

บรรยากาศที่ค้ำนึ่งถึงผู้ปฏิบัติงาน และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อ
ความผูกพันของพนักงานอยู่ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม

Employee-Centered Climate and organizational citizenship behaviors Affecting
the commitment of car repair staff in Nakhon Pathom Province

จุฑา เทียนไทย¹ ชัยฤทธิ์ ทองรอด² บดินทร์ภัทร์ ธีรวัฒน์เดโชชัย และ เฉลิมพล ปันอินทร์³

(Chuta Thianthai Chairit Thongrawd Bodinpat Tirawatdachochai and Chalermpon Pan-in)

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาความผูกพันของพนักงานอยู่ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดนครปฐมเมื่อ
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 2. ศึกษาถึงบรรยากาศที่ค้ำนึ่งถึงผู้ปฏิบัติงาน และการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานอยู่ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยดำเนินการเก็บพนักงานที่
ทำงานในอยู่ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม จำนวน 400 ราย โดยการสุ่มแบบสะดวก วิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบ
เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ผลการวิจัยพบว่า

1.ศึกษาความผูกพันของพนักงานอยู่ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดนครปฐมมีความแตกต่างกันตามอายุ และระดับ
การศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. บรรยากาศที่ค้ำนึ่งถึงผู้ปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อ ความผูกพันของพนักงานอยู่ซ่อมรถยนต์ในจังหวัด
นครปฐม ได้แก่ การให้ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน X_3 ($b=0.20$) ส่วนการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผล
ต่อความผูกพันของพนักงานอยู่ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ได้แก่ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ หรือเห็นแก่ประโยชน์ผู้อื่น
เป็นที่ตั้ง X_5 ($b=0.23$) การเป็นผู้มีสำนึกในหน้าที่ X_8 ($b=0.17$) และ การพัฒนาตนเอง X_{11} ($b=0.16$) โดยตัว
แปรอิสระทั้งหมดมีความแม่นยำในการพยากรณ์ร้อยละ 69 และสามารถเขียนสมการ ความผูกพันของพนักงานอยู่
ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ได้ดังนี้

$$Y = 0.35+0.10X_1+0.02X_2+0.20X_3^*+0.02X_4+0.23X_5^*+0.03X_6+0.01X_7+0.17X_8^*+0.07X_9+0.04X_{10}+0.16X_{11}^*$$

คำสำคัญ: บรรยากาศที่ค้ำนึ่งถึงผู้ปฏิบัติงาน การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันในองค์การ

¹ รองศาสตราจารย์ ดร.,อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 10240

Associate Professor Dr., Lecturer in Faculty of Business Administration Ramkhamhaeng university 10240

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.,อาจารย์ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 73170

Assistant Professor Dr., Lecturer in College of Logistics and Supply Chain Suan Sunandha Rajabhat University 73170

³ นักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 73000

Students, Faculty of Management Science (General management). Nakhon Pathom Rajabhat University 73000

Corresponding author: drchairit@hotmail.com

ABSTRACT

This research aims to 1. Study the commitment of car repair staff in Nakhon Pathom Province when classified by personal factors and 2. Study of Employee-Centered Climate and organizational citizenship behaviors affecting the commitment of car repair staff in Nakhon Pathom Province. The researcher collected 400 employees working in the car garage in Nakhon Pathom Province by convenient random sampling. Analyzed by percentage Mean,SD. One-way ANOVA Pearson correlation analysis and multiple regression analysis

The research found that

1. Study the commitment of car garage employees in Nakhon Pathom province with different age and education level With statistical significance at the level of .05

2. Employee-Centered Climate that affects the commitment of the car garage staff in Nakhon Pathom Province, including providing independence in the operation X3 (b = 0.20). Commitment of car repair staff in Nakhon Pathom, namely as for organizational citizenship behaviors that affects the commitment of the car garage staff in Nakhon Pathom, such as Altruism X5 (b = 0.23) Consciousness X8 (b = 0.17) and Self-Development X11 (b = 0.16) With all independent variables having 69 percent accuracy in forecasting and can write equations Commitment of car repair staff in Nakhon Pathom province as follows.

$$Y = 0.35 + 0.10X_1 + 0.02X_2 + 0.20X_3^* + 0.02X_4 + 0.23X_5^* + 0.03X_6 + 0.01X_7 + 0.17X_8^* + 0.07X_9 + 0.04X_{10} + 0.16X_{11}^*$$

Keywords: Employee-Centered Climate, Organizational citizenship behaviors, Commitment

Article history: Received 10 January 2019, Revised 24 April 2019, Accepted 30 April 2019

