

องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ A Confirmatory Factor of Organizational Citizenship Behavior of Employees in Logistics Service Providers

ดร.รัลยา ชูประดิษฐ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์และรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ตามแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของออร์แกน (Organ, 1988) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ กับข้อมูลเชิงประจักษ์

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ที่ลงทะเบียนเป็นสมาชิกกับสำนักธุรกิจบริการและโลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของเพื่อนร่วมงาน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง โดยใช้โปรแกรมลิสเรล 8.72

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มี 5 องค์ประกอบ เรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบ คือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่าโมเดลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า $\chi^2 = 297.04$, $df = 232$, $p = 0.00$, $RMSEA = 0.024$, $CFI = 0.99$ โมเดลนี้สามารถวัดได้ แรงทามแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

คำสำคัญ: การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ บริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze the confirmatory factor of organizational citizenship behavior, based on the concepts of Organ (Organ, 1988) and related literatures.

The sample consisted of 500 employees in logistics service providers, which were the member of the Office of Service Trade & Trade Logistics, Department of International Trade Promotion in Bangkok and Samut Prakarn Province. The research instrument was the organizational citizenship behavior questionnaire. The model was validated by using second order confirmatory factor analysis through LISREL 8.72.

The research results indicated that the organizational citizenship behavior consisted of 5 factors ranging respectively by priority of factor loading as following: Conscientiousness, Civic Virtue, Sportsmanship, Courtesy and Altruism. The confirmatory factor analysis indicated that organizational citizenship behavior model has a good fit to the data with $\chi^2 = 291.04$, $df = 232$, $p = 0.00$, $RMSEA = 0.024$, $CFI = 0.99$. This research model showed that it can measure relatively well to the concept of organizational citizenship behavior.

Keywords: Confirmatory Factor Analysis, Organizational Citizenship Behavior, Logistics Service Providers

บทนำ

ปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะนำพาประเทศไปสู่ความเจริญก้าวหน้า คือ คนในชาติต้องได้รับการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน เพื่อเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของประเทศ ในองค์กรธุรกิจซึ่งเป็นองค์กรที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนและพัฒนาความเจริญของประเทศ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพนั้น พฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง

ปัจจุบันมีแนวคิดและการศึกษาวิจัยหลายเรื่อง ที่แสดงการเชื่อมโยงระหว่างพฤติกรรมของบุคคลกับประสิทธิภาพขององค์กร พฤติกรรมของบุคคลที่พึงปรารถนาจะนำมาสู่ประสิทธิผลที่ดีขององค์กร (Gonzalez & Gonzalo, 2006) ส่วนปัญหาพฤติกรรมการทำงานที่ไม่เหมาะสม เช่น การเอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน การทุจริต การเห็นแก่ประโยชน์ตนเอง จนไม่นึกถึงความอยู่รอดขององค์กรก็เป็นปัญหาใหญ่ ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร และจากการศึกษาวิจัยเป็นระยะเวลายาวนาน เพื่อหาข้อสรุปว่าพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม และจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรได้อย่างไร ยืนยันว่า พฤติกรรมนี้มีชื่อเรียกว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต้องการ” (Organizational Citizenship Behavior) (Allen & Rush, 1998)

Organ (1988) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต้องการว่า หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกโดยตนเอง เป็นพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดของงาน (Job Description) แต่เป็นพฤติกรรมที่มีส่วนส่งเสริมให้การทำงานดีขึ้น โดย Organ ได้เสนอว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต้องการนั้น ประกอบด้วย องค์ประกอบสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เช่น การช่วยเหลือบุคคลเฉพาะคนใดคนหนึ่ง 2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เช่น การปฏิบัติงานอย่างระมัดระวัง ความสามารถ เพิ่มขึ้นที่ระบุไว้ 3) พฤติกรรม การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เช่น การหลีกเลี่ยงไม่สร้างปัญหา ระมัดระวังไม่ละเมิดสิทธิผู้อื่น 4) พฤติกรรม การอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เช่น อดทนต่อความไม่สะดวกสบายในการทำงานโดยไม่บ่นว่า และ 5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เช่น ให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร (Organ, 1988)

แม้จะมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต้องการเพิ่มขึ้นอย่างมาก แต่งานเหล่านี้ยังขาดความชัดเจนในเรื่ององค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต้องการ ตามที่ Podsakoff et al. (2000) ระบุว่า มีการกล่าวถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต้องการ ที่มีชื่อเรียกแตกต่างกันไปเกือบ 30 องค์ประกอบ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องน่าสนใจที่จะศึกษาว่าในวัฒนธรรมองค์กรไทยปัจจุบัน แนวคิดเรื่ององค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต้องการนั้น จะมีส่วนเหมือนหรือแตกต่างจากแนวคิดที่เคยศึกษากันมามากน้อยเพียงใด ประกอบกับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต้องการส่วนใหญ่ ดำเนินการวิจัยในทวีปอเมริกาเหนือ (Far, Early & Lin, 1997) งานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต้องการในบริบทที่มีวัฒนธรรมต่างกันไป เพิ่งเริ่มได้รับความสนใจมากขึ้น ตั้งแต่ Podsakoff et al. (2000) ได้เสนอว่า “บริบททางวัฒนธรรมอาจมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต้องการที่ลงไปศึกษาวิจัย” ดังนั้นจึงมีนักวิจัยเริ่มศึกษาแนวคิดนี้ในจีน ญี่ปุ่น หรือประเทศในแถบตะวันออกกลาง รวมทั้งในภูมิภาคอาเซียนมากขึ้น งานวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต้องการในประเทศไทยนั้นยังมีน้อยมาก งานวิจัยส่วนใหญ่ที่ศึกษากันอยู่ จะเป็นการนำแนวคิดเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต้องการมาใช้ เพื่อตรวจสอบสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ ตามที่สนใจ โดยยังไม่มีการศึกษาหรือยืนยันว่าองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต้องการ ที่นำมาใช้ในการวิจัยนั้นเป็นไปตามแนวคิดที่ใช้กันอยู่หรือไม่ ดังนั้นงานวิจัยฉบับนี้ จึงมุ่งที่จะศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต้องการ ของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ เป็นการจำแนกลักษณะและศึกษารายละเอียด เพื่อสำรวจและระบุองค์ประกอบ โดยตรวจสอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในประเทศไทย ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจในเรื่องนี้ให้มากขึ้นว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

องค์การ ในบริบทของสังคมไทยนั้น เป็นไปตามแนวคิดที่ใช้กันอย่างแพร่หลายหรือไม่ รวมทั้งเพื่อนำแนวคิดนี้มาใช้ในการส่งเสริมและพัฒนาให้บุคลากรในองค์กรธุรกิจ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี อันจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมมติฐานองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ กับข้อมูลเชิงประจักษ์
3. เพื่อนำแนวคิดมาใช้ในการส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

บทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

เป็นเวลาเกือบ 30 ปีแล้วที่ Smith, Organ & Near (1983) ได้เริ่มใช้คำว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ” (Organizational Citizenship Behavior) โดยได้ตีพิมพ์เผยแพร่ ผลงานชิ้นแรกเกี่ยวกับแนวคิดนี้ จากนั้น เป็นต้นมา นักวิชาการในหลายสาขาวิชาก็ได้ให้ความสนใจศึกษาวิจัยแนวคิดนี้ โดยผลวิจัยส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยในระยะเริ่มต้น ที่พบว่าบุคคลที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Good Citizens) จะช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จ (Bateman & Organ, 1983; Motowidlo, 1984; Puffer, 1987)

รากฐานการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมที่ดีของบุคคลในองค์กรนั้น สามารถย้อนกลับไปได้ถึงงานวิจัยของ Barnard (1938) และ Katz (1967) Barnard ได้นำเสนอทฤษฎีและอธิบายถึงความเต็มใจในการทำงานของบุคคลในองค์กรว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การในท้ายที่สุด ส่วน Katz ได้อธิบายถึงพฤติกรรม 2 ชนิดในองค์กร คือ พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-Role Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่องค์กรได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้พนักงานอย่างชัดเจนในรายละเอียดของงาน และพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ (Extra-Role Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติขึ้นมาเอง โดยองค์กรไม่ได้กำหนด โดย Katz ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า พฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ เป็นสิ่งสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กร หากพนักงานปฏิบัติเฉพาะหน้าที่เพียงอย่างเดียว อาจนำองค์กรไปสู่ภาวะตกต่ำได้ ทั้งนี้เพราะองค์กรต้องอาศัยการช่วยเหลือ ร่วมมือกันทำงาน เพื่อเพื่อเผื่อแผ่กัน ซึ่งพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่เอง เปรียบเสมือนน้ำมันหล่อลื่นเครื่องจักรทางสังคมในองค์กรให้มีความยืดหยุ่น ซึ่งจำเป็นต่อการทำงานในองค์กร พฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ มีลักษณะคล้ายคลึงกับแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนั้น ได้รับความสนใจจากนักวิชาการในศาสตร์ต่าง ๆ เช่น สาขาสถาปัตยกรรม การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การตลาด เศรษฐศาสตร์ การศึกษา และการสาธารณสุข เป็นต้น การที่นักวิชาการให้ความสนใจแนวคิดนี้ ก็เนื่องจากมีความเห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนั้น จะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร (Podsakoff & MacKenzie, 1994) อย่างไรก็ตาม แม้จะมีงานวิจัยเพิ่มมากขึ้น แต่ยังคงขาดความชัดเจน ในเรื่ององค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

2. องค์ประกอบของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

Smith, Organ & Near (1983) เป็นนักวิจัยกลุ่มแรกซึ่งอธิบายว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนั้น ประกอบด้วยพฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือ และพฤติกรรมการณ์ปฏิบัติตามกฎระเบียบ

ต่อมาในปี ค.ศ. 1988 Organ จึงได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1) พฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือโดยตรงในระดับบุคคล ซึ่งจะก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่องค์การ เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานล่าช้า ให้ทำงานแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมการณ์ที่เกิดขึ้นเองโดยความสนใจของบุคคล ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ มากกว่าเกิดประโยชน์แก่บุคคลหรือกลุ่มคน เช่น การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ หรือการไม่ใช้เวลาทำงานในเรื่องไร้สาระ เป็นต้น (Podsakoff et al., 1999)

3) พฤติกรรมการณ์อดทนอดกลั้น (Sportsmanship) ก็เป็นพฤติกรรมการณ์ก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ มากกว่าเกิดแก่ตัวบุคคล เช่น การอดทนต่อความไม่สะดวกสบาย หรือความรำคาญต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตการทำงานในองค์การ การไม่ทำเรื่องเล็กเป็นเรื่องใหญ่ เป็นต้น

4) พฤติกรรมการณ์คำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมการณ์พยายามหลีกเลี่ยงไม่ให้เพื่อนร่วมงานเกิดปัญหาในการทำงาน เช่น แจ้งให้เพื่อนทราบถึงสาเหตุที่งานล่าช้า อาจกระทบต่อการทำงานของเพื่อน เป็นต้น

5) พฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือในกระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์การ เช่น ร่วมในการประชุม ออกเสียงในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ให้ข้อมูลในเชิงสร้างสรรค์แก่ผู้บริหาร เป็นต้น

นักวิจัยอีกกลุ่มหนึ่งได้แก่ Graham (1989) และ Moorman & Blakely (1995) ได้นำเสนอโมเดลองค์ประกอบของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่

1) การช่วยเหลือระหว่างบุคคล (Interpersonal Helping) ซึ่งมีลักษณะเหมือนกับ พฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือของ Organ โดยพฤติกรรมการณ์นี้จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ร่วมงานในระดับบุคคลโดยตรง (Moorman & Blakely, 1995)

2) การส่งเสริมความจงรักภักดี (Loyal Boosterish) เป็นพฤติกรรมการณ์ส่งเสริมหรือยกย่ององค์กรของตนให้ชุมชนหรือสังคมได้รับทราบ

3) ความอุตสาหะของบุคคล (Personal Industry) หมายถึง การทำงานที่เหนือกว่า หรือเกินกว่าที่ระบุไว้ในหน้าที่ความรับผิดชอบ และการพยายามสื่อให้บุคคลอื่น ได้รับประโยชน์จากการทำงาน ซึ่งผลลัพธ์สุดท้ายจะทำให้องค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้น พฤติกรรมนี้เทียบได้กับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการณ์คำนึงถึงผู้อื่นของ Organ (Graham, 1989)

Van Dyne, Graham & Dienesch (1994) ได้นำเสนอองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ 5 ด้าน ได้แก่ ความจงรักภักดี (Loyalty) การเชื่อฟัง (Obedience) การมีส่วนร่วมทางสังคม (Social Participation) การมีส่วนร่วมเชิงสนับสนุน (Advocacy Participation) และการมีส่วนร่วมตามหน้าที่ (Functional Participation)

ส่วนงานวิจัยของ William & Anderson (1991) และ Lee & Allen (2002) ได้นำเสนอว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนั้น มีองค์ประกอบเพียง 2 ด้าน คือ

1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในระดับปัจเจกชน (Organization Citizenship Behavior - Individual) หรือ OCBI หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของปัจเจกชนภายในองค์การ เช่น การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การช่วยสอนงาน หรือการช่วยให้คำแนะนำ เป็นต้น

2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในระดับองค์การ (Organization Citizenship Behavior - Corporate) หรือ OCBC หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์การโดยรวม เช่น การคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์การเป็นหลัก การไม่คิดเอาเปรียบองค์การ หรือการปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือบรรทัดฐานต่าง ๆ ขององค์การ ด้วยความเต็มใจ

ในปี ค.ศ. 2000 Podsakoff et al. ได้ศึกษา รวบรวม และสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ในช่วงปี ค.ศ. 1993-1998 จำนวน 122 เรื่อง และพบว่ามีการระบุถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากถึง 30 องค์ประกอบ และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดแล้ว จะพบว่าองค์ประกอบเหล่านี้ มีแนวคิดที่ทับซ้อนกัน คล้ายคลึงกัน หรือมีรายละเอียดใกล้เคียงกัน แต่ชื่อต่างกันออกไป ซึ่ง Podsakoff et al. ได้จำแนก องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่มีลักษณะร่วมกัน ออกได้เป็น 7 ประเภท ได้แก่

1) การให้ความช่วยเหลือ (Helping Behavior) ซึ่งนับเป็นองค์ประกอบหลัก ที่งานวิจัยทุกฉบับกล่าวถึง ตัวอย่างของพฤติกรรมนี้ ได้แก่ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้เรียนรู้วิธีการใช้เครื่องมือ การช่วยเหลือเพื่อนให้ทำงานเสร็จตามกำหนดเวลา (Organ, 1988) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ยังหมายรวมถึง การช่วยเหลือระหว่างบุคคลหรือการช่วยเหลือส่วนตัว (Moorman & Blakely, 1995) การช่วยเหลือและการให้ความร่วมมือกัน (Borman & Motowidlo, 1997) รวมทั้งการอำนวยความสะดวกในการทำงานให้แก่กัน (Van Scotter & Motowidlo, 1996)

2) ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นพฤติกรรมรูปแบบหนึ่งที่ได้รับคามนิยามค่อนข้างน้อยในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ พฤติกรรมนี้หมายถึง ความเต็มใจที่จะยอมอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ (Organ, 1988) ส่วน Podsakoff et al. (2000) เห็นว่า ความหมายโดยนัยของบุคคลที่อดทนอดกลั้นนั้น นอกจากจะไม่บ่นว่าหรือตำหนิสิ่งที่ไม่สะดวกสบายในการทำงานแล้ว ยังต้องเป็นบุคคลที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อสิ่งบกพร่องต่าง ๆ รวมทั้งเต็มใจที่จะเสียสละผลประโยชน์ส่วนตัว เพื่อผลประโยชน์ส่วนรวมของงานด้วย

3) ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Organization Loyalty) ซึ่งหมายถึง การที่บุคคลช่วยสนับสนุน ปกป้องและต่อสู้เพื่อองค์การ ยึดมั่นทำงาน และเผยแพร่แสดงตนเป็นปฏิบัติภักดีต่อองค์การ (Podsakoff et al., 2000) องค์ประกอบนี้ยังรวมถึงพฤติกรรมในรูปแบบอื่น ๆ เช่น การสนับสนุนความจงรักภักดี (Moorman & Blakely, 1995) ความจงรักภักดี (Van Dyne et al., 1994) การเผยแพร่ชื่อเสียงและปกป้ององค์การ (George & Jones, 1996) และการสนับสนุนวัตถุประสงค์ขององค์การ (Borman & Motowidlo, 1993)

4) การยินยอมปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (Organizational Compliance) ซึ่ง Podsakoff et al. (2000) พบว่า เป็นองค์ประกอบที่มีผู้ศึกษาวิจัยกันมายาวนานมาก เริ่มจาก Smith, Organ & Near (1983) ซึ่งเรียกองค์ประกอบนี้ว่าการยินยอม (General Compliance) หรือ Graham (1991) เรียกว่า การเชื่อฟังองค์กร (Organizational Obedience) รวมทั้ง William & Anderson (1991) เรียกว่า พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดย Podsakoff et al. (2000) อธิบายเพิ่มเติมว่า การยินยอมปฏิบัติตามกฎระเบียบนี้ หมายรวมถึง การที่บุคคลยึดมั่นและยินยอมปฏิบัติตามกฎระเบียบ โดยไม่ต้องมีการควบคุมให้ปฏิบัติตาม

5) การริเริ่มสร้างสรรค์โดยบุคคล (Individual Initiative) เป็นการริเริ่มทำงานที่เหนือกว่าความคาดหวัง เป็นการกระทำโดยสมัครใจ เช่น ริเริ่มออกแบบงานใหม่ อาสาทำงานนอกเหนือความรับผิดชอบ (Podsakoff et al., 2000) พฤติกรรมลักษณะนี้ มีความใกล้เคียงกับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ของ Organ (1988) พฤติกรรมมาเอื้ออุปสรรคและริเริ่มของ Moorman & Blakely (1995) พฤติกรรมกระตือรือร้นและอาสาทำงานของ Borman & Motowidlo (1997) พฤติกรรมรับผิดชอบต่องานของ Morrison & Phelps (1999) และพฤติกรรมอุทิศตัวให้งานของ Van Scooter & Motowidlo (1996)

6) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) องค์ประกอบนี้ใช้ชื่อเหมือนกับงานของ Organ (1988) ส่วน Graham (1989) ใช้คำว่า การมีส่วนร่วมในองค์กร (Organizational Participation) พฤติกรรมนี้สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นเอาใจใส่ของพนักงาน ที่จะผลักดันให้องค์การไปสู่ความสำเร็จ มองหาโอกาส และหลีกเลี่ยงอุปสรรค เพื่อนำพาองค์กรให้ได้รับประโยชน์สูงสุด (Podsakoff et al., 2000)

7) การพัฒนาตนเอง (Self Development) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการเพิ่มพูน พัฒนาความรู้ที่เกี่ยวกับการทำงานด้วยความสมัครใจ เพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กรเพิ่มขึ้น (Podsakoff et al., 2000) ในงานวิจัยของ Van Dyne et al. (1994) เรียกพฤติกรรมนี้ว่า “การมีส่วนร่วมในหน้าที่การงาน” ส่วน Moorman & Blakely (1995) เรียกพฤติกรรมนี้ว่า “ความอุตสาหะของบุคคล”

จะเห็นได้ว่า นักวิจัยแต่ละคน มีแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ที่ทับซ้อนกัน ใกล้เคียงกัน หรือเรียกชื่อที่แตกต่างกันออกไป แต่ส่วนใหญ่จะมีพื้นฐานมาจากแนวคิดของ Organ (1988)

3. การวัดพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

การวัดพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรนั้น เริ่มจากแนวคิดของ Organ (1983) โดย Bateman & Organ (1983) ได้สร้างมาตรวัดพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยวัดองค์ประกอบ 7 ด้านคือ พฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการณ์ปฏิบัติตามระเบียบ พฤติกรรมการณ์ตรงต่อเวลา พฤติกรรมการณ์รักษาความสะอาดของสถานที่ พฤติกรรมการณ์ปกป้องทรัพย์สินของบริษัท และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ต่อมา Smith, Organ & Near (1983) ได้สร้างมาตรวัดพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยวัดองค์ประกอบเพียง 2 ด้าน คือ พฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือ และ พฤติกรรมการณ์ปฏิบัติตามระเบียบ ต่อมาในปี 1988 Organ ได้นำเสนอ องค์ประกอบของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร 5 ด้าน และร่วมกับ Konovsky พัฒนาแบบวัดพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยวัดองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการณ์อดทนอดกลั้น พฤติกรรมการณ์คำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือ (Konovsky & Organ, 1996) รวมทั้งมีแบบวัดของ William and Anderson (1991) แบบวัดของ Moorman and Blakely (1995) และแบบวัดของ Podsakoff et al. (1990) ซึ่งได้ออกแบบเครื่องมือวัดพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ด้วยกระบวนการทางจิตวิทยา ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง และเป็นแบบวัดที่มีผู้นิยมใช้มากที่สุด โดยแบบวัดของ Podsakoff et al. (1990) นี้จะวัดองค์ประกอบ

หลัก 5 ด้านของออร์แกน คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (LePine, Erez and Johnson, 2002) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ จะใช้แบบวัดของ Podsakoff et al. ในการศึกษาเช่นเดียวกัน

วิธีการศึกษา

1. ขอบเขตการศึกษา

1.1 ขอบเขตเชิงพื้นที่ ได้แก่ บริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ที่ลงทะเบียนเป็นสมาชิกกับสำนักธุรกิจบริการและโลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานครและสมุทรปราการ ซึ่งจำแนกได้ 5 กลุ่มหลัก คือ ผู้ประกอบการขนส่งทางบก ขนส่งทางน้ำ ขนส่งทางอากาศ ตัวแทนออกของ และตัวแทนขนส่งและจัดส่งสินค้า

