชื่อว่าความสำเร็จของธุรกิจ สร้างขึ้นจากความพยายามของทุกคนและการจัดการทีมงานอย่างดี (บริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด, 2553) ซึ่งพนักงานที่มีความสามารถเฉพาะด้าน ไม่ว่าจะประกอบอาชีพใดๆ ในบริษัท ล้วนแต่เป็นผู้ที่ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จทั้งสิ้น ดังนั้นพนักงานจึงรับรู้ถึงคุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบันที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ เมื่อองค์การมีกิจกรรมหรือต้องการให้พนักงานปฏิบัติอะไร พนักงานก็ยินดีและเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือ เพื่อเป็นการตอบสนองต่อนโยบายของบริษัท ที่เน้นพนักงานเป็นสำคัญ พนักงานมีความรับผิดชอบกับงานที่ตนเองทำ และพยายามใช้เวลาในการทำงานอย่างคุ้มค่า ทำงานด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ดังนั้น

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ปัจจัยด้านคุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบันจึงมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือได้

สำหรับลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงานของพนักงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือของพนักงานได้ สามารถอธิบายได้ว่า การที่อายุงานของพนักงานในบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งนี้ ซึ่งมีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 3.4 ปี ทำให้เกิดพฤติกรรมการให้ความร่วมมือได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การที่พนักงานมีอายุงานมาก พนักงานก็ได้เรียนรู้สิ่งต่างๆ ในองค์การไว้มากผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคมขององค์การ และหน่วยงาน ทำให้พนักงาน เกิดความเข้าใจในองค์การ และต้องการให้ความร่วมมือในการทำงานต่างๆ ซึ่งการทำงานในระบบของโตโยต้าจะเน้นในด้านการทำงานเป็นทีม และที่สำคัญพนักงานทุกคนต้องเข้ารับการฝึกอบรมตามที่กำหนด สิ่งเหล่านี้พนักงานทุกคนทราบตั้งแต่วันแรกที่เข้ามาปฐมนิเทศก่อนการทำงาน และเมื่อพนักงานเข้ามาทำการก็แสดงให้เห็นว่าพนักงานได้ยอมรับเงื่อนไขเหล่านี้แล้ว ดังนั้นพนักงานจึงเรียนรู้ที่จะร่วมกันทำงานกับพนักงานคนอื่นๆ เพื่อให้สามารถปรับตัวและเข้าใจสถานการณ์การทำงานได้ พนักงานจึงรู้จักหน้าที่ของตนเอง และตระหนักว่าหากพนักงานไม่ให้ความร่วมมือ องค์การก็ไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ พนักงานจึงให้ความร่วมมือกับองค์การในด้านต่างๆ จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านอายุงานจึงมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือได้

สำหรับการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบันสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือของพนักงานได้ สามารถอธิบายได้ว่า การที่พนักงานรับรู้ว่าอาชีพของตนเองเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน ไม่ว่าจะเป็นที่ต้องการทั้งกับบริษัทปัจจุบันที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ และกับบริษัทที่ทำธุรกิจประเภทเดียวกัน ทำให้เกิดพฤติกรรมการให้ความร่วมมือได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อพนักงานรับรู้ถึงความสำคัญของอาชีพตนเองว่ามีความสำคัญกับตลาดแรงงานภายนอก ทำให้พนักงานต้องการเป็นที่สนใจ พนักงานแสดงความสามารถและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน โดยมุ่งหวังการเปลี่ยนแปลงในภาระหน้าที่ หรือสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้น (Sanders and De Grip, 2004) ซึ่งในการปฏิบัติงานใดๆ พนักงานจะต้องทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี และร่วมมือกันในการทำงาน เพื่อให้งานนั้นประสบผลสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าไว้ พนักงานจึงต้องปรับตัวเองให้เข้ากับทีม โดยใช้ความมั่นใจและความสามารถที่มีอยู่ประยุกต์ใช้ในงาน และนำเสนอแนะให้เพื่อนร่วมงานร่วมกันปฏิบัติ ในขณะเดียวกันก็ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความรับผิดชอบ และสนใจเข้า

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ โดยเล็งเห็นประโยชน์จากผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น ทำให้พนักงานเกิดความร่วมมือในทุกๆ ด้านเพื่อทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น ดังนั้นปัจจัยด้านคุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบันจึงมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือได้

สำหรับความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือของพนักงานได้ สามารถอธิบายได้ว่า การที่พนักงานมีความไว้วางใจในหัวหน้างาน ยอมรับฟังคำสั่งของหัวหน้างานโดยไม่มีข้อสงสัย ปฏิบัติงานภายใต้การดูแลของหัวหน้างานได้อย่างดี ทำให้เกิดพฤติกรรมการให้ความร่วมมือได้ อาจเป็นเพราะบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งนี้ เน้นและให้ความสำคัญกับหัวหน้าแผนกในฐานะตัวแทนพนักงาน เปรียบเสมือนเป็นกระบอกเสียงให้กับพนักงานทุกคนในแผนก หัวหน้าจึงเป็นผู้นำคนสำคัญ และพนักงานก็ยึดหัวหน้างานเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติ เมื่อหัวหน้างานเป็นแบบอย่างที่ดี พนักงานก็มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีตามไปด้วย นอกจากนี้หากมีอะไรที่พนักงานสามารถทำได้ พนักงานก็ยินดีที่จะทำด้วยความสมัครใจ ทำให้เกิดพฤติกรรมแห่งความร่วมมือ ดังนั้นปัจจัยด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างานจึงมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือได้

สมมติฐานย่อยที่ 5 ลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ของพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงานและการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การ สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีองค์การด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ของพนักงานได้ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 44.6 (R^2_{Adj} = .446) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยตัวแปรความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานงานและองค์การสามารถอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ได้ดีที่สุด รองลงมา คือ ความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้า

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

งาน การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน และลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงาน ตามลำดับ

สำหรับความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ของพนักงานได้ สามารถอธิบายได้ว่า การที่พนักงานมีความไว้วางใจในองค์การ ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และรับรู้บทบาทพฤติกรรมของตน เนื่องจากองค์การก็มีการกระตุ้นการทำงานของพนักงานอยู่ตลอดเวลา โดยการประชุมประจำสัปดาห์ ประจำเดือน และประจำไตรมาส นอกจากนั้นยังมีการเข้าแถวตอนเช้าเพื่อพูดคุย ถึงปัญหาของงานในวันที่ผ่านมา และแจ้งแผนงานประจำวัน ทำให้พนักงานปฏิบัติจนเป็นกิจวัตรประจำวัน ส่งผลให้พนักงานตระหนักรู้ถึงภาระหน้าที่ของตนเองตลอดเวลา พนักงานจึงเป็นบุคคลที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ สนองนโยบายขององค์การ และช่วยดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์การ ซึ่งพฤติกรรมของพนักงานเหล่านี้คือพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ อันก่อให้เกิดการขับเคลื่อนในองค์การ ส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงาน เพราะพนักงานทุกคนรู้จักหน้าที่ของตนเองดี และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุดเพื่อความก้าวหน้าขององค์การ ดังนั้นปัจจัยด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานงานและองค์การจึงมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

สำหรับความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ของพนักงานได้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานมีความเชื่อมั่นใจตัวหัวหน้างาน และตระหนักว่าหัวหน้างานจะปฏิบัติตนไปในแนวทางที่ตนคาดหวังและเป็นแบบอย่างที่ดี ทำให้พนักงานปฏิบัติตนตามก่อให้เกิดพฤติกรรมที่สนองตอบนโยบายขององค์การ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหัวหน้างานในฐานะผู้นำของแผนก และเป็นผู้ที่มีอิทธิพลอิทธิพลในทุกมิติของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสำคัญในการเป็นสื่อกลางต่อทุกความสัมพันธ์ ตามการศึกษาของ Wat and Shaffer (2005) ศึกษาเรื่อง ความเสมอภาค และความสัมพันธ์ของอำนาจชักจูงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นพนักงานธนาคารเพื่อการลงทุนของฮ่องกงนั้น จะเห็นได้ว่าเมื่อผู้นำเป็นผู้ที่มีความน่าไว้วางใจแล้ว ก็ย่อมทำให้พนักงานหรือลูกน้อง เกิดความไว้วางใจ ยอมทำตามคำสั่งอย่างไม่มีข้อสงสัย พนักงานตระหนักรู้ถึงความสำคัญของงาน จึงปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างดี รู้จักหน้าที่ของตนเอง พยายามทำงานให้มีประสิทธิภาพเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด โดยอยู่ภายใต้การดูแลของหัวหน้างาน และได้รับคำแนะนำจากหัวหน้า