1. บทนำ

การบริหาร “ทรัพยากรมนุษย์” หรือ “ทุนมนุษย์” ถือเป็นเรื่อง que ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญมากขึ้นตามยุคโลกาภิวัตน์ เนื่องจากศักยภาพของคน เป็นปัจจัยหลักประการหนึ่ง que ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร และเมื่อ “คน” ถือได้ว่าเป็นปัจจัยหรือทรัพยากรหลักที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก องค์กรต้องพบกับความท้าทายใหม่ในการดึงดูดและรักษาคน “คน” ที่มีความสำคัญให้อยู่กับองค์กร ดังนั้น แนวทางการสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร จึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน (รุ่งโรจน์ อรรถนิษฐ์, 2554) ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกอย่างแรงกล้าของพนักงานที่ต้องการอยู่กับองค์กรหรือต้องการออกไปจากองค์กรน้อยที่สุด ความผูกพันของคนที่มีต่อองค์กรถือว่าเป็นตัวชี้วัดที่ดีที่สุดของการมีประสิทธิผลขององค์กรอย่างแท้จริง สามารถเห็นได้อย่างชัดเจนจากผลการปฏิบัติงาน การขาดงาน การเข้า-ออกงาน ซึ่งหากคนในองค์กรมีความผูกพันที่ดีต่อองค์กรแล้วก็จะมีความมุ่งมั่น ตั้งใจ ที่จะทุ่มเททำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย (นันทนา มาศภากร 2561: 33) . ในขณะ que Kahn (1990) กล่าวว่า ความผูกพันในงานเป็นการแสดงออกของบุคคลทางจิต ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำให้การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ความผูกพันต่อองค์กร เป็นการงานร่วมกันของพนักงานเกี่ยวกับบทบาทของเขาต่อองค์กรใน 3 ด้าน (1) การแสดงออกทั้งด้านร่างกาย (2) ความรู้ความเข้าใจ และ (3) การแสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึกต่อการปฏิบัติงาน แนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรนั้นเป็นความท้าทายอย่างยิ่ง ในภาวะการณ์ปัจจุบัน โดยเฉพาะอยู่ช่อมรถในประเทศไทยซึ่งนอกจากเผชิญกับภาวะขาดแคลนบุคลากรแล้วยังมีปัญหาค่าผูกพันต่อองค์กรต่ำด้วย องค์กรใดที่มีอัตราการลาออกสูงหรือมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำจะส่งผลให้มีการสรรหาคนมาทดแทนบ่อย ทำให้สูญเสียค่าใช้จ่ายที่มองเห็นเช่น ค่าโฆษณาทางสื่อต่างๆ ค่าเอกสาร ค่าเนินการลาออก เป็นต้น และรูปแบบที่มองไม่เห็น เช่น ค่าเสียเวลาการสัมภาษณ์คนใหม่ ค่าฝึกอบรมคนใหม่ ค่าสูญเสียความไว้วางใจจากลูกค้าบางกลุ่ม เป็นต้น

จังหวัดนครปฐม ถือเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่อยู่ใกล้กรุงเทพมหานคร มีจำนวนอยู่ช่อมรถเป็นจำนวนมาก ปัญหาธุรกิจอยู่ช่อมรถในจังหวัดนครปฐมก็จะคล้ายคลึงกับจังหวัดอื่นๆ ดังงานวิจัยของ จีระวุฒิ สุขผล (2560: 3) ได้เสนอว่า ธุรกิจอยู่ช่อมรถในจังหวัดนครปฐม เป็นธุรกิจที่ให้บริการด้านการช่อมรถพร้อมให้คำปรึกษาด้านรถยนต์ให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งงานบริการด้านการช่อมรถรถยนต์นี้จำเป็นต้องใช้ความชำนาญและเชี่ยวชาญเกี่ยวกับรถยนต์เป็นอย่างมาก เพื่อให้รถยนต์สามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติและส่งมอบรถยนต์กลับคืนสู่ลูกค้าให้ได้รวดเร็วที่สุด อีกทั้งเพื่อให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และไว้วางใจในการใช้บริการช่อมรถรถยนต์ของอยู่ช่อมรถมากที่สุด อีกสิ่งสำคัญที่สุดคือความเชื่อใจของลูกค้าที่พร้อมยินดีจะกลับมาใช้บริการช่อมรถรถยนต์ เมื่อรถยนต์เกิดความชำรุดเสียหายอีกครั้ง ซึ่งความต้องการเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต้องมาจากปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของการประกอบธุรกิจ นั่นก็คือ “แรงงาน” หรือพนักงานช่อมรถรถยนต์ของอยู่ช่อมรถรถยนต์ ซึ่งจะเป็นผู้ช่อมรถรถยนต์ของลูกค้าให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติและสำเร็จให้รวดเร็วที่สุด ทั้งนี้พนักงานผู้ช่อมรถรถยนต์จำเป็นจะต้องมีความรู้ความชำนาญและ