1.2 ขอบเขตเชิงเนื้อหา เป็นการวิจัยเกี่ยวกับแนวคิดองค์ประกอบพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรแฝง 5 ตัวแปร ซึ่งแต่ละตัวแปร ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ดังต่อไปนี้

- (1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ จำแนกเป็น 5 ตัวแปร สังเกตได้คือการให้คำแนะนำช่วยเหลือพนักงานใหม่ การช่วยเหลือเพื่อนที่ประสบปัญหาในการทำงาน การช่วยเหลือเพื่อนที่ทำงานไม่ทัน ความพร้อมช่วยเหลือเพื่อนทุกคน และความเต็มใจทำงานแทนเพื่อนที่ลาทำงาน
- (2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ จำแนกเป็น 4 ตัวแปร สังเกตได้คือ การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ การรับผิดชอบต่องานที่รับผิดชอบในรายละเอียดของงาน การปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย และการมีส่วนร่วมในการจัดการกิจกรรมของบริษัท
- (3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น จำแนกเป็น 5 ตัวแปร สังเกตได้คือ การบ่นว่าเรื่องไร้สาระในการทำงาน การทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ การจับผิดว่าบริษัททำสิ่งที่เสียหาย การสนใจและมองบริษัทในแง่ลบ และการบ่นไม่พอใจในการทำงาน
- (4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น จำแนกเป็น 4 ตัวแปร สังเกตได้คือ การพยายามหลีกเลี่ยงและไม่สร้างปัญหา การเคารพและไม่ล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคล การคำนึงถึงการกระทำไม่ให้เกิดผลกระทบกับเพื่อนร่วมงาน และการระมัดระวังมิให้เกิดปัญหากับเพื่อนร่วมงาน
- (5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ จำแนกเป็น 6 ตัวแปร สังเกตได้คือ การติดตามข่าวสารของบริษัท การติดตามการเปลี่ยนแปลงของบริษัท ความมั่นใจว่าหากทำงานด้วยความซื่อสัตย์ย่อมได้รับผลตอบแทนที่ดี การมีส่วนร่วมในการประชุมของบริษัท การใช้เวลาพักตามกำหนด และการทุ่มเทให้กับการทำงาน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ที่ลงทะเบียนเป็นสมาชิกกับสำนักธุรกิจบริการและโลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานครและสมุทรปราการ จำนวน 87 บริษัท (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555) กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน จากหลักการของบูมส์มา (Boomsma, 1983 อ้างใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) ซึ่งเสนอแนะให้ใช้กฎในทางปฏิบัติ (Rule of thumb) ที่นักสถิติวิเคราะห์ตัวแปรพหุนามใช้กันมาก คือ ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 10-20 คนต่อตัวแปรในงานวิจัย

หนึ่งตัวแปร และควรมีกุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 400 คน สำหรับการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปร 24 ตัว ควรใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 24 คูณ 20 เท่ากับ 480 คน และเพื่อชดเชยแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 520 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) โดยขั้นแรก หน่วยการสุ่มคือ บริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ที่ลงทะเบียนเป็นสมาชิกกับสำนักธุรกิจบริการและโลจิสติกส์การค้า จำนวน 87 บริษัท จำแนกตามทุนจดทะเบียนเป็น 3 กลุ่ม สุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากแต่ละกลุ่มได้จำนวน 40 บริษัท จากนั้นใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เพื่อให้ได้จำนวนพนักงานจากบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์แต่ละแห่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 520 คน ได้รับแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จำนวน 500 ฉบับ คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 96.15

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งปรับปรุงและแปลมาจากแบบวัดของ Podsakoff et al. (1990) คุณภาพของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มีความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน พบว่า มีค่า IOC > .50 จำนวน 24 ข้อ ทุกข้อมีความเชื่อมั่น (Reliability) จากการทดลองใช้กับพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ จำนวน 30 คน ที่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ ด้านความเชื่อมั่นในการวัดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.903

แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การจำนวน 24 ข้อ ครอบคลุมองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (AL1-AL5) พฤติกรรมความสามัคคีในหน้าที่ (CO6-CO9) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (SP10-SP14) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (CS15-CS18) และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (CV19-CV24) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของเพื่อนร่วมงาน (Peer Rating) ซึ่งการแสดงพฤติกรรมนั้น มี 5 ระดับ คือ สม่่าเสมอ บ่อยครั้ง นาน ๆ ครั้ง น้อยครั้ง ไม่เคยปฏิบัติ ประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวก 20 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ 4 ข้อ การวิจัยครั้งนี้ได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของตนเอง เพื่อป้องกันอคติที่อาจเกิดขึ้นในการประเมิน เพราะการประเมินตนเองส่วนใหญ่มักมีแนวโน้มที่จะมีอคติในเชิงบวกต่อตนเอง

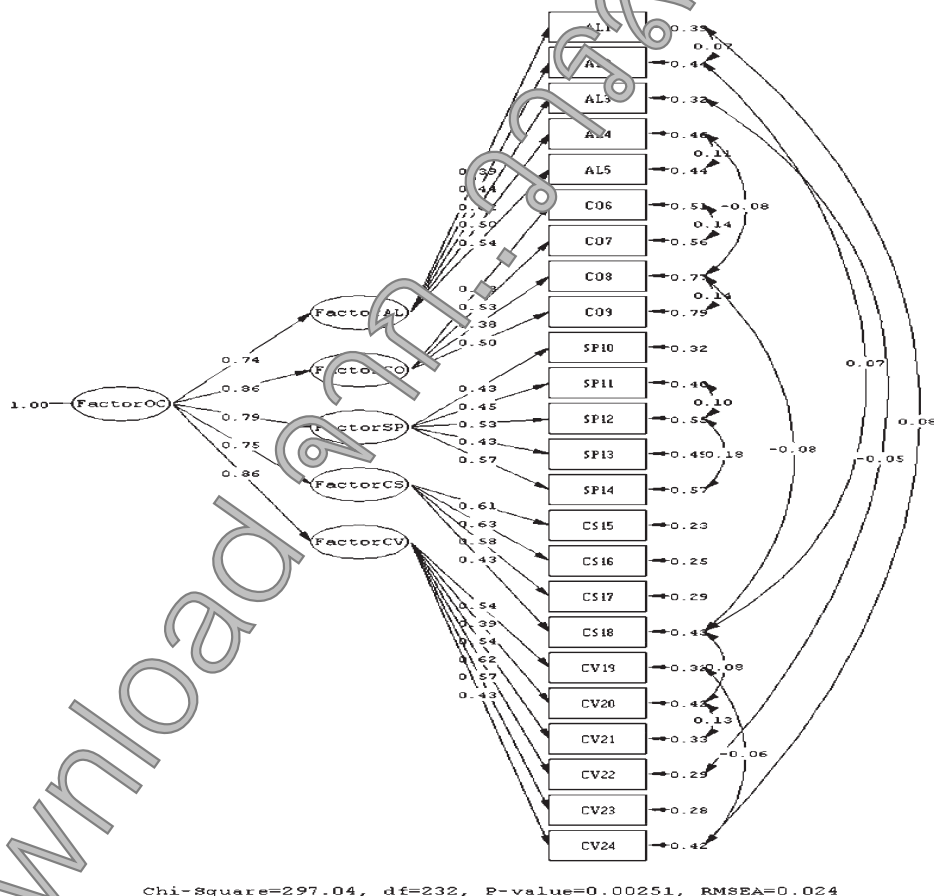
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เพื่อวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรแฝงว่า มีการวัดคุณลักษณะที่ได้จา ข้อมูลเชิงประจักษ์ เป็นไปตามองค์ประกอบที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้หรือไม่ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม LISREL 8.72 ในการศึกษาประสิทธิภาพของโมเดลจากกลุ่มดัชนีความเหมาะสมพอดีของโมเดลกับข้อมูล ได้แก่ สถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) ดัชนีที่บอกถึงความคลาดเคลื่อนของโมเดล คือ ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือ (Root Mean Squared Residual: RMR) และความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าของโมเดล (Root Mean Squared of Error Approximation: RMSEA)