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

งานเป็นสำคัญ ส่วนหัวหน้างานเองก็เป็นตัวอย่างชั้นดี ในการแสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดี หัวหน้างานมีการแสดงความมุ่งมั่นในการทำงานให้พนักงานเห็น ทำให้พนักงานนำไปปฏิบัติตาม ดังนั้นปัจจัยด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานงานและหัวหน้างานจึงมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

สำหรับลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ของพนักงานได้ สามารถอธิบายได้ว่า การที่อายุงานของพนักงานในบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งนี้ ซึ่งมีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 3.4 ปี พนักงานมีการเรียนรู้ในแง่มุมต่างๆขององค์การ และรู้จักปรับตัวเพื่อสนองตอบนโยบายองค์การ ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะการที่พนักงานเข้ามาทำงาน และใช้เวลาในการทำงานเรียนรู้วัฒนธรรมองค์การ บรรยากาศในการทำงาน และระบบการทำงาน รวมทั้งเข้าใจเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ยิ่งพนักงานที่มีอายุงานมากขึ้นก็ยิ่งเข้าใจมากขึ้น มีวุฒิภาวะในการทำงานมากขึ้น สามารถปรับตัวและเข้าใจสถานการณ์การทำงานได้ดี รู้จักหน้าที่ของตนเอง และเข้าใจว่าหากตนปฏิบัติตนตามกฎระเบียบขององค์การ ไม่ใช้เวลาว่างไปกับเรื่องส่วนตัว ทำงานอย่างมีระบบ และตรงต่อเวลาแล้ว ก็จะเกิดผลดีกับตนเอง พนักงานจึงเกิดความสำนึกในหน้าที่ ดังนั้นปัจจัยด้านอายุงานจึงมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

สำหรับการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบันสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ของพนักงานได้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานรับรู้ถึงคุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบันที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ รับรู้ว่าอาชีพของตนมีความสำคัญมากต่อบริษัท หากไม่มีอาชีพนี้ในบริษัท ก็อาจทำให้บริษัทไม่สามารถดำเนินกิจการได้ หรืออาจทำให้การดำเนินกิจการเป็นไปอย่างไม่ราบรื่น ติดขัด พนักงานจึงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ ช่วยดูแลทรัพย์สินและผลประโยชน์ขององค์การ ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะการที่บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งนี้ได้ให้ความสำคัญกับอาชีพของพนักงาน เน้นด้านการเคารพบุคลากรและเชื่อว่าความสำเร็จของธุรกิจ สร้างขึ้นจากความพยายามของทุกคนและการจัดการทีมงานอย่างดี นอกจากนี้บริษัทยังสนับสนุนความสามารถทางอาชีพของพนักงานโดยการจัดให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานทุกคน (บริษัทโตโยต้า มอเตอร์ประเทศไทย จำกัด, 2553) ทำให้พนักงานมีความสามารถเฉพาะทางเพิ่มขึ้น เมื่อพนักงานมีความสามารถเฉพาะด้านแล้ว ไม่ว่าจะประกอบอาชีพใดๆ ในบริษัท ก็ล้วนแต่เป็นผู้ที่ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จทั้งสิ้น พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของอาชีพนี้และพยายามปฏิบัติงานให้ดี

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ที่สุด เพื่อแสดงความสามารถของตนให้บริษัทเห็น พนักงานปฏิบัติตนตามกฎระเบียบ เพื่อสนองนโยบายขององค์การ มีการตรงต่อเวลา และช่วยดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์การ ดังนั้นปัจจัยด้านคุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบันจึงมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ได้

กล่าวโดยสรุป จากการวิจัยพบว่าทุกตัวแปรไม่ว่าจะเป็น ลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานได้ ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะลักษณะส่วนบุคคล ไม่ว่าจะเป็นอายุงาน หรือระดับการศึกษา เป็นตัวทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์การ รู้จักปรับตัวให้เข้ากับองค์การ และแสดงพฤติกรรมที่เป็นที่ยอมรับของทุกคนในองค์การ ในขณะเดียวกันพนักงานก็ตระหนักถึงความสำคัญในอาชีพและความสามารถของตนเอง ที่เป็นส่วนสำคัญทำให้องค์การขับเคลื่อนไปได้ในหนทางเชิงรุก และประสบความสำเร็จ นอกจากนี้พนักงานยังมีความไว้วางใจภายในองค์การ มั่นใจในองค์การ และคาดหวังว่าองค์การจะนำพาทุกๆ คนไปสู่หนทางแห่งความสำเร็จ ทำให้พนักงานทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทแรงกายแรงใจ เพื่อแสดงความสามารถของตนเองให้เป็นที่ประจักษ์แก่ทุกคน การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่มีข้อสงสัยเพื่อเป้าหมายเดียวกัน ดังนั้นลักษณะส่วนบุคคลที่สอดคล้องกับงานและองค์การ พนักงานรับรู้คุณค่าตนเองในการจ้างงานว่ามีความสำคัญ และมีความไว้วางใจภายในองค์การในระดับสูง จึงสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ แต่อย่างไรก็ตามอาจมีตัวแปรอื่นๆ อีกที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้วิจัยไม่ได้ทำการศึกษา

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง และศึกษาอำนาจพยากรณ์ของลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งต่ำกว่าผู้จัดการของบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่งในภาคเหนือ จำนวน 144 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามแผนกและทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย(Simple Random Sampling)โดยวิธีการจับสลากรายชื่อพนักงานแบบใส่คืน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวน 27 ข้อ โดยสร้างแบบสอบถามจากแนวคิดของ Rothwell and Arnold (2007) มีเนื้อหาครอบคลุม 4 องค์ประกอบ ได้แก่ คุณค่าตนเองในองค์การปัจจุบัน การรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน คุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน และการรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความไว้วางใจภายในองค์การ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ตามแนวคิดของ Dietz and Den Hartog (2006) มีจำนวน 42 ข้อ เนื้อหาครอบคลุม 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้างหรือตัวแทนนายจ้าง และความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามการเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองจำนวน 41 ข้อ ตามแนวคิดของ Organ and Bateman (1991) มีเนื้อหาครอบคลุม 5 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

สรุปผลการวิจัย

1. พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 144 คน เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 54.9 มีอายุระหว่าง 26-35 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 58.3 ซึ่งมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 28.9 ปี โดยมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปวส. และปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 34 เท่ากัน มีอายุงานต่ำกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 83.3 ซึ่งมีอายุงานเฉลี่ยเท่ากับ 3.4 ปี และมีรายได้ต่ำกว่า 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 76 ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยเท่ากับ 6,606.94 บาท

2. พนักงานมีการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานโดยรวมและรายด้านคือ ด้านคุณค่าตนเองในองค์การปัจจุบัน ด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน ด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน และด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบันอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81, 3.76, 3.87, 3.86 และ 3.74 ตามลำดับ

3. พนักงานมีความไว้วางใจภายในองค์การโดยรวมและรายด้านคือ ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้าง และด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86, 3.98, 3.71, 3.90 และ 3.82 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

4. พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมและรายด้านคือ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อม ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03, 4.10, 4.11, 4.02, 4.00 และ 3.81 ตามลำดับ

5. ความสามารถในการพยากรณ์ของลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การ ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน พบว่า

5.1 ความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน ความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงาน และการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 ร้อยละ 64.6 (R^2_{Adj} = .646)

5.2 ความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานงานและองค์การ ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างานและความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีองค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 55.9 (R^2_{Adj} = .559)