เชี่ยวชาญด้านเครื่องยนต์กลไกต่าง ๆ ของรถยนต์เป็นอย่างมาก อีกทั้งยังต้องมีความละเอียดรอบคอบในการทำงานเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและเชื่อใจในการใช้บริการซ่อมบำรุงรถยนต์ของอุดูตน เช่นนี้ธุรกิจอุดูซ่อมบำรุงรถยนต์จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพนักงานที่ดี มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพในการทำงานมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานด้านนี้เป็นอย่างดี แต่การที่จะทำให้พนักงานซ่อมบำรุงรถยนต์ของอุดูอยู่ได้นานนั้นเป็นปัจจัยที่มีค่ายิ่งกว่า เพราะเมื่อมีพนักงานเข้ามาทำงานใหม่ก็มักจะลาออกไปทั้ง ๆ ที่เข้ามาทำงานได้เพียงแค่ช่วงระยะเวลาสั้น ๆ หรือพนักงานเก่าที่เข้ามาทำงานอยู่นานแล้วแต่กลับต้องลาออกไปทำงานที่อื่นหรือมีการโยกย้ายเปลี่ยนงานบ่อย

สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึง บรรยากาศองค์การมุ่งการประสานสัมพันธ์ และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานอุดูซ่อมรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม ด้วยเชื่อว่าความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผลงานที่ปรากฏ เพราะ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ก็จะไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพและลูกค้าพึงพอใจจะส่งผลให้องค์การอยู่ได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น ผู้นำองค์การส่วนใหญ่จึงพยายามกำหนดนโยบายและหาแนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์การให้มากที่สุด โดยบรรยากาศองค์การมุ่งประสานสัมพันธ์จะช่วยเชื่อมความสัมพันธ์ต่อพนักงาน ช่วยทำให้เกิดการเป็นสมาชิกที่ดี และทำให้เกิดความผูกพัน ให้องค์การสามารถเติบโตอยู่ได้ท่ามกลางการแข่งขัน รวมทั้งสามารถบริหารกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความผูกพันของพนักงานอุดูซ่อมรถยนต์ในจังหวัดนครปฐมเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาถึงบรรยากาศองค์การมุ่งการประสานสัมพันธ์ และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานอุดูซ่อมรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยซึ่งจะแบ่งสาระของการทบทวนวรรณกรรมได้ดังนี้

2.1 แนวความคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

วิลาลินี เจนวนิชสถาพร (2556) เสนอว่าความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์การในทางที่ดีและต้องการที่จะอยู่กับองค์การให้ยาวนานที่สุด โดยไม่คิดจะลาออกจากองค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยที่จะทำให้งานขององค์การบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ เพราะผลที่ได้จากการที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์การสูงก็จะส่งผลให้บุคคลยินดีที่จะอุทิศแรงกายและแรงใจเพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดโดยองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การมีด้านการคงอยู่ ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดซึ่งความผูกพันต่อองค์การจะมีปัจจัยที่ส่งผล 4 ด้านคือ ด้านองค์การ ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และ ด้านภาวะผู้นำโดยมีความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์การ 2 ประเภท คือ

ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม และความผูกพันทางด้านทัศนคติ ก่อให้เกิด (1) ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และ (3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

สุนทร พิกุลหอม (2555: 7-8) ให้แนวคิดความผูกพันต่อองค์กรมี 3 ประเภท คือ

1. ความผูกพันที่ต่อเนื่อง (Continuance commitment) หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพราะเขาพิจารณาถึงต้นทุนที่ได้ลงทุนไปขณะที่เป็นสมาชิกขององค์กรและจะต้องสูญเสียถ้าจากองค์กรไป

2. ความผูกพันทางอารมณ์ (Affective commitment) เป้าหมายของปัจเจกบุคคลและเป้าหมายขององค์กรสอดคล้อง หมายถึง ความแรงกล้าของปรารถนาของบุคคลที่จะทำงานอย่างต่อเนื่องสำหรับองค์กร เพราะว่าเขาเห็นด้วยหรือต้องการจะทำเช่นนั้นเป็นการผูกมัดทางอารมณ์ในการเป็นส่วนหนึ่งและเกี่ยวกับองค์กร

3. ความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานของสังคม (Normative commitment) โดยแนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความจงรักภักดีและตั้งใจอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคมคือบุคคลรู้สึกว่าจะเมื่อเข้าเป็นสมาชิกในองค์กรก็ต้องมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เพราะเป็นสิ่งที่ถูกและเหมาะสม

2.2 บรรยากาศขององค์กรที่ค้ำึงถึงผู้ปฏิบัติงาน

เป็นหนึ่งในตัวบ่งชี้จากทฤษฎีบรรยากาศขององค์กรของ Litwin & Stringer (1968 cited in Esmaeili, Pirzad, & Jafarineshad, 2014) ซึ่ง ได้แบ่งลักษณะบรรยากาศออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. บรรยากาศขององค์กรมุ่งการประสานสัมพันธ์ (Affiliative Climate) ผู้ปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน บรรยากาศแบบนี้จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานสูง มีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน แต่ความคิดริเริ่มในการทำ งานอยู่ในระดับปานกลาง และผลสัมฤทธิ์งานค่อนข้างต่ำ

2. บรรยากาศมุ่งการให้อำนาจ (Authoritarian Climate) ซึ่งมีลักษณะอำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหารและ ผู้ปฏิบัติงานต้องทำตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด บรรยากาศแบบนี้ทำให้ผลผลิตลดลง ขวัญและความพึงพอใจในงานต่ำ ขาดความคิดสร้างสรรค์ และทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติไม่ดีต่อกลุ่มคนในองค์กร มีลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ

2.1 มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรในรูปของกฎ ระเบียบ และขั้น ตอนในการ ปฏิบัติงาน

2.2 บุคลากรยอมรับ ความรับผิดชอบในตำแหน่ง อำนาจหน้าที่สถาบันอยู่ในระดับสูง

2.3 กระตุ้นให้มีการใช้อำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการ ในการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง และ ความเห็นที่ไม่ลงรอย

3. บรรยากาศมุ่งผลสำเร็จของงาน (Achievement Oriented Climate) เน้นเป้าหมายขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญ บรรยากาศแบบนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดสร้างสรรค์ ผลผลิต ความพอใจในงาน และระดับความต้องการทำ ให้งานสำเร็จจะมีสูง ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงานมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

3.1 เน้นความรับผิดชอบส่วนตัว

3.2 มีการคำนวณเรื่องการเสี่ยงและมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ

3.3 ให้การยอมรับและรางวัลสำหรับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี

3.4 สร้างความประทับใจที่บุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของความก้าวหน้า และ ความสำเร็จของทีม

4. บรรยากาศที่คำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน (Employee-Centered Climate) ลักษณะสำคัญคือ มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจและมีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย บรรยากาศแบบนี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานในองค์กร โดยมึลักษณะสำคัญ 4 ประการคือ

4.1 การเปิดโอกาสให้เกิดการรวมกลุ่มและมีสัมพันธ์ที่อบอุ่น จริงใจ

4.2 การให้การสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร

4.3 การให้ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน

4.4 การยอมรับความแตกต่างของบุคลากร และสมาชิกของกลุ่ม

2.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Podsakoff, MacKenzie, Paine & Bachrach (2000) ได้สรุปถึงองค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 7 ด้านซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ในการส่งเสริมการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นคือ ซึ่งประกอบไปด้วย

1. การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่หรือการเห็นแก่ประโยชน์ผู้อื่นเป็นที่ตั้ง (Altruism) หมายถึงการที่พนักงานอาสาให้การสนับสนุนและช่วยเหลืออย่างเต็มใจแก่ผู้อื่นในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับองค์กร มีความสุภาพอ่อนน้อม ถ่อมตน (Courtesy) และมีการกระทำที่พยายามช่วยเหลือ ป้องกันและยุติความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นระหว่างเพื่อนร่วมงานเพื่อสร้างความสงบเรียบร้อยภายในหน่วยงาน (Peacemaking)

2. การเป็นผู้มีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึงพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกและมีความเต็มใจที่จะอดทนต่อปัญหา ความยากลำบาก ความเครียด และความกดดันต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากผู้ร่วมงานหรือจากการปฏิบัติงานโดยไม่บ่นไม่คร่ำครวญและไม่ฟ้องร้อง