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 78.6 มีอายุระหว่าง 25-30 ปี ร้อยละ 41.8 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 62.6 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 62.2 โดยมีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี ร้อยละ 50.2 และทำงานในองค์กรปัจจุบัน 1-3 ปี ร้อยละ 47.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 66.6 มีตำแหน่งเป็นพนักงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรทั้ง 5 ตัว พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.41-3.76 โดยพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าตัวแปรแฝงพฤติกรรมกรรมการเป็นผู้นำ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.76) และตัวแปรแฝงพฤติกรรมกรรมการอดทนอดกลั้นมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (2.41) เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ พบว่าตัวแปรสังเกตได้ส่วนใหญ่ มีลักษณะแจกแจงเบ้ซ้าย และมีค่าเป็นลบ แสดงว่าข้อมูลส่วนใหญ่จะสูงกว่าค่าเฉลี่ย และเมื่อพิจารณาค่าความโด่งของตัวแปร พบว่าส่วนใหญ่มีค่าความโด่งใกล้เคียงกับโค้งปกติ แสดงว่าข้อมูลของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ จึงสามารถนำไปวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันได้ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยพิจารณาจากค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงกับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงอื่น พบว่ามีความสัมพันธ์กันน้อย ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน



ภาพที่ 1: โมเดลผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองของ 5 องค์ประกอบ

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ขององค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ จำนวนข้อคำถาม 24 ข้อ พบว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ มีค่าเท่ากับ 297.04, $P = 0.00$ ที่องศาอิสระเท่ากับ 232 และดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.95 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องแบบเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.99 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.024 ดังแสดงในภาพที่ 1 นั้นแสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และสามารถวัดได้ตรงตามแนวคิดที่ผู้วิจัยศึกษามา เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ สามารถจำแนกได้ดังนี้ องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่และองค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากัน คือ 0.86 รองลงมาคือ องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.79 ลำดับถัดมาคือ องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.75 และลำดับสุดท้ายคือ องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.74 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1: ผลการวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองของ 5 องค์ประกอบ (ขั้นที่ 2)

องค์ประกอบ	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร			
	สปส	SE	t	R ²
1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Factor AL)	0.74	0.08	9.66	0.55
2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Factor CO)	0.86	0.10	9.01	0.75
3. พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Factor SP)	0.79	0.07	10.99	0.62
4. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Factor CS)	0.75	0.05	13.91	0.56
5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Factor CV)	0.86	0.06	13.69	0.74
Chi-Square = 297.04, $p = 0.00251$, $df = 232$, GFI = 0.95, RMSEA = 0.024, CFI = 0.99				

อภิปรายผลและสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในบริบทของสังคมไทย วัดได้จากองค์ประกอบทั้ง 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ องค์ประกอบพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ องค์ประกอบพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น องค์ประกอบพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และองค์ประกอบพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ที่ใช้กันอย่างแพร่หลายทั้งในสังคมตะวันตกและสังคมตะวันออก แต่หากพิจารณาในรายละเอียดแล้ว จะเห็นถึงความเหมือนและความต่างขององค์ประกอบที่ประกอบกันขึ้นเป็นแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ดังนี้

1. ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ซึ่งเป็นไปตามกรอบแนวคิดของผู้วิจัยที่ได้ศึกษาไว้ แต่หากเมื่อพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปหาน้อย จะสามารถเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ คือ

1.1 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากัน แสดงให้เห็นว่า พนักงานให้ความสำคัญกับหน้าที่และความรับผิดชอบมากพอ ๆ กับการให้ความร่วมมือกับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Organ เจ้าของแนวคิดเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งพยายามหาข้อพิสูจน์ว่า หากทำการศึกษาวิจัยในสังคมอื่น นอกเหนือจากสังคมอเมริกันแล้ว ผลการศึกษาจะเป็นเช่นไร โดย Organ ได้ร่วมกับคณะผู้วิจัยชาวจีน (Farh, Zhong & Organ, 2004) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ในสาธารณรัฐประชาชนจีน และพบว่า พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และพฤติกรรม การให้ความร่วมมือ เป็นพฤติกรรมที่พนักงานให้ความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่นั้น จะพบว่าพนักงานจะให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อการทำงานที่ระบุไว้ในรายละเอียดของงานเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้าร่วมกิจกรรมของบริษัท รวมทั้งมุ่งปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ และลำดับสุดท้ายคือการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งพฤติกรรมย่อยทั้ง 4 ประการนี้ จะก่อให้เกิดผลดีแก่องค์การโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee & Allen (2002) ซึ่งพบว่า พฤติกรรมการปฏิบัติตามหน้าที่ การให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยความสมัครใจ และมุ่งทำงานเต็มความสามารถนั้น เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในระดับองค์การ (Organization Citizenship Behavior - Corporate) หรือ OCBC ซึ่งหมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่จะส่งผลดีแก่องค์การโดยรวม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Schnake & Dumler (2003) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ คือ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองโดยความสมัครใจของบุคคล ซึ่งจะก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่องค์การมากกว่าเกิดประโยชน์แก่บุคคลหรือกลุ่มคน นอกจากนี้พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ยังเป็น พฤติกรรมการปฏิบัติงานในลักษณะที่ก่อให้เกิดผลกระทบในทางบวกแก่องค์การ เพราะบุคคลทำงานด้วยความตั้งใจมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และพยายามให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย พฤติกรรมในลักษณะนี้ จะใกล้เคียงกับองค์ประกอบหรือรูปแบบพฤติกรรมที่นักวิจัยได้ศึกษามา และมีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป ได้แก่ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ของ Organ (1988) พฤติกรรมมานะอดสาหัสของ Moorman & Blakely (1995) พฤติกรรมการรับผิดชอบต่องานของ Morrison & Phelps (1999) รวมทั้งพฤติกรรม การอุทิศตัวให้กับงาน Van Scotler & Motowidlo (1996)

นักวิจัยหลายคนได้ข้อสรุปว่า พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่นั้น มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลผลิตภาพขององค์การ ประสิทธิภาพขององค์การและผลการปฏิบัติงานขององค์การ (Performance) (Koys, 2001; Schnake & Hogan, 1995) ดังนั้นผลการวิจัยในครั้งนี้ ที่พนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่เป็นลำดับแรกนั้น นับว่าเป็นสิ่งที่ดี เพราะพฤติกรรมนี้จะให้ผลเชิงบวกแก่องค์การ