5.3 ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน และความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีองค์การด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมพยากรณ์ได้ร้อยละ 51.8 (R^2_{Adj} = .518)

5.4 ความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน ลักษณะส่วนบุคคล

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ด้านระดับการศึกษา ด้านอายุงาน และ การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีองค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 50.8 (R^2_{Adj} = .508)

5.5 ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน การรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบัน ความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน และลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีองค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมพยากรณ์ได้ร้อยละ 55.1 (R^2_{Adj} = .551)

5.6 ความไว้วางใจภายในองค์การด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน และลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีองค์การด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 44.6 (R^2_{Adj} = .446)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการ วิจัยเรื่องการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะซึ่งอาจเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน และพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง โดยพิจารณาจากผลการศึกษา ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม ด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา การให้ความร่วมมือ และการสำนึก

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ในหน้าที่ของพนักงานได้ ดังนั้นเมื่ออายุงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแล้ว เราจึงควรหาวิธีที่จะรักษาพนักงานให้ทำงานอยู่กับบริษัท โดยการพัฒนาและจูงใจพนักงานให้เกิดความรู้สึกต้องการทำงานและมีส่วนร่วมในองค์การ เพื่อให้พนักงานรู้สึกรักองค์การและต้องการทำงานกับองค์การต่อไปเรื่อยๆ ซึ่งอาจทำได้โดย

1.1 สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานไม่รู้สึกเบื่อและจำเจในการทำงาน ต้องการที่จะทำงานและอยู่กับองค์การต่อไป โดยนายจ้างควรมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ทำให้พนักงานมีแรงกระตุ้นให้ปฏิบัติงาน ซึ่งนายจ้างอาจจะมีการให้รางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดี หรือประพฤติตนดี เพื่อเป็นแบบอย่างให้พนักงานคนอื่นๆ ซึ่งรางวัลอาจจะให้ในรูปแบบที่เป็นตัวเงิน เช่น เบี้ยขยัน ให้สำหรับพนักงานที่มาทำงานทุกวัน ไม่มีการขาด ลา หรือมาสาย เป็นต้น และรางวัลที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น คำชมเชยในกรณีที่ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง เป็นต้น นอกจากนี้การมอบหมายงานที่ท้าทายก็สามารถจูงใจให้พนักงานได้ใช้ทักษะความสามารถของตนในการทำงาน ทำให้พนักงานไม่รู้สึกซ้ำซากจำเจ สนับสนุนให้พนักงานเกิดลักษณะการทำงานเชิงรุก พนักงานต้องการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ก่อให้เกิดพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน

1.2 ให้พนักงานที่มีอาวุโสมีส่วนร่วมในการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และวิธีการปรับตัวในการทำงานให้กับพนักงานคนอื่นๆ เพราะเมื่อยิ่งมีอายุงานมากขึ้น พนักงานก็มีความเข้าใจ และเกิดความผูกพันกับองค์การผ่านทางขบวนการขัดเกลาทางสังคมภายในองค์การมากขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มขึ้นด้วย นอกจากนี้องค์การอาจแบ่งระดับพนักงานตามอายุงานด้วย เช่น หากพนักงานทำงานเกิน 5 ปี ก็แต่งตั้งตำแหน่งด้านความอาวุโสเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นการแสดงถึงการให้ความสำคัญต่อพนักงานของบริษัท พนักงานเห็นความก้าวหน้าของอาชีพหากตนทำงานต่อเป็นระยะเวลานาน ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานกับบริษัทต่อไปเรื่อยๆ

2. จากผลการวิจัย พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาของพนักงานได้ในทางลบ ทั้งนี้แนวทางในการพัฒนาพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงเกิดความเข้าใจ รู้จักอดทนอดกลั้นและเสียสละ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาของพนักงาน ซึ่งอาจทำได้โดย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2.1 พยายามให้พนักงานที่มีการศึกษาสูงได้เข้ามามีส่วนร่วมและใกล้ชิดกับพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่า โดยจัดกิจกรรมและฝึกอบรมเพื่อละลายพฤติกรรมให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เน้นเรื่องการทำงานเป็นทีม จัดให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มในการแก้ไขปัญหาและรับผิดชอบร่วมกัน โดยแต่ละกลุ่มให้คละระดับการศึกษากันไป เพื่อให้พนักงานได้ทำกิจกรรมร่วมกัน ก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวและช่วยเหลือกัน พนักงานได้ทำความรู้จักกัน แลกเปลี่ยนความคิดและทัศนคติ ทำให้เกิดความใกล้ชิดกันมากขึ้น เป็นการลดช่องว่างระกว่าบุคคลให้ลดลง

2.2 พัฒนาระดับการศึกษาของพนักงานในลักษณะการให้ความรู้และการฝึกอบรมสำหรับพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ เพื่อให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงเห็นถึงการพัฒนาและโอกาสความก้าวหน้าของพนักงานแต่ละคนที่มิได้ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษาเพียงอย่างเดียว เพื่อจูงใจให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงมีพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาสูงขึ้น อดทนอดกลั้นมากขึ้น โดยบริษัทอาจมีการจัดอบรมภายในด้านการเพิ่มทักษะการทำงาน ความรู้เฉพาะทางหรือสนับสนุนด้านการศึกษาของพนักงาน นอกจากนี้ยังเป็นการช่วยลดช่องว่างระหว่างระดับการศึกษา ทำให้พนักงานที่มีการศึกษาสูงเล็งเห็นถึงความเสมอภาค ลดความถือตัวด้านระดับการศึกษาของตน และปฏิบัติตนคล้อยตามพนักงานทั่วไปในด้านความมีน้ำใจนักกีฬา

3. จากผลการวิจัย พบว่า การรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบันสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม ด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา การให้ความร่วมมือและการสำนึกในหน้าที่ ของพนักงานได้ ทั้งนี้แนวทางในการพัฒนาและทำให้พนักงานเห็นว่าอาชีพที่ตนทำอยู่นั้นมีประโยชน์ต่อองค์การ อาจทำได้โดย

3.1 องค์การส่งเสริมความสามารถทางด้านอาชีพของพนักงาน โดยจัดแบ่งกลุ่มอาชีพในองค์การให้เข้ามามีบทบาทในการสร้างเป้าหมาย และแผนการดำเนินงานตามสาขาอาชีพที่เชี่ยวชาญ เช่น พนักงานขายอาจเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายยอดขายรายปี และแนวทางการขายที่คาดว่าจะสามารถเพิ่มยอดขาดให้กับบริษัทได้ หรือช่างยนต์อาจเข้ามามีบทบาทในการกำหนดขั้นตอนการตรวจเช็ครถยนต์ของลูกค้าให้รวดเร็วและปลอดภัยยิ่งขึ้น หรือพนักงานต้อนรับกำหนดแบบแผนการต้อนรับลูกค้า และการติดตามหลังการเข้ารับบริการว่าควรมีขั้นตอนอย่างไร เป็นต้น ซึ่งองค์การต้องประชุมความก้าวหน้าของแผนงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อติดตามความก้าวหน้าในการ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ปฏิบัติงาน และแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของพนักงานในทุกสายอาชีพว่าเป็นส่วนสำคัญทำให้องค์การประสบความสำเร็จ

3.2 องค์การสับเปลี่ยนหมุนเวียนส่งพนักงานเข้าประกวดแข่งขันฝีมือช่างและพนักงานประจำปี เพื่อให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น และเห็นความสำคัญของทักษะความสามารถในอาชีพของตน ซึ่งหากพนักงานได้รับรางวัลก็จะทำให้พนักงานนั้นๆ เกิดความภาคภูมิใจในอาชีพของตนเองมากขึ้น ก่อให้เกิดความสำนึกในหน้าที่ และต้องการรักษามาตรฐานของอาชีพตนเองไว้

4. จากผลการวิจัย พบว่า การรับรู้คุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบันสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวม ด้านการสุภาพอ่อนน้อม มีน้ำใจเป็นนักกีฬา ของพนักงานได้ ทั้งนี้แนวทางในการพัฒนาพนักงานและทำให้พนักงานเห็นว่าพนักงานนั้นเป็นผู้ที่มีความสามารถ และเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานภายนอก อาจทำได้โดย