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) เป็นการแสดงออกถึงการสนับสนุนและการสื่อสารองค์การต่อบุคคลที่สามในเชิงบวก เช่นพนักงานอาจพูดในเชิงบวกเกี่ยวกับองค์การให้บุคคลอื่นๆ ได้ยินทั้งในและนอกองค์กร การร่วมรับผิดชอบและปกป้องทรัพย์สินและสิ่งต่างๆ ที่องค์การสร้างขึ้นและการมีความผูกพันต่อองค์กรแม้แต่ในสถานการณ์ที่องค์การลำบากทุกซี่ยาก

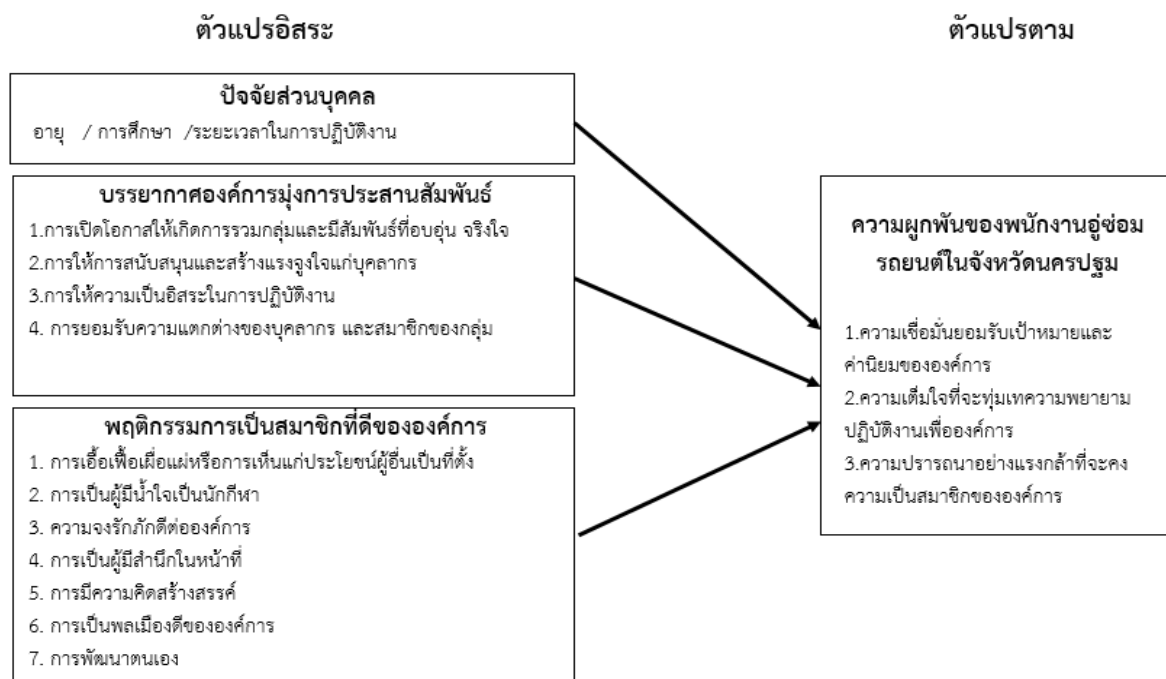
4. การเป็นผู้มีสำนึกในหน้าที่ (Consciousness) หมายถึงพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรเต็มใจยอมรับ เชื้อฟัง และปฏิบัติตามต่อกฎระเบียบข้อบังคับขององค์การ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง ด้วยความซื่อสัตย์ โดยไม่จำเป็นต้องมีระบบควบคุม เช่นการซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ตรงต่อเวลา การดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์การเสมือนหนึ่งทรัพย์สินของตน การบริหารเวลาทำงานอย่างมีคุณค่าไม่ใช้เวลาปฏิบัติงานไปกับกิจกรรมส่วนตัว

5. การมีความคิดสร้างสรรค์ (Individual Initiative) หมายถึงพนักงานมีการคิดค้นวิธีการใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานของตน ให้ข้อเสนอแนะ/วิธีการใหม่แก่องค์กรเพื่อเสริมสร้างความสามารถขององค์กร

6. การเป็นพลเมืองดีขององค์กร (Civic Virtue) หมายถึงการที่พนักงานมีส่วนร่วมอย่างรับผิดชอบ และมีความห่วงใยเกี่ยวกับความผาสุก ความเป็นอยู่และความปลอดภัยขององค์กร เช่น การแสดงออกอย่างกระตือรือร้นในการให้ความร่วมมือ มีส่วนร่วมหรือเข้าร่วมในกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุม การร่วมอภิปรายนโยบาย การร่วมแสดงความคิดเห็น การสังเกตและติดตามข้อมูลข่าวสารภายนอกเกี่ยวกับอันตรายที่อาจเกิดขึ้นหรือแสวงหาโอกาสที่ดีสำหรับองค์กรและการยอมรับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับจากองค์กรด้วยความสมัครใจ