ผลการวิจัยครั้งนี้ยังพบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับอีกพฤติกรรมหนึ่งเท่า ๆ กับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ คือ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ซึ่งก็เป็นอีกพฤติกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากพฤติกรรมการให้ความร่วมมือในกระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การนั้น จะส่งผลให้องค์การมีอายุการทำงานยาวนานขึ้นดังที่ Organ (1998) ระบุไว้ว่า หากองค์การไม่ได้รับความร่วมมือจากสมาชิกแล้วก็จะล้มเหลวตายไปในที่สุด เพราะไม่สามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จหรือบรรลุเป้าหมายได้เลย ผลการวิจัยในครั้งนี้ที่พนักงานให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ในลำดับแรก ๆ ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Paille' (2009) ซึ่งทำวิจัยในฝรั่งเศสพบว่า พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ในลำดับที่ 2 รองจากพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lui, Huang & Chen (n.d.) ซึ่งทำการสำรวจและเปรียบเทียบมิติ (Dimensions) ต่าง ๆ ของแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ในบริบทที่อยู่นอกประเทศสหรัฐอเมริกา และพบว่าพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ นั้น เป็นองค์ประกอบของพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ทำในประเทศแถบเอเชีย เช่น งานวิจัย Far, Earley & Lin (1997) ซึ่งทำวิจัยในประเทศไต้หวัน งานวิจัยของ Mergue (2000) ในประเทศตุรกี งานวิจัยในประเทศเกาหลีของ Yoon & Suh (2003) งานวิจัยของ Ueda & Yoshimura (2012) ในประเทศญี่ปุ่น และงานวิจัยล่าสุดของ Rahman et al. (2013) ในประเทศอินโดนีเซีย ซึ่งพบว่าพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ในลำดับที่ 2 หรือ 3 ใน 5 องค์ประกอบหลักของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ข้อค้นพบเหล่านี้บ่งชี้ว่า พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือเป็นองค์ประกอบทางวัฒนธรรมที่สามารถพบได้ในหลายวัฒนธรรม ทั้งวัฒนธรรมตะวันตกและตะวันออก และเป็นพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การ

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ จะพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับตัวแปร 3 ลำดับแรกคือ การเข้าร่วมประชุมและการมีส่วนร่วมในการประชุมของบริษัท การใช้เวลาพักตามกำหนด และความมั่นใจว่า หากทำงานด้วยความซื่อสัตย์ย่อมจะได้ผลตอบแทนที่ดี ซึ่งการให้ความร่วมมือนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นหรือเอาใจใส่ของพนักงาน ที่มีต่อความสำเร็จขององค์การในภาพรวม ซึ่ง Podsakoff et al. (2000) สรุปว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมการให้ความร่วมมือนี้ จะมีความรู้สึกกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ที่จะมีส่วนร่วมในการนำพาองค์การให้ได้รับประโยชน์สูงสุด

สำหรับผลวิจัยครั้งนี้ ที่พนักงานให้ความสำคัญกับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ นั้นนับเป็นสิ่งที่ดี เพราะพฤติกรรมทั้ง 2 นี้ จะก่อให้เกิดผลเชิงบวกต่อองค์การ โดยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้เป็นพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมบริการ ที่นับวันจะมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เมื่อผลการวิจัยยืนยันว่า พนักงานผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ก็น่าจะเห็นผลในทางที่ดีต่อการให้บริการโลจิสติกส์ของไทย ซึ่งน่าจะประสบความสำเร็จเมื่อมีพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

1.2 องค์ประกอบพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น เป็นองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักอยู่ในลำดับที่ 3 (เนื่องจากองค์ประกอบในลำดับแรกมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากัน 2 องค์ประกอบ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหลายเรื่องที่พบว่า พฤติกรรมการอดทนอดกลั้นนั้น เป็นองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักอยู่ในลำดับกลางๆ ได้แก่ แนวคิดของ Organ (1988) ที่จัดลำดับพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ไว้ในลำดับที่ 3 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Paille' (2009) ซึ่งพบว่า พฤติกรรมอดทนอดกลั้น มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ในลำดับที่ 6 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Khalid et al. (2009) ซึ่งศึกษาจากพนักงานโรงแรมในประเทศมาเลเซีย รวมทั้ง Rahman et al. (2013) ซึ่งศึกษาจากครูในโรงเรียนสอนศาสนาอิสลามในประเทศอินโดนีเซีย ซึ่ง Rahman et al. สรุปผลวิจัยว่า การรวมองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ในบริบทสังคมอินโดนีเซียนั้น มีความสอดคล้องกับการวัดในสังคมตะวันตก เช่นเดียวกับผลการวิจัยครั้งนี้ ก็สอดคล้องกับงานวิจัยทั้งในสังคมตะวันออกและสังคมตะวันตก

ส่วนงานวิจัยของ Ueda & Yoshimura (2012) ซึ่งทำการศึกษาในกลุ่มอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศญี่ปุ่น พบว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ตามแนวคิดของตะวันตก 7 องค์ประกอบนั้น พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น มีค่าน้ำหนักอยู่ในลำดับที่ 6 (3.69%) ซึ่งน้อยมาก แสดงว่าในสังคมของญี่ปุ่น พฤติกรรมการอดทนอดกลั้นนั้นไม่มีความสำคัญ ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เพราะคนญี่ปุ่นนั้นมีความอดทนอดกลั้นสูงมาก และมักจะไม่ตำหนิสิ่งที่ไม่สะดวกสบายต่าง ๆ ในองค์การ รวมทั้งส่วนใหญ่เต็มใจที่จะเสียสละผลประโยชน์ส่วนตัว เพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวมซึ่งเป็นนิสัยประจำชาติ จึงมิได้ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น เพราะทุกคนมีพฤติกรรมนี้อยู่แล้ว ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบนี้ จึงอยู่ในลำดับสุดท้ายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ส่วนงานวิจัยของ Lievens & Anseel (2004) ซึ่งศึกษาองค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในสังคมที่ใช้ภาษาดัตช์ (Dutch-Speaking Context) ประเทศเบลเยียม ซึ่งผลโดยรวมพบว่าองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ที่ศึกษาในสหรัฐอเมริกา กับประเทศอื่นให้ผลไปในทิศทางเดียวกัน องค์ประกอบทั้ง 5 ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ได้รับการยืนยันว่าเป็นองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และ Lievens & Anseel (2004) ยังพบว่าองค์ประกอบที่ได้รับการยอมรับน้อยที่สุด คือ พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น

จึงอาจกล่าวได้ว่าในหลายสังคมให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการอดทนอดกลั้นอยู่ในระดับกลาง และบางสังคมไม่ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมนี้ อาจเนื่องมาจากในสังคมนั้นมีลักษณะนิสัยหรือลักษณะเฉพาะเป็นผู้มีความอดทนอดกลั้นสูง และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลักอยู่แล้ว ซึ่งในเรื่องนี้ควรจะมีการศึกษาวิจัยต่อไปเมื่อพิจารณารายละเอียดของพฤติกรรมอดทนอดกลั้นนั้น จะพบว่าพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ส่วนใหญ่ จะให้ความสำคัญกับพฤติกรรมไม่พยายามจับผิดว่าบริษัททำสิ่งเสียหาย หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ไม่พยายามวิพากษ์วิจารณ์บริษัทในทางเสียหาย รองลงมาคือ มีความอดทนไม่บ่นว่า หรือแสดงความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งทั้ง 2 สิ่งนี้เป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรประสงค์ให้เกิดขึ้นอย่างยิ่ง เพราะเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