4.1 องค์การให้พนักงานทุกคนเข้าประชุมสรุปผลงานในองค์การ เพื่อให้พนักงานรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จขององค์การ โดยนำข้อมูลของบริษัทอื่นเข้ามาเปรียบเทียบความสำเร็จด้วย เพื่อให้พนักงานเห็นความก้าวหน้าในธุรกิจที่ตนปฏิบัติงานอยู่ พนักงานจะเกิดการรับรู้คุณค่าของตนเอง และตระหนักว่าตนทำงานในองค์การที่มีชื่อเสียง ซึ่งย่อมเป็นที่ต้องการของบริษัทอื่นๆ นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นแนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละทีม พนักงานเข้าใจหน้าที่ของตนเองดี เคารพสิทธิผู้อื่น เมื่อมีปัญหาก็ร่วมกันหาทางแก้ไข เพราะทุกคนต่างก็ต้องรับผิดชอบร่วมกัน

5. จากผลการวิจัย พบว่า การรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบันสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวม และด้านการให้ความร่วมมือของพนักงานได้ ทั้งนี้แนวทางในการพัฒนาและทำให้พนักงานเล็งเห็นว่าอาชีพของตนเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานภายนอก อาจทำได้โดย

5.1 องค์การควรสอดแทรกเนื้อหาเรื่องความสำคัญของอาชีพ และความต้องการอาชีพในตลาดแรงงานให้แกพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม โดยอาจแสดงเป็นสถิติจำนวนความต้องการจ้างงานสำหรับอาชีพนั้นๆ ที่พนักงานทำอยู่ ซึ่งขอได้จากสำนักงานจัดหางานจังหวัด เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าความสามารถ และอาชีพที่ตนทำอยู่เป็นที่ดึงดูดความสนใจของตลาดแรงงานทั้งภายในและภายนอก จากนั้นทำให้พนักงานย้อนกลับมาพัฒนาตนเองและองค์การ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป เพื่อความเข้มแข็งขององค์การและเป้าหมายร่วมกันระหว่างองค์การและพนักงานที่ต้องการเป็นจุดสนใจในวงการธุรกิจ ก่อให้เกิดพฤติกรรมการให้ความร่วมมือของพนักงานได้

5.2 องค์การส่งพนักงานทำกิจกรรมนอกสถานที่ และเข้าร่วมแข่งขันในเวทีต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสพูดคุยกับพนักงานในบริษัทอื่นๆ แลกเปลี่ยนความรู้ และทัศนคติซึ่งกันและกัน เพื่อพนักงานจะได้ทราบถึงศักยภาพขององค์การตนเองเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นๆ พนักงานรับรู้ว่าอาชีพของตนเองมีคุณค่าทั้งกับบริษัทที่ทำงานอยู่ และบริษัทอื่น นอกจากนี้ยังเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงาน เพิ่มความรู้ความสามารถให้แก่พนักงาน พนักงานรู้สึกถึงความสำคัญของตนเองที่องค์การมีให้ ก่อให้เกิดพฤติกรรมการให้ความร่วมมือของพนักงานได้

6. จากผลการวิจัย พบว่า ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวม ด้านการให้ความร่วมมือของพนักงานได้ ทั้งนี้แนวทางในการพัฒนาพนักงานมีความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างานเพิ่มขึ้น อาจทำได้โดย

6.1 องค์การควรมีการจัดอบรมหัวหน้างาน เรื่องภาวะผู้นำ และการแสดงตนเป็นแบบอย่างที่ดี เพื่อให้หัวหน้างานแสดงพฤติกรรมเป็นแบบอย่างที่ดีขององค์การอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ในด้านความยุติธรรม ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในงาน และความรักที่มีต่อองค์การ เมื่อพนักงานมีแบบอย่างที่ดีแล้ว พนักงานเกิดความรู้สึกไว้วางใจในตัวหัวหน้างานและเกิดพฤติกรรมการปฏิบัติตาม ทั้งนี้ผู้จัดการแต่ละแผนกควรมีการดูแล และประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานอย่างใกล้ชิด เพื่อหัวหน้างานจะได้เข้าใจพฤติกรรมของตนเองว่ามีการแสดงออกที่เหมาะสมหรือไม่ และควรจะแก้ไขอย่างไร

6.2 สร้างบรรยากาศการทำงานให้เป็นไปอย่างเปิดเผย ตรวจสอบได้ โดยจัดให้มีพูดคุยกันหน้าแถวทุกเช้า ถึงเรื่องงาน ปัญหาต่างๆ ในการทำงาน และแผนการทำงานในแต่ละวัน โดยหัวหน้างานเป็นผู้ควบคุมดูแล นอกจากนี้ยังจัดให้มีการประชุมในแผนกอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งหากการทำงานเกิดปัญหา หัวหน้างานก็ควรหาวิธีแก้ไข ไม่ใช่หาคนผิดเพื่อมากตำหนิ สิ่งนี้จะทำให้พนักงานจะรู้สึกไว้วางใจในตัวหัวหน้างาน เพราะเข้าใจระบบการทำงาน และมีคนคอยให้การสนับสนุน ก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พนักงานยินดีที่จะร่วมทำกิจกรรมต่างๆ กับองค์การ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

6.3 องค์การควรแต่งตั้งหัวหน้างานที่มีลักษณะเอื้อให้เกิดความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน โดยหัวหน้างานควรมีภาวะผู้นำ รักษาสัญญา ตรงไปตรงมา แสดงออกถึงความสามารถและความรับผิดชอบในหน้าที่ ซื่อสัตย์ ทำในสิ่งที่ถูกต้อง และสามารถเก็บข้อมูลที่เป็นความลับได้ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของทุกคน สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความไว้วางใจในตัวหัวหน้างานของพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกต้องการทำงานด้วยและเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยเฉพาะการให้ความร่วมมือ

7. จากผลการวิจัย พบว่า ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม ด้านการให้ความร่วมมือของพนักงานได้ ทั้งนี้แนวทางในการพัฒนาพนักงานให้มีความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้น อาจทำได้โดย

7.1 จัดให้พนักงานทุกคนทำกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ และจัดกลุ่มพนักงานให้ทำงานเป็นทีมเพื่อเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น เมื่อพนักงานมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อและรู้จักกันมากขึ้น มีความรับผิดชอบร่วมกัน จะก่อให้เกิดความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน พนักงานรู้จักรับผิดชอบร่วมกัน แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และร่วมมือร่วมใจกันในการทำงาน

7.2 องค์การควรสร้างบรรยากาศการทำงานให้เป็นไปอย่างเปิดเผย โดยสร้างคู่มือการทำงานที่ชัดเจน มีเอกสารควบคุม และตรวจสอบได้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงาน สิ่งนี้เป็นตัวช่วยทำให้เกิดความซื่อสัตย์ในการทำงาน ทำให้พนักงานรู้สึกไว้วางใจซึ่งกันและกัน ทำให้ผู้อื่นรู้สึกปลอดภัยและยินดีที่จะทำงานด้วยกัน เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดี พนักงานยินดีที่จะเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ

8. จากผลการวิจัย พบว่า ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม ด้านการให้ความร่วมมือของพนักงานได้ ทั้งนี้แนวทางในการพัฒนาพนักงานให้มีความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การเพิ่มขึ้น อาจทำได้โดย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

8.1 มีการจัดประชุมผลการทำงานขององค์การอย่างสม่ำเสมอ จัดบรรยากาศให้เป็นไปอย่างเป็นกันเองและเปิดเผย เพื่อให้พนักงานได้เห็นถึงความเป็นไปในแต่ละช่วงขององค์การ พนักงานรู้ถึงทิศทางการเคลื่อนไหว รู้จักเตรียมตัวและปรับปรุงตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกัน พนักงานเห็นความสม่ำเสมอขององค์การ สามารถตรวจสอบการทำงานได้จากการประชุมที่พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม ทำให้พนักงานเกิดความไว้วางใจในองค์การและยินดีที่จะร่วมรับผิดชอบและทำกิจกรรมร่วมกับองค์การ ก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