7. การพัฒนาตนเอง (Self-Development) หมายถึงการที่พนักงานใฝ่รู้ ค้นคว้าและแสวงหาวิธีการเพื่อการเพิ่มพูนความรู้ทักษะและความสามารถของตนอันเป็นประโยชน์โดยตรงต่อการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมและการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อาทิของ นันทนา มาศภากร (2561) นูรีมัน ดอเลาะ อนิวัช แก้วจำนงค์ อรจันทร์ ศิริโชติ (2556) และ จีระวุฒิ สุขผล (2560) คณะผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิด ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บพนักงานที่ทำงานในอยู่ช่อมรยนต์ในจังหวัดนครปฐม จำนวน 400 ราย โดยการสุ่มแบบสะดวก

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย เก็บข้อมูลจาก พนักงานที่ทำงานในอู่ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม เนื่องจากไม่ทราบประชากรที่แน่นอนจึงใช้วิธีการหาขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบประชากรของ Cochran (1953) ได้ขนาดตัวอย่าง 385 ราย เก็บข้อมูลเพิ่มอีก 15 ราย รวมเป็นตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ราย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มี 4 ตอนประกอบไปด้วยแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด บรรยายภาคองค์การมุ่งประสานความสัมพันธ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและความผูกพันในองค์การ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบบสอบถามทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้การวิจัย โดยผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือในการวิจัยจำนวน 3 ท่าน เพื่อหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ประกอบไปด้วยสถิติพรรณนา วิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติสรุปอ้างอิงใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

4. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 77.50) อายุ ต่ำกว่า 26 ปี (ร้อยละ 72.50) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 50.00) และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 1 ปี (ร้อยละ 35.00)

ตารางที่ 1 ความผูกพันของพนักงานอู่ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดนครปฐมเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ความผูกพันของพนักงานอู่ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดนครปฐม	อายุ	ระดับการศึกษา	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
1.ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	3.61*	3.91*	1.70
2.ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามปฏิบัติงานเพื่อองค์การ	2.60	1.04	1.55
3.ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ	1.91	4.04*	0.81
ค่าเฉลี่ยรวมความผูกพัน	2.97*	3.19*	2.00

ผลการวิเคราะห์ ความผูกพันของพนักงานอู่ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดนครปฐมเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวพบว่า มีความแตกต่างกันตามอายุ และระดับการศึกษา

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาทางด้านจะพบว่า ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จะมีความแตกต่างกันตาม อายุ และระดับการศึกษา ส่วน ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร จะมีความแตกต่างกันตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 2 การตรวจสอบปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11
การเปิดโอกาสให้เกิดการรวมกลุ่ม X1	1.00	0.52	0.48	0.27	0.49	0.51	0.37	0.34	0.12	0.34	0.05
การสนับสนุน X2		1.00	0.45	0.34	0.17	0.33	0.31	0.32	0.06	0.32	0.05
การให้ความเป็นอิสระ X3			1.00	0.28	0.48	0.54	0.13	0.28	0.13	0.41	0.02
การยอมรับความแตกต่างของบุคลากร X4				1.00	0.32	0.38	0.44	0.06	0.03	0.15	0.08
การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ X5					1.00	0.46	0.25	0.24	0.17	0.40	0.10
การเป็นผู้มีน้ำใจเป็นนักกีฬา X6						1.00	0.28	0.07	0.23	0.39	0.04
ความจงรักภักดีต่อองค์กร X7							1.00	0.04	0.22	0.12	0.01
การเป็นผู้มีสำนึกในหน้าที่ X8								1.00	0.48	0.45	0.14
การมีความคิดสร้างสรรค์ X9									1.00	0.35	0.36
การเป็นพลเมืองดีขององค์กร X10										1.00	0.19
การพัฒนาตนเอง X11											1.00

ผลการวิจัยพบว่าไม่มีตัวแปรอิสระคู่ใดมีความสัมพันธ์กันเองเกินร้อยละ 80 จนเกิดปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ

ตารางที่ 3 อิทธิพลของบรรยากาศที่ค้ำึงถึงผู้ปฏิบัติงาน และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานอยู่ช่อมรยยนต์ในจังหวัดนครปฐม