1.3 องค์ประกอบพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น เป็นองค์ประกอบที่มีค่าใช้หาคำให้อยู่ในลำดับที่ 4 ในองค์ประกอบทั้ง 5 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักของ Organ (1988) ที่ให้ลำดับความสำคัญของพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น อยู่ในลำดับที่ 4 ซึ่งอยู่ในลำดับรองสุดท้าย เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Bukhari (2008) ที่พบว่าพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ในลำดับรองสุดท้ายเช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ในงานวิจัยครั้งนี้จะพบว่า พนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ให้ความสำคัญกับตัวแปรพฤติกรรมสังเกตได้ 2 ลำดับแรกคือ การเคารพและไม่ล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่น และการพยายามหลีกเลี่ยงและไม่สร้างปัญหากับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องดีมาก เนื่องจากการคำนึงถึงผู้อื่น จะช่วยป้องกันการเกิดปัญหาการกระทบกระทั่งในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้งานราบรื่น และบรรลุเป้าหมายขององค์การได้เป็นอย่างดี

1.4 องค์ประกอบพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ เป็นองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักอยู่ลำดับสุดท้าย แม้ผลการวิจัยครั้งนี้จะยืนยันว่าพฤติกรรมทั้ง 5 เป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การตามแนวคิดที่ศึกษามานั้น แต่ประเด็นที่เป็นข้อน่าสังเกตคือ ในแนวคิดที่เสนอ Organ (1988) ซึ่งได้รับการยกย่องให้เป็นบิดาแห่งแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนั้น ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเป็นอันดับแรก โดยให้เหตุผลว่าพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือนั้น เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยตรงในระดับบุคคล จึงก่อให้เกิดผลประโยชน์อย่างมากแก่องค์การ เช่นเดียวกับ Podsakoff et al. (2000) ซึ่งระบุว่าพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่สุดของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ รวมทั้งจากการศึกษาผลงานวิจัยต่าง ๆ ทั้งจากประเทศในแถบตะวันตกและตะวันออก ล้วนพบว่าพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ เป็นองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักมากเป็นอันดับแรกสุด เช่น Lievens & Anseel (2004) ทำวิจัยในสังคมประเทศเบลเยียม ในฝรั่งเศสก็เช่นเดียวกัน Paille' (2009) พบว่าพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเป็นมิติที่มีความสำคัญที่สุด ส่วน Lui, Huang & Chen (n.d.) ซึ่งศึกษาแนวคิดเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในบริบทที่อยู่นอกประเทศสหรัฐอเมริกา และพบว่าพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก

สำหรับการศึกษาในประเทศแถบเอเชีย ก็พบว่าพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรกของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยงานวิจัยหลายเรื่องยืนยันข้อค้นพบนี้ เช่น งานวิจัยในตุรกี เฟอร์ลี ปากีสถาน มาเลเซีย อินโดนีเซีย และญี่ปุ่น (Mergue, 2000; Yoon & Suh, 2003; Bukhari, 2008; Khalid et al.,

2009; Rahman et al., 2013; Ueda & Yoshimura, 2012) ต่างก็ยืนยันข้อค้นพบว่า องค์ประกอบพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือนั้น เป็นองค์ประกอบแรก ที่มีความสำคัญมากที่สุดของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยมีเหตุผลสนับสนุนหลายประการ เช่น การแสดงพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือนั้น นอกจากบุคคลนั้นจะได้รับความช่วยเหลือตามแบบแผนแล้ว ยังได้รับความเป็นมิตร ความไว้วางใจ หรือได้รับความร่วมมือต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานของตนเองราบรื่นขึ้น ประสบความสำเร็จมากขึ้น หรือการที่พนักงานมีพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้ทำงานได้ทันตามกำหนดเวลา ก็จะช่วยให้หัวหน้างานไม่ต้องมาคอยเสียเวลาควบคุมงาน หัวหน้างานจึงมีเวลามากพอที่จะคิด หรือหาวิธีปรับปรุงงาน ซึ่งก็ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์การโดยรวมประสบความสำเร็จ (Organ, 1988; Podsakoff et al., 2000)

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับองค์ประกอบพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลืออยู่ในลำดับสุดท้าย ซึ่งต่างจากงานวิจัยอื่น ๆ ที่ศึกษากันมาให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก แต่ในสังคมไทยให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งอาจเนื่องมาจากพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือนั้น เป็นพฤติกรรมที่กระทำต่อบุคคลเป็นกรณีเฉพาะตัว ซึ่งจะมีผลทางอ้อมต่อองค์การ พนักงานจึงไม่ได้ให้ความสำคัญมากนัก หรืออาจเนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ กระทำในกลุ่มพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ซึ่งมีรายละเอียดของการทำงานแตกต่างกันไป หรือต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะในการทำงาน จึงไม่สามารถให้ความช่วยเหลือ หรือให้คำแนะนำต่อบุคคลได้ พนักงานจึงไม่ได้ให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้หากพิจารณาเปรียบเทียบผลของค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบจากการวิจัยกับแนวคิดเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของ Organ ที่นำมาศึกษานั้น ผลที่ได้จะแตกต่างกันไม่มากนัก จะมีเพียงลำดับของค่าน้ำหนักองค์ประกอบบางองค์ประกอบ ที่มีลำดับต่างกัน ดังนี้

แนวคิดของออร์แกน	ผลการวิจัย
องค์ประกอบการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การประกอบด้วย	องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเรียงตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากข้อมูลเชิงประจักษ์
1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	1. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (0.86)
2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	2. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (0.86)
3. พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น	3. พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (0.79)
4. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	4. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (0.75)
5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	5. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (0.74)

บทสรุป

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเป็นไปตามแนวคิดหลักที่มีผู้ศึกษาทั้งในบริบทสังคมตะวันตกและสังคมตะวันออก ดังนั้นจึงสามารถนำองค์ประกอบเหล่านี้ มาใช้ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในองค์กรธุรกิจของสังคมไทยได้

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 5 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ เป็นพฤติกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินงานภายในองค์การช่วยสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายภายในองค์การราบรื่น สมควรส่งเสริมให้เกิดขึ้นในทุกองค์การ

3. องค์ประกอบที่ควรให้ความสำคัญ ได้แก่ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พนักงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ให้ความสำคัญมากที่สุด พฤติกรรมทั้ง 2 นี้ ได้รับการจำแนกให้เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในระดับองค์การ และเป็นพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลกระทบทางบวกแก่องค์การโดยรวม ดังนั้นผู้บริหารองค์การควรให้ความสำคัญ และส่งเสริมพฤติกรรมทั้ง 2 นี้ โดยพฤติกรรมแรก ได้แก่ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ซึ่งพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับการมุ่งทำงานเต็มความสามารถ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมของบริษัทนั้น มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลผลิตขององค์การ ส่วนพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการประชุม และมีความเชื่อว่า หากทำงานด้วยความซื่อสัตย์และยอมได้รับผลตอบแทนที่ดี แสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ของพนักงาน ที่มีต่อความสำเร็จขององค์การ หากผู้บริหารองค์การสามารถส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมทั้ง 2 นี้ ได้อย่างเป็นรูปธรรม ก็จะเกิดผลในเชิงบวกแก่องค์การ

4. การศึกษาครั้งนี้ยังมีข้อจำกัดในด้านการประเมิน ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน จึงอาจมีการประเมินในกลุ่มที่หลากหลายขึ้น เช่น ให้ผู้บริหารประเมินพนักงาน พนักงานประเมินตนเอง และพนักงานประเมินผู้บริหาร เพื่อเสริมจุดแข็งและลดจุดอ่อนของการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และศึกษาว่าแต่ละกลุ่มให้ความสำคัญกับพฤติกรรมใด เพื่อจะได้นำมาส่งเสริมหรือปรับปรุงต่อไป

นอกจากนี้อาจศึกษาว่าในบริบทของสังคมไทยนั้น มีองค์ประกอบเฉพาะที่จัดอยู่ในพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเพิ่มขึ้นหรือไม่ เช่น องค์ประกอบเฉพาะของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การแบบญี่ปุ่นคือ การมีพฤติกรรมรักษาสภาพแวดล้อมให้กลมกลืน และพฤติกรรมการรักษาความสะอาดของที่ทำงาน เป็นต้น รวมทั้งควรศึกษาถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรและองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2555). *ธุรกิจบริการ: โลจิสติกส์*. (ออนไลน์). 10 ตุลาคม 2556 เข้าถึงจาก: http://www.dtn.go.th/filesupload/aec/images/logis_29-05-55.pfd.

นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *โมเดลลิสเรล: สถิติ วิเคราะห์สำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

English

Allen, T.D., & Rush, M.C. (1998). The effects of organizational citizenship behavior on performance judgments: A field study and a laboratory experiment. *Journal of Applied Psychology*, 83, 247–260.

Barnard, C. (1938). *The function of the executive*. Cambridge, M.A.: Harvard University Press.

Bateman, T.S., & Organ, D.W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26, 587–595.

Borman, W.C. & Motowidlo, S.J. (1997). *Task performance and contextual performance: The meaning for personal selection research*. Retrieved October, 2012, from <http://www.researchgate.net/publication/247698952>.

Bukhari, Z.U. (2008). *Key Antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) in the Banking Sector of Pakistan*. Retrieved June 2, 2012, from <http://www.ccsenet.org/Journal/index.php/jbm/article/view/712>

Farh, J.L., Earley, P.C., and Lin, S.C. (1997). Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in China society. *Administrative Science Quarterly*, 42, 421–444.

Farh, J.L., Zhong, C.B., and Organ, D.W. (2004). *Organizational citizenship behavior in the people's republic of China*. Retrieved July 20, 2012, from <http://www.jstor.org/stable/30034728>

Gonzalez, J.V., & Garazo, T.G. (2006). Structural relationships between organizational service orientation, contract employee job satisfaction and citizenship behavior. *International Journal of Service Industry Management*, 17(1), 23–30.

Graham, J.W. (1989). *Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, operationalization and validation*. Unpublished working paper. Loyola University of Chicago.

Graham, J.W. (1991). *An essay on organizational citizenship behavior*. Retrieved January 23, 2013, from <http://www.tmk.springer.com/article/10.007/1385031>.

Katz, D. (1964). *The motivational basis of organizational behavior*. Retrieved September 10, 2012, from <http://onlinebrary.wiley.com/doi/10.1002/bs.3830090206>.

Khaliq, S.A., et al. (2009). *Organizational Citizenship Behavior Factor Structure among Employees in Hotel Industry*. Retrieved October 10, 2012, from <http://www.ccsenet.org/Journal.html>.

- Konovsky, M.A. & Organ, D.W. (1996). Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 17, 253-266.
- Koys, D.J. (2001). *The Effects of Employee Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, and Turnover on Organizational Effectiveness: A Unit-Level, Longitudinal Study*. Retrieved November 1, 2012. from <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1744-6570.2001>.
- Lee, K., & Allen, N.J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: the role of affect and cognitions. *Journal of Applied Psychology*, 87, 131-142.
- LePine, J.A., Erez, A., and Johnson, D.E. (2002). The mature and dimensionality of OCB: A critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 52-65.
- Lievens, F., & Anseel, F. (2004). *Confirmatory factor analysis and invariance of an organizational citizenship behavior measure across samples in a Dutch-speaking context*. Retrieved May 5, 2012. from <http://fanseel.be/wp-content/uploads/2012/11/LievensAnseel2004-loop.pdf>
- Liu, C.W., Huang, P.W., and Chen, C.L. (n.d.) *Organizational Citizenship Behavior in a Non-U.S. Context: Its Dimension, Antecedents and Consequences*. Retrieved June 10, 2012. from <http://jgxy.edu.cn/DAOM/056-chiWeiliu.pdf>
- Mengue, B. (2000). *An empirical investigation of a social exchange model of organizational citizenship behaviors across two sales situations: A Turkish case*. Retrieved May 20, 2011. from <http://www.ccsenet.org/Journal/index.php/article/view/137>
- Moorman, R.H., & Blakely, G.L. (1995). Individualism-collectivism as an individual difference predictor of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 127-142.
- Morrison, E.W., & Phelps, C.C. (1999). Taking charges at work: Extra role efforts to initiate workplace change. *Academy of Management Journal*, 42, 403-419.
- Motowidlo, S.J., (1984). Does job satisfaction lead to consideration and personal sensitivity? *Academy of Management*, 27, 910-915.
- Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, M.A.: Lexington Books.
- Paille, P. (2009). *Assessing organizational citizenship behavior in the French context: evidence for the Four-Dimension model*. Retrieved June 4, 2012. from <http://www.tamu.edu/faculty/bergman/organ1995.pdf>
- Puffer, S.M. (1987). Prosocial behavior, noncompliant behavior, and work performance among commission salespeople. *Journal of Applied Psychology*, 72, 615-621.
- Podsakoff, P.M., et al. (1990). *Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behavior*. Retrieved August 24, 2012. from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/104898490900097>.

- Podsakoff, P.M. & MacKenzie, S.B. (1994). Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness. *Journal of Marketing Research*, 3, 351–363.
- Podsakoff, P.M., et al. (2000). Organizational citizenship behavior: A critical review of theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26, 513–563.
- Rahman, U., et al. (2013). *Analyzing the Construct Validity of Organizational Citizenship Behavior Scale Using Confirmatory Factor Analysis with Indonesian Samples*. Retrieved July 4, 2012, from <http://ccsenet.org/Journal/index.php/ass/article/view/30797>.
- Schnake, M., & Dumler, M.P. (2003). Levels of measurement and analysis in organizational citizenship behavior research. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 283–301.
- Schnake M., & Hogan, E. (1995). *Organizational citizenship behavior and organizational effectiveness*, in *Southern Management Association Proceedings*. Georgia: Southern Management Association. 93–97.
- Smith, C.A., Organ, D.W., and Near, J.P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653–663.
- Ueda, Y., & Yoshimura, A. (2012). *Establishment of Japanese Organizational Citizenship Behavior Dimensions*. Retrieved March 30, 2012, from <http://www.seikei.ac.jp/dspace/bitstream/10928/Keizai-42-1-19-36.pdf>
- Van Dyne, L., Graham, J.W., and Dienesch, R.M. (1994). Organizational citizenship behavior: construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 37, 765–802.
- Van Scotter, J.R., and Motowidlo, S.J. (1996). Evidence of two factor of contextual performance: Job education and interpersonal facilitation. *Journal of Applied Psychology*, 81, 525–531.
- William, L.J., & Anderson, S.E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in – role behavior. *Journal of Management*, 17, 601–617.
- Yoon M.H., & Suh, J. (2003). *Organizational citizenship behaviors and service quality as external effectiveness of contact employees*. Retrieved March 22, 2012, from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148796303002909>.

Translated Thai Reference (ส่วนที่แปลรายการอ้างอิงภาษาไทย)

- Department of International Trade Promotion (2012). *Service Business: Logistics*. Retrieved October 10, 2012. <http://www.dtn.go.th/fileupload/aec/images/logis29-05-55.pdf>
- Nonglak Wiratcha (1999). *LISREL Model: Statistics Analysis for Research*. (3rd ed.) Bangkok: Chulalongkorn University Press.