8.2 องค์การประกาศจุดยืนให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน โดยแจ้งให้พนักงานทราบว่าองค์การต้องการอะไร มีแนวทางและแผนการปฏิบัติงานอย่างได้ และพนักงานต้องทำอะไรบ้าง ในขณะเดียวกันก็เปิดรับข้อมูล ความคิดจากพนักงานด้วย และพยายามให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้ได้มากที่สุด สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานรู้จักองค์การมากขึ้นและสร้างบรรยากาศในการเปิดรับสิ่งใหม่ๆ องค์การต้องสร้างความน่าถือให้กับพนักงานในบริษัทอย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่ได้ให้ไว้ มีความตรงไปตรงมา ซื่อสัตย์ต่อพนักงานและทำในสิ่งที่ถูกต้อง กระบวนการทำงานต้องเป็นระเบียบแบบแผน สามารถตรวจสอบได้ สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วม และเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. อาจมีการศึกษาตัวแปรอิสระอื่นๆ ที่คาดว่าจะสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ เพื่อให้ได้องค์ความรู้ใหม่ๆ เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ความยุติธรรมในองค์การ และความพึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้กรอบแนวคิดการวิจัยกว้างขวางขึ้น

2. อาจมีการศึกษาเรื่องการรับรู้คุณค่าตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับกลุ่มประชากรขององค์การอื่นที่มีลักษณะธุรกิจที่แตกต่างกัน เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกัน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3. อาจมีการศึกษาโดยนำตัวแปรด้านความไว้วางใจภายในองค์การมาใช้เป็นตัวแปรตาม เพื่อเพิ่มองค์ความรู้ในเรื่องความไว้วางใจภายในองค์การให้กว้างขวางขึ้น

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

ณัฐยา ไพรสงบ. 2546. **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดวงกมล หงส์รัตน์. 2544. **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ค่านิยมในการทำงาน และการวางแผนอาชีพของพนักงานบริษัทจำหน่ายและให้บริการเครื่องใช้ไฟฟ้า.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2540. **พฤติกรรมองค์การ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชจำกัด.

ธีราลักษณ์ ฉิมพาลี. 2546. **อิทธิพลของประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างบุคคลและความพึงพอใจ ในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นนทกานต์ วุฒิอารีย์. 2547. **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาชุมชน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

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

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด. 2553. **รู้จักโตโยต้า** (Online). www.toyota.co.th., 10 พฤศจิกายน. 2553.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543. **สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์ .

ปัทมวรรณ ชูสาย. 2547. **ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ผู้จัดการทั่วไป 2553. **สัมภาษณ์,** 3 สิงหาคม 2553.

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

เพียงภัทร์ เจริญพิทยา. 2546. **ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือบริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. 2542. **ความสัมพันธ์ระหว่างการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานบริษัทเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รัจรี นพเกตุ. 2540. **จิตวิทยาเพื่อการรับรู้.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ประกายพรึก.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รุ่งทิพย์ โชตยันดร. 2544. **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองและการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ลาวัลย์ พร้อมสุข. 2544. **ความสัมพันธ์ระหว่างการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมินีแบ (ประเทศไทย).** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, อารี มณีพันธ์, ลัทธิกาล ศรีวะรมย์, ณกมล จันทร์สม, สุพีร์ ลิ่มไทย, สมชาย หิรัญกิตติ, ชวลิต ประภวานนท์และ สุดา เทียบจตุรัส. 2541. **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพมหานคร: บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์จำกัด.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2548. **จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและการประยุกต์.** พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สุชา จันทน์เอม. 2541. **จิตวิทยาทั่วไป.** พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชจำกัด.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. **เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ .** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เลี่ยงเชียง.

โสมสุดา เล็กอุดากร. 2547. **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล.**วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อัมพร พรพงษ์สุริยา. 2544. **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรมในองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ.** วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุทัยวรรณ จันทรประภาพ. 2547. **รับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง).** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Appelbaum, S., N. Bartolomucci, E. Beaumier, J. Boulanger, R. Corrigan, I. Dore, C. Girard and C. Serroni. 2004. "Organizational citizenship behavior: A case study of culture, leadership and trust." **Management Decision** 42 (1): 13-40.

Bagshaw, M. 1997. "Employability-creating a contract of mutual investment." **Industrial and Commercial Training** 29 (6): 187-189.

Barrick, M. R., M. K. Mount and J. P. Strauss. 1993. "Conscientiousness and performance of sales representatives: Test of the mediation effects of goal setting." **Journal of Applied Psychology** 78 (1993): 715-722.

Bhattacharya, R., T. M. Devinney and M. M. Pillutla. 1998. "A formal model of trust based on outcomes." **Academy of Management Review** 23 (3): 459-472.

Bijlsma, K. and P. Koopman. 2003. "Introduction: Trust within organizations." **Personnel Review** 32 (5): 543-555.

Bijlsma, K. and G. G. Van De Bunt. 2003. "Antecedents of trust in managers: A bottom up approach." **Personnel Review** 32 (5): 638-664.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

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

Cantrell, S., J. M. Benton, T. Laudal and R. J. Thomas. 2006. "Measuring the value of human capital investments: HR SAP case**." Strategy & Leadership** 34 (2): 43-52.

Clark, M. C. and R. L. Payne. 1997. "The nature and structure of workers trust in management." **Journal of Organizational Behavior** 18 (3): 205-224.

Connell, J., N. Ferres and T. Travaglione. 2003. "Engendering trust in manager-subordinate relationships: predictors and outcomes." **Personnel Review** 32 (5): 569-587.

Costa, A. C. 2003. "Work team trust and effectiveness." **Personnel Review** 32 (5): 605-22.

De Gilder, D. 2003. "Commitment trust and work behavior." **Personnel Review** 32 (5): 588-604.

Dietz, G. and D. N. Den Hartog. 2006. "Measuring trust Inside organizations." **Personnel Review** 35 (5): 557-588.

George, M. J. and G. R. Jones. 1999. **Understanding and Managing Organizational Behavior.** 2nd ed. Boston, Mass, Addison-Wesley Publishing Company, Inc.

Greenberg, J. and R. A. Baron. 1997. **Behavior in Organization: Understanding and Managing the Human Side of Work.** 6th ed. New Jersey: Prentice-Hall Inc.

Hillage, J. and E. Pollard. 1998. "Employability: Developing a framework for policy analysis." **Research Report RR85**. Brighton: Institute for Employment Studies, DfEE.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Huff, L. and L. Kelley. 2003. "Levels of organizational trust in individualist versus collectivist societies: A seven-nation study." **Organization Science** 14 (1): 81-89.

Iles, P. 1997. "Sustainable high potential career development: A resource-based view." **Career Development International** 2 (7): 345-353.

Iles, P., A. Forster and G. Tinline. 1996. "The changing relationships between work commitment, personal flexibility and employability." **Journal of Managerial Psychology** 11(8): 18-34.

Johns, G. 1996. **Organizational Behavior: Understanding and Managing Life at Work.** 4th ed. New York: Harper Collin Publishers Inc.

Kerkhof, W., B. Annemieke and B. Klandermans. 2003. "Instrumental and relational determinants of trust in management among members of works councils." **Personnel Review** 32 (5): 623-637.

Kiffin-Petersen., S. A. and J. L. Cordery. 2003. "Trust, Individualism and job characteristics as predictors of employee preference for teamwork." **International Journal of Human Resource Management** 14 (1): 93-116.

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 (1): 101-114.

Krejcie, R. V. and D. W. Morgan. 1970. "Determining sample size for research activities." **Educational and Psychological Measurement** 30: 607-610. อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Kuehn, K. W. and Y. Al-Busaidi. 2002. "Citizenship behavior in a non-western context: An examination of the role of satisfaction, commitment and job characteristics on self-reported OCB." **International Journal of Commerce and Management** 12 (2): 107-125.