	B	SE.	Beta	t	sig
(Constant)	0.35	0.55		0.65	0.52
การเปิดโอกาสให้เกิดการรวมกลุ่ม X1	0.10	0.12	0.13	0.85	0.40
การสนับสนุน X2	0.02	0.10	0.04	0.25	0.81
การให้ความเป็นอิสระ X3	0.20	0.10	0.28	1.97*	0.05
การยอมรับความแตกต่างของบุคลากร X4	0.02	0.07	0.04	0.30	0.76
การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ X5	0.23	0.10	0.31	2.15*	0.04
การเป็นผู้มีน้ำใจเป็นนักกีฬา X6	0.03	0.09	0.04	0.28	0.78
ความจงรักภักดีต่อองค์กร X7	0.01	0.06	0.01	0.10	0.92
การเป็นผู้มีสำนึกในหน้าที่ X8	0.17	0.08	0.31	2.07*	0.05
การมีความคิดสร้างสรรค์ X9	0.07	0.09	0.10	0.70	0.49
การเป็นพลเมืองดีขององค์กร X10	0.04	0.10	0.05	0.35	0.73
การพัฒนาตนเอง X11	0.16	0.07	0.26	2.24*	0.03

R² = 0.69

ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศที่ค้ำึงถึงผู้ปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อ ความผูกพันของพนักงานอยู่ช่อมรยยนต์ ในจังหวัดนครปฐม ได้แก่ การให้ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน X_3 ($b=0.20$) ส่วนการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานอยู่ช่อมรยยนต์ในจังหวัดนครปฐม ได้แก่ การเอื้อเพื่อเผื่อแผ่ หรือเห็นแก่ประโยชน์ผู้อื่นเป็นที่ตั้ง X_5 ($b=0.23$) การเป็นผู้มีสำนึกในหน้าที่ X_8 ($b=0.17$) และ การพัฒนาตนเอง X_{11} ($b=0.16$) โดยตัวแปรอิสระทั้งหมดมีความแม่นยำในการพยากรณ์ร้อยละ 69 และสามารถเขียนสมการ ความผูกพันของพนักงานอยู่ช่อมรยยนต์ในจังหวัดนครปฐม ได้ดังนี้

$$Y = 0.35 + 0.10X_1 + 0.02X_2 + 0.20X_3^* + 0.02X_4 + 0.23X_5^* + 0.03X_6 + 0.01X_7 + 0.17X_8^* + 0.07X_9 + 0.04X_{10} + 0.16X_{11}^*$$

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป และอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันของพนักงานอยู่ช่อมรยยนต์ในจังหวัดนครปฐม จะมีความแตกต่างกันตามอายุ และระดับการศึกษา เมื่อทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD. จะพบว่าผู้ที่มีอายุ และระดับการศึกษาที่สูงกว่าจะมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่มีอายุและระดับการศึกษาต่ำกว่า ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ นูรีมัน ดอเลาะ อนิวัช แก้วจำนงค์ อรจันทร์ ศิริโชติ (2556) ซึ่งศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ซึ่งผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และงานวิจัยของ จีระวุฒิ สุขผล (2560) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการกับความผูกพันในองค์กรตามความคิดเห็นของพนักงานอยู่ช่อมบรมยยนต์ในจังหวัดนครปฐม พบว่าพนักงานอยู่ช่อมบรมยยนต์ที่มี อายุ วุฒิการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บรรยากาศที่ค้ำึงถึงผู้ปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อ ความผูกพันของพนักงานอยู่ช่อมรยยนต์ในจังหวัดนครปฐม ได้แก่ การให้ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิมล พิชญไพบุลย์ (2560) ที่ศึกษาปัจจัยเชิงเหตุและผลของความผูกพันกับองค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ผลการวิจัยเสนอว่า บุคลากรจะมีความผูกพันต่อองค์กร จะต้องให้บุคลากรความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคลากรในองค์กรควรมีความเป็นอิสระในการทำงาน เข้าใจในกระบวนการทำงาน และความหลากหลายของงาน

ส่วนการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานอยู่ช่อมรยยนต์ในจังหวัดนครปฐม ได้แก่ การเอื้อเพื่อเผื่อแผ่ หรือเห็นแก่ประโยชน์ผู้อื่นเป็นที่ตั้ง การเป็นผู้มีสำนึกในหน้าที่ และ การพัฒนาตนเอง ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ สาธิต สุวรรณประกร และสมยศ อวเกียรติ (2559) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย พบว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรบุคคลมากที่สุด รองลงมาคือ ความผูกพันต่อองค์กร สุขภาพจิตพนักงาน บรรยากาศองค์กร และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยปัจจัยทั้งหมดมีความสัมพันธ์กัน และงานวิจัยของ ภัทรารักษ์ อัญชลีอำนาจพร (2561) ที่ศึกษาแนวทางการ