Levy, J. M., D. J. Jessop, A. Rimmerman and P. H. Levy. 1992. "Attitudes of fortune 500 corporate executives toward the employability of persons with severe disabilities: A national survey." **Mental Retardation** 30 (2): 67-75.

Lewicki, R. J., D. J. McAllister and R. J. Bies. 1998. "Trust and distrust: New relationships and realities." **Academy of Management Review** 23 (3): 438-458.

Luthans, F. 1998. **Organizational Behavior.** 8th ed. New York: McGraw-Hill.

Mallough, S. and B. H. Kleiner. 2001. "How to determine employability and wage earning capacity." **Management Research news** 24 (3/4): 118-122.

Mayer, R. C., J. H. Davis and F. D. Schoorman. 1995. "An integrative model of organizational trust." **Academy of Management Review** 20 (3): 709-734.

McEvily, B., V. Perrone and A. Zaheer. 2003. "Trust as an organizing principle." **Organization Science** 14 (1): 91-103.

McKnight, D. H., L. L. Cummings and N. L. Cherany. 1998. "Initial trust formation in new organizational relationships." **Academy of Management review** 23 (3): 473-490.

Moorhead, G. and R. W. Griffin. 1995. **Organizational Behavior: Managing People and Organizations.** Boston: Houghton Mifflin Company.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Neilsen, J. 1999. "Employability and workability among Danish employees." **Experimental Aging Research** 25 (4): 393-397.

Newstrom, J. W. and K. Davis. 1997. **Organizational Behavior at Work.** 10th ed. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.

Organ, D. W. and M. Konovsky. 1989. "Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior." **Journal of Applied Psychology** 74 (1): 157-164.

Organ, D. W. and T. S. Bateman. 1991. **Organizational Behavior.** 4th ed. Homewood, ILL: Irwin, Inc.

Payne, R. L. and M. C. Clark. 2003. "Dispositional and situational determinants of trust in two types of managers." **International Journal of Human Resource Management** 14 (1): 128-138.

Podsakoff, P. M., S. B. Mackenzie, J. B. Paine and D. G. Bachrach. 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.

Pollitt, David. 2007. "SAP makes strategic shift after assessing its people processes." **Human Resource Management International Digest** 15 (5): 18-20.

Rajan, A. 1997. "Employability in the finance sector: Rhetoric vs reality." **Human Resource Management Journal** 25 (4): 7-23.

Rathus, A. S. 2002. **Psychology in the New Millennium.** 8th ed. Florida: Harcourt, Inc.

Robert, B. S. 1997. **Trust in the Balance: Building Successful Organizations on Results, Integrity, and Concerns.** San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Robert, D. C., S. I. Selim and J. J. Berman. 1998. "A multi-dimensional study of trust in organizations." **Journal of Managerial Issues** 10 (3): 313-315.

Robert, G. 1997. "Paving the road to trust." **HR Focus** 74 (1): 5

Ross, W. and J. LaCroix. 1996. "Multiple meanings of trust in negotiation theory and research: A literature review and integrative model." **International Journal of Conflict Management** 7 (4): 314-360.

Rothwell, A. and J. Arnold. 2007. "Self-perceived employability: Development and validation of a scale." **Personnel Review** 36 (1): 23-41.

Rousseau, D. 2001. "Schema, promise and mutuality: The building blocks of the psychological contract.." **Journal of Occupational and Organizational Psychology** 74 (4): 511-531.

Rousseau, D., S. B. Sitkin, R. S. Burt and C. F. Camerer. 1998. "Not so different after all: across-discipline view of trust." **Academy of Management Review** 23 (3): 393-404.

Sanders, J. and A. De Grip. 2004. "Training, task flexibility and the employability of low-skilled workers." **Human Resource Management Journal** 6 (4): 73-89.

Smith, C. A., D. W. Organ and J. P. Near. 1983. "Organizational citizenship behavior: its nature and antecedents." **Journal of Applied Psychology** 68 (1): 653-663.

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

Tyler, T. R. 2003. "Trust within organizations." **Personnel Review** 32 (5): 556-568.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Tamkin, P. and J. Hillage. 1999. "Employability and employers: The missing piece of the jigsaw." **The Institute for Employment Studies.** Brighton.

Thijssen, J. G. L. 1997. "Employability en employment: terminologie, modelvorning en opleiding spraktijk." **opleiding en ontwikkeling** 10 (10): 9-14.

Van Der Heijden, B. 2002. "Pre-requisites to guarantee life-long employability." **Personnel Review** 31 (1): 44-61.

Wat, D. and M. A. Shaffer. 2005. "Equity and relationship quality influences on organizational citizenship behaviors: the mediating role of trust in the supervisor and empowerment." **Personnel Review** 34 (4): 406-422.

Whitener, E. M., S. E. Brodt, M. A. Korsgaard and J. M. Werner. 1998. "Managers as initiators of trust an exchange relationship framework for understanding managerial trustworthy behavior." **Academy of Management review** 24 (1): 99-116.

Williams, M. 2001. "In whom we trust: Group membership as an affective context for trust development." **Academy of Management Review** 26 (3): 377-396.

Yorke, M. 2001. "Employability in first cycle higher education." **A Working Paper Prepared For The 'Skills Plus' Project**. Liverpool: Liverpool John Moores University.

Zak, P. J. and S. Knack. 2001. "Trust and growth." **The Economic Journal** 111 (470): 295-321.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

โครงการบัณฑิตศึกษา
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

8 ตุลาคม 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยดิฉัน นางสาวกรรณิกา ทองศรี นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่องการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงด้วยตัวท่านเอง คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน และผู้วิจัยจะไม่นำข้อมูลไปเปิดเผยในที่ใดๆ เป็นรายบุคคล นอกจากจะแสดงผลในภาพรวมและนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

งานวิจัยนี้จะสำเร็จไม่ได้หากปราศจากความอนุเคราะห์จากท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวกรรณิกา ทองศรี)
ผู้วิจัย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลไปใช้เพื่อประกอบการศึกษาเท่านั้น

2. ข้อมูลที่ตอบจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ไม่มีผลเสียหายต่อหน่วยงาน และไม่มีผลต่อตำแหน่งหน้าที่และการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

3. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่
   ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
   ตอนที่ 2 การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน
   ตอนที่ 3 ความไว้วางใจภายในองค์การ
   ตอนที่ 4 พฤติกรรมการทำงาน

4. ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดสละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถาม โปรดตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่แท้จริงของท่านมากที่สุด เนื่องจากคำตอบของท่านทุกคำตอบมีค่า มีคุณประโยชน์ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความหรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ.....ปี.....เดือน

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ป.6	☐ ปวท.
☐ ม.3	☐ อนุปริญญา
☐ ม.6	☐ ปริญญาตรี
☐ ปวช.	☐ ปริญญาโท
☐ ปวส.	☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. อายุงานในบริษัทปัจจุบัน .....ปี.....เดือน

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตอนที่ 2 การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความแต่ละข้อ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความตามความเป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียวเท่านั้น **(กรุณาตอบทุกข้อ)**

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	ท่านเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินกิจการของบริษัท					
2	แม้ว่าบริษัทจำเป็นต้องปลดพนักงานบางคนออก ท่านมั่นใจว่าจะไม่เป็นผู้นั้น					
3	ท่านมีทักษะทางสังคมทำให้ประสานงานกับพนักงานในบริษัทได้เป็นอย่างดี					
4	ท่านเป็นผู้ที่มีความก้าวหน้าในบริษัทคนหนึ่ง					
5	ท่านสามารถประยุกต์ใช้ประสบการณ์ที่มีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					
6	ท่านสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้เรียนมาไปใช้กับการทำงานในปัจจุบันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					
7	ท่านมั่นใจว่าความสามารถของท่านเป็นที่ต้องการของบริษัท					
8	พนักงานในตำแหน่งเดียวกับท่านและตัวท่านเป็นผู้ที่ได้รับความเคารพจากทุกคนในบริษัท					
9	พนักงานในตำแหน่งเดียวกับท่านและตัวท่าน เป็นบุคคลสำคัญในการเพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน					
10	ท่านภูมิใจที่จะบอกทุกคนว่าท่านประกอบอาชีพอะไร					