สร้างความผูกพันและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การบุคลากร โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการสร้างความผูกพันและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การบุคลากร โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) ด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ควรมีการส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพลูกพี่ลูกน้องค่านิยมและสร้างวัฒนธรรมองค์การที่ดี และสร้างการ เป็นสมาชิกที่ดี

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้

1. ความแตกต่างของ อายุ และระดับการศึกษา มีผลต่อ ความผูกพันของพนักงานอยู่ช่อมรณนต์ ในจังหวัดนครปฐม ดังนั้นผู้บริหารองค์การที่ต้องการให้พนักงานมีความผูกพันที่ดีต่อองค์การต้องมุ่งเน้น ความสำคัญกับพนักงานในปัจจัยดังกล่าว ซึ่งโดยปัจจัยดังกล่าวจะมีความสัมพันธ์กันช่วงเวลา และการคงอยู่ใน องค์การ การจัดสวัสดิการที่เหมาะสมกับวัย การเปิดโอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงานโดยการส่งไป ศึกษาต่อหรือการจัดอบรมเพิ่มเติม ก็จะช่วยสร้างความจงรักภักดีให้เกิดได้มากยิ่งขึ้น

2. ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศที่คำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน และการเป็นสมาชิกที่ดีจะส่งผลต่อความ ผูกพันในการทำงานดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องจัดบรรยากาศในการทำงานที่ดี และสนับสนุนการเป็นสมาชิกที่ดี ให้กับพนักงานทุกคนโดยเฉพาะในเรื่องของความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การเป็นผู้มีสำนึกในหน้าที่ และ การพัฒนา ตนเองของบุคลากร

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาไปที่การวิจัยเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียวผู้ที่สนใจ อาจจะพัฒนาโดย ศึกษาการวิจัยแบบผสมผสาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลุ่มลึกมากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ใช้การสุ่มแบบไม่คำนึงถึงโอกาสทางสถิติทำให้ความน่าเชื่อถือของงานอาจจะ ลดลงผู้ที่สนใจอาจจะต่อยอดโดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบคำนึงถึงโอกาสทางสถิติ และอาจจะทำการศึกษา ขยายเขตแดนมากกว่าในจังหวัดนครปฐม โดยทำการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบ หรือขยายพื้นที่ในการศึกษาให้ กว้างขวางยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

จิระวุฒิ สุขผล. (2560).ความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการกับความผูกพันในองค์กรตามความคิดเห็นของพนักงาน อยู่ช่อมบารุงรณนต์ในจังหวัดนครปฐม.วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. 4

(1). 47-61.

นันทนา มาศภากร. (2561).ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงาน

อุตสาหกรรมเซรามิกส์ จังหวัดราชบุรี.วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. 5

(1).31-43.

- นุริมัน ดอเลาะ อนิวัช แก้วจันทน์ อรจันทร์ ศิริโชติ. (2556). ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัย
นราธิวาสราชนครินทร์. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. 5 (3).110-121.
- ภัทรภรณ์ อัญชลีอำนวยพร.(2561).แนวทางการสร้างความผูกพันและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การบุคลากร โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง).วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัย
ราชภัฏนครปฐม. 5 (1).14-30.
- รุ่งโรจน์ อรรถานิธิ. (2554) .การสร้าง ความผูกพันของพนักงานในองค์กร.กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
วิลาสินี เจนวนิชสถาพร (2556).ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ
ของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มบริษัทโทรในประเทศไทย.การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการ
ประกอบการ.มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สาธิต สุวรรณประกร และสมยศ อวเกียรติ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษา
ความปลอดภัย.วารสารเกษมบัณฑิต. 17 (1).56-72.
- สุนทร พิกุลหอม (2555). ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองท้องถิ่น ในเขต
พื้นที่อำเภอสตยดาว จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการ
จัดการภาครัฐและเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวิมล พิชญ์ไพฑูลย์. (2560).ปัจจัยเชิงเหตุและผลของความผูกพันกับองค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร
ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลย
อลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. 11 (1).174-179.
- Cochran, W.G. (1953). **Sampling Techniques**. New York: John Wiley & Sons. Inc.
- Esmaili, M. R., Pirzad, A., & Jafarineshad, S. M. (2014). Organizational climate effect on
organizational citizenship behavior outbreak. **Reef Resources Assessment and
Management Technical Paper**. 43(4), 344-349.
- Kahn, W.A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at
work. **Academy of Management Journal**. 33,692-724.
- Podsakoff, MacKenzie, Paine & 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 · DOI:
10.1177/014920630002600306..