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
11	ท่านเป็นผู้มีความก้าวหน้าในอาชีพ เนื่องจากบริษัทให้ความสำคัญกับอาชีพนี้					
12	อาชีพที่ท่านทำอยู่เป็นประโยชน์อย่างมากต่อบริษัท					
13	ท่านภูมิใจที่ได้ประกอบอาชีพกับบริษัทปัจจุบัน					
14	พนักงานที่ประกอบอาชีพเดียวกับท่านในบริษัทและตัวท่านเป็นบุคคลที่มีคุณค่าต่อบริษัทสูง					
15	ทักษะในการทำงานของท่านในปัจจุบันนั้นสามารถนำไปใช้กับอาชีพอื่นได้					
16	หากต้องไปทำงานกับบริษัทอื่น ท่านสามารถปรับตัวและรักษามาตรฐานในการทำงานได้อย่างง่ายดาย					
17	ท่านสามารถใช้เครือข่ายทางอาชีพหรือบุคคลที่ท่านรู้จักในสายอาชีพ มาช่วยในการพัฒนาอาชีพของท่านได้					
18	ท่านมั่นใจว่าความสามารถของท่านทำให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในสายงานภายนอกบริษัท					
19	ทักษะการทำงานของท่านเป็นที่ต้องการของบริษัทอื่นๆ					
20	ท่านคิดว่าประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงานของท่านให้เทียบเท่าหรือดีกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งเดียวกันกับท่านในบริษัทอื่น					
21	ท่านคิดว่าความสามารถของท่านทำให้ท่านหางานใหม่ในตำแหน่งเดียวกับบริษัทปัจจุบันได้ง่าย ถ้าท่านต้องการ					

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
22	ท่านคิดว่าอาชีพของท่านเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน					
24	ท่านมั่นใจว่าบุคคลที่ประกอบอาชีพเช่นท่านสามารถหางานใหม่ที่คล้ายกับงานเดิมได้ไม่ยาก					
25	ท่านคิดว่าบุคคลที่ประกอบอาชีพเดียวกับท่านสามารถหางานที่เหมาะสมกับความสามารถของตนได้ไม่ยาก					
26	ท่านคิดว่าพนักงานในสายอาชีพเดียวกับท่านเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาของทุกบริษัท					
27	ท่านกล้าพูดว่าอาชีพของท่านมีความก้าวหน้าและมีการพัฒนาทางสายอาชีพตลอดเวลา					

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตอนที่ 3 ความไว้วางใจภายในองค์การ

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความแต่ละข้อ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความตามความเป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียวเท่านั้น **(กรุณาตอบทุกข้อ)**

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	ท่านเชื่อว่าหัวหน้างานเป็นผู้เชี่ยวชาญในตำแหน่งงานที่เขาทำ					
2	ท่านเชื่อว่าความสามารถของหัวหน้างานช่วยส่งเสริมความสำเร็จขององค์การได้					
3	ท่านเชื่อว่าหัวหน้างานจะช่วยเหลือท่านเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน					
4	ท่านและหัวหน้างานสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องที่สำคัญๆ ได้อย่างเปิดเผย					
5	ท่านมั่นใจว่าสิ่งที่หัวหน้างานทำนั้นส่งผลดีแก่ท่าน					
6	ท่านยืนยันได้ว่าหัวหน้างานมีความเสียสละเพื่อแผนกของท่าน					
7	ท่านมั่นใจว่าหัวหน้างานมีความซื่อสัตย์ในการทำงาน					
8	ท่านเชื่อว่าหัวหน้างานเป็นผู้มีความยุติธรรม					
9	ท่านมั่นใจว่าหัวหน้างานจะทำตามที่เขาสัญญา					
10	ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีกับหัวหน้างาน และเชื่อว่าจะมีอยู่ตลอดไป					

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
11	ท่านสังเกตเห็นว่าหัวหน้างานมีการกระทำที่น่าเชื่อถือและการกระทำนั้นมั่นคงไม่เปลี่ยนแปลง					
12	ท่านทราบดีว่าเพื่อนร่วมงานมีความเชี่ยวชาญในตำแหน่งงานที่เขาทำ					
13	ท่านเชื่อว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงานช่วยส่งเสริมความสำเร็จขององค์การ และของท่านได้					
14	ท่านเชื่อว่าเพื่อนร่วมงานมีส่วนทำให้องค์การประสบความสำเร็จ					
15	เมื่อท่านทำงานผิดพลาด เพื่อนร่วมงานจะให้อภัยท่าน					
16	ท่านเชื่อว่าเพื่อนร่วมงานมีความห่วงใยในความเป็นอยู่ของท่าน					
17	ท่านเชื่อว่าเพื่อนร่วมงานมีความเปิดเผยในการทำงานกับท่าน					
18	ท่านเชื่อว่าเพื่อนร่วมงานมีความซื่อสัตย์กับท่าน					
19	ท่านสังเกตเห็นว่าเพื่อนร่วมงานมีการกระทำที่น่าเชื่อถือและการกระทำนั้นมั่นคง ไม่เปลี่ยนแปลง					
20	เพื่อนร่วมงานของท่านเป็นคนรักษาคำพูด					
21	ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และเชื่อว่าจะมีอยู่ตลอดไป					
22	ท่านแน่ใจในความสามารถของนายจ้างว่าสามารถสร้างและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้					

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
23	ท่านมั่นใจว่านายจ้างจะพาบริษัทไปในหนทางแห่งความสำเร็จ					
24	ท่านเชื่อว่านายจ้างเป็นผู้มีความสามารถในการบริหารงาน					
25	ท่านเชื่อว่านายจ้างรับฟังปัญหาของท่าน หรือพนักงานคนอื่น					
26	ท่านคิดว่านายจ้างเป็นผู้มีความยุติธรรม					
27	ท่านเชื่อว่านายจ้างพยายามให้สิ่งที่ดีที่สุดแก่ท่านหรือพนักงานคนอื่น					
28	ท่านไม่สงสัยในสิ่งที่นายจ้างทำ เพราะรู้ว่านายจ้างจะทำแต่สิ่งที่มีประโยชน์					
29	ท่านเชื่อว่านายจ้างจะอธิบายถึงเหตุผลการตัดสินใจของตนได้อย่างซื่อสัตย์ต่อพนักงาน					
30	ท่านมั่นใจว่านายจ้างจะทำตามที่ได้ให้สัญญาไว้					
31	ท่านไว้วางใจนายจ้าง					
32	ท่านสังเกตเห็นว่านายจ้างมีการกระทำที่น่าเชื่อถือและการกระทำนั้นมั่นคง ไม่เปลี่ยนแปลง					
33	ท่านมั่นใจว่าบริษัทจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้					
34	ท่านมีความพึงพอใจกับผลผลิต และบริการของบริษัท					
35	ท่านเชื่อว่านโยบายของบริษัทนั้นคำนึงถึงความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน					

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
36	ท่านเชื่อว่ากระบวนการทำงานภายในบริษัท มีส่วนช่วยให้การทำงานของท่านราบรื่นขึ้น					
37	ท่านมั่นใจว่ากระบวนการบริหารของบริษัทเลือกสิ่งที่ดีที่สุดให้แก่ท่านและบริษัท					
38	ท่านเชื่อว่ากระบวนการบริหารของบริษัทมีความโปร่งใส					
39	ท่านยืนยันได้ว่าการบริหารงานของบริษัทมีความโปร่งใส เชื่อถือได้					
40	ท่านรู้สึกผูกพันต่อบริษัท					
41	ท่านมั่นใจว่าพนักงานทุกคนในบริษัทจะมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นในอนาคต					
42	ท่านไว้วางใจบริษัท					

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตอนที่ 4 พฤติกรรมการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความตามความเป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียวเท่านั้น **(กรุณาตอบทุกข้อ)**

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือเพื่อนพนักงานใหม่เมื่อเพื่อนร่วมงานไม่เข้าใจในเรื่องงานโดยไม่ต้องร้องขอ					
2	ท่านช่วยเหลือหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานเมื่อเห็นว่าหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานมีงานมากเกินไป					
3	เมื่อหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในการทำงาน ท่านพร้อมที่จะช่วยเสมอ					
4	ท่านเต็มใจเปลี่ยนวันหยุดให้กับเพื่อนร่วมงานที่มีความจำเป็น					
5	ท่านเสนอแนะสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงาน					
6	ท่านเต็มใจช่วยเหลืองานของหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานแม้ว่าจะทำให้ท่านเหน็ดเหนื่อยบ้างก็ตาม					
7	ท่านทำงานแทนเพื่อนร่วมงานโดยที่เพื่อนร่วมงานไม่ได้ร้องขอ					
8	ท่านแนะนำการใช้เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานแก่เพื่อนร่วมงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น					

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9	ท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานโดยไม่แสดงท่าทีรำคาญ					
10	ท่านปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยไมตรีอันดีอย่างเท่าเทียมกัน					
11	ท่านเคารพสิทธิของผู้อื่น					
12	ท่านทำงานเต็มที่เพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อผู้อื่น					
13	ท่านขออนุญาตทุกครั้งก่อนการหยิบสิ่งของของผู้อื่น					
14	ท่านพยายามหลีกเลี่ยงการมีปัญหากับเพื่อนร่วมงาน					
15	ท่านให้ความเคารพนับถือเพื่อนร่วมงานที่อาวุโสกว่า โดยไม่มีใครบอกให้ทำ					
16	เมื่อท่านเห็นคนอื่นวางตัวดี ท่านไม่รีรอที่จะทำตาม					
17	ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบอย่างเต็มใจ					
18	ท่านมีความพยายามในการทำงาน แม้ต้องเจอกับอุปสรรค ท่านก็พร้อมที่จะอดทน					
19	เมื่อท่านถูกตำหนิเกี่ยวกับงาน ท่านจะนำมาแก้ไขปรับปรุงโดยไม่แสดงอาการท้อแท้					
20	ท่านรีบช่วยหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานแก้ไขสถานการณ์ที่เป็นปัญหา โดยไม่ต้องร้องขอ					
21	ท่านอดทนต่อข้อจำกัด หรือความไม่สะดวกต่างๆ ในการทำงาน					

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
22	ท่านมีความตั้งใจที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าอ้างเหตุขัดข้องจากเหตุผลส่วนตัว					
23	ท่านช่วยเหลือผู้อื่นไม่ให้ทำงานผิด เพื่อลดภาระของผู้บริหารและลดการเสียเวลา					
24	ท่านให้ความร่วมมือกับสายงานและเพื่อนร่วมงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการทำงาน					
25	เมื่อบริษัทจัดการประชุม ท่านเข้าร่วมด้วยความสมัครใจ					
26	ท่านให้ความร่วมมือกับกิจกรรมที่บริษัทจัดขึ้นอย่างเต็มใจ					
27	ท่านติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของบริษัท					
28	ท่านอาสาช่วยเหลือทำกิจกรรมที่ช่วยสร้างภาพพจน์ให้แก่บริษัทโดยไม่ต้องร้องขอ					
29	ท่านแสดงความคิดเห็นที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน					
30	เมื่อมีข้อร้องเรียน ท่านจะเสนอผู้เกี่ยวข้องและร่วมแก้ไข					
31	ท่านให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในการทำงานหรือทำกิจกรรมต่างๆด้วยความเต็มใจ					
32	ท่านยอมรับมติในที่ประชุมแม้ว่าจะขัดแย้งกับความเห็นของท่าน					
33	ท่านช่วยประหยัดการใช้ทรัพยากรในบริษัท เช่น ปิดไฟเมื่อไม่จำเป็น					
34	ท่านเป็นคนตรงต่อเวลาในการมาทำงานทั้งตอนเช้าและหลังพักกลางวัน					
35	ท่านไม่ใช้เวลางานไปกับเรื่องส่วนตัว					

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
36	ท่านไม่หยุดพักก่อนเวลา และไม่ใช้เวลาพักเกินเวลา					
37	เมื่อท่านหยิบของส่วนรวมไปใช้แล้ว ท่านนำไปเก็บไว้ที่เดิม					
38	ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนเสร็จ แม้ว่าจะเลยเวลาการทำงานแล้วก็ตาม					
39	ท่านใช้อุปกรณ์สำนักงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า					
40	ท่านไม่พูดถึงบริษัทในแง่ที่ไม่ดีกับบุคคลอื่น					
41	หากงานไม่เสร็จ ท่านก็จะทำต่อจนเสร็จแม้เลยเวลางานแล้วก็ตาม					

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่ง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาคผนวก ข

ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางผนวกที่ 1 ค่า Item-Total Correlation (r) รายข้อและค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านและทั้งฉบับของแบบสอบถามการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน

การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน	**ข้อที่**	**ค่า Item-Total Correlation (r)**
คุณค่าตนเองในองค์การปัจจุบัน	1	.477
	2	.610
	3	.816
	4	.807
	5	.879
	6	.794
	7	.848
	ค่าความเชื่อมั่น = .914	
การรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน	8	.783
	9	.800
	10	.863
	11	.858
	12	.844
	13	.885
	14	.834
	ค่าความเชื่อมั่น = .951	
คุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน	15	.597
	16	.814
	17	.644
	18	.497
	19	.658
	20	.728
	ค่าความเชื่อมั่น = .857	

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน	**ข้อที่**	**ค่า Item-Total Correlation (r)**
การรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์การ	21	.712
ปัจจุบัน	22	.640
	23	.732
	24	.564
	25	.491
	26	.768
	27	.640
	ค่าความเชื่อมั่น = .870	

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .969

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางผนวกที่ 2 ค่า Item-Total Correlation (r) รายข้อและค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านและทั้งฉบับของแบบสอบถามความไว้วางใจภายในองค์การ

ความไว้วางใจภายในองค์การ	ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน	1	.874
	2	.809
	3	.858
	4	.823
	5	.890
	6	.871
	7	.884
	8	.901
	9	.885
	10	.922
	11	.924
	ค่าความเชื่อมั่น = .976	
ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน	12	.725
	13	.781
	14	.859
	15	.590
	16	.670
	17	.838
	18	.544
	19	.819
	20	.692
	21	.882
	ค่าความเชื่อมั่น = .933	

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

ความไว้วางใจภายในองค์การ	ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้าง	22	.747
	23	.840
	24	.880
	25	.814
	26	.902
	27	.908
	28	.782
	29	.801
	30	.773
	31	.908
	32	.876
	ค่าความเชื่อมั่น = .967	
ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ	33	.797
	34	.779
	35	.811
	36	.797
	37	.864
	38	.816
	39	.755
	40	.803
	41	.840
	42	.833
	ค่าความเชื่อมั่น = .956	

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .985

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางผนวกที่ 3 ค่า Item-Total Correlation (r) รายข้อและค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านและทั้งฉบับของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	1	.778
	2	.873
	3	.925
	4	.730
	5	.854
	6	.933
	7	.911
	8	.535
	ค่าความเชื่อมั่น = .950	
พฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อม	9	.887
	10	.874
	11	.922
	12	.872
	13	.765
	14	.841
	15	.845
	16	.739
	ค่าความเชื่อมั่น = .958	

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา	17	.690
	18	.816
	19	.786
	20	.858
	21	.818
	22	.687
	23	.832
	ค่าความเชื่อมั่น = .932	
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	24	.593
	25	.822
	26	.882
	27	.842
	28	.876
	29	.865
	30	.848
	31	.848
	32	.628
	ค่าความเชื่อมั่น = .949	

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	33	.824
	34	.604
	35	.724
	36	.620
	37	.862
	38	.839
	39	.827
	40	.482
	41	.503
	ค่าความเชื่อมั่น = .910	

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .984

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ –นามสกุล	นางสาวกรรณิกา ทองศรี
วัน เดือน ปี ที่เกิด	วันที่ 28 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2526
สถานที่เกิด	จังหวัดนครนายก
ประวัติการศึกษา	การศึกษาบัณฑิต (จิตวิทยาการแนะแนว) มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์