7

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทในเครือกลุ่มเจริญสิน

The Relationships Between the Conscientiousness Personality Trait, and Organizational Citizenship Behaviors Exhibited by Employees and Organizational Climate at the Charoensin Group of Companies

เมตตา คงหอม[1]
รังสิมา หอมเศรษฐี[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับบุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทในเครือเจริญสิน (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทในเครือเจริญสิน (3) ศึกษาอำนาจการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทในเครือเจริญสิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานของบริษัทในเครือเจริญสิน จำนวน 205 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ บุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ และบรรยากาศองค์การ สถิติที่ใช้ใน

---

[1] นักศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

[2] อาจารย์ ดร.ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุโดยใช้เทคนิค Forward Selection ผลการวิจัย พบว่า บุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ และบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และบุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ และบรรยากาศองค์การ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทในเครือเจริญสินได้อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ ได้ร้อยละ 60.30

คำสำคัญ: บุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ บรรยากาศองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Abstract

In this thesis, the researcher investigates (1) the degree to which the conscientiousness personality trait and citizenship behaviors are evinced by employees in conjunction with a concomitant examination of the organizational climate at the Charoensin group of companies. Additionally, the researcher studies (2) the mutual relationships between the conscientiousness personality trait and organizational citizenship behaviors manifested by employees and the organizational climate at this group of companies. Finally, the researcher determines (3) the predictive power of the conscientious personality trait of employees and organizational climate as independent variables predictive of organizational citizenship behaviors on the part of employees. Samples were 205 employees in Charoensin Group of Companies. Data were collected by using questionnaires: personal factors, personality conscientiousness, organizational climate and organizational citizenship behavior. The statistical methods used for data analysis

were percentage, mean, Pearson's product moment correlation coefficient, and multiple regression analysis with forward selection. Results showed that the personality conscientiousness and organizational climate were positively correlated to the organizational citizenship behavior and all of these factors could together predict 60.30 percent of the organizational citizenship behavior with .05 level of significance.

Keywords: personality conscientiousness, organizational climate, Organizational citizenship behavior

บทนำ

ในโลกแห่งการแข่งขันทางธุรกิจนั้น องค์การที่ประสบความสำเร็จจะต้องรู้จักการบริหารและการจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างเหมาะสมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน กลยุทธ์สำคัญที่หลายองค์การพยายามนำมาใช้ก็คือ การพยายามปรับหรือส่งเสริมพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของพนักงานในองค์การ ทั้งนี้ เพราะทรัพยากรบุคคลที่ดีมีคุณภาพเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จในองค์การ เนื่องจากเป็นผู้ปฏิบัติงานทุกขั้นตอนของการบริหารและเป็นผู้วางรากฐานให้องค์การมีความแข็งแกร่งและมั่นคงได้ ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมที่ส่งเสริมต่อความก้าวหน้าขององค์การ และมีส่วนช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จนอกจากต้องปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังควรมีความยินดียอมเสียสละและพร้อมปฏิบัติงานในส่วนอื่นที่นอกเหนือจากหน้าที่ของตนด้วย ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การมีความสำคัญในการสนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การ (Spector, P. E., 2003) ในทางจิตวิทยาเรียกพฤติกรรมดังกล่าวว่า "พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ" (Organizational Citizenship Behavior--OCB)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างมากต่อองค์การ ถึงแม้ว่าจะเป็นพฤติกรรมที่องค์การไม่ได้กำหนดให้พนักงานปฏิบัติก็ตาม

เนื่องจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสามารถช่วยเพิ่มระดับความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การได้ เพราะพฤติกรรมดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่ช่วยหล่อลื่นกลไกทางสังคม (social machinery) ขององค์การ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การ (Sirirat Pongsanguan, 2007) เนื่องจากพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้น จะปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียรยิ่งขึ้น จะตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้น และทุ่มเทความสามารถเพื่อทำงานของตนอย่างเต็มที่ ส่งผลให้องค์การมีประสิทธิภาพและศักยภาพสูงขึ้น และถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การ นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีการจำแนกองค์ประกอบที่แตกต่างกันออกไป โดยการศึกษาครั้งนี้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามแนวคิดของ Williams and Anderson (1991) แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลโดยตรงต่อตัวบุคคล (Organizational Citizenship Behavior directed toward Individuals--OCBI) หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ปฏิบัติต่อตัวบุคคล เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือลูกค้า ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลนั้นโดยตรง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลโดยตรงต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behavior directed toward Organizational--OCBO) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่มีส่วนทำให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างดี โดยการเสนอตัวช่วยทำงานเมื่อเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อองค์การ

การที่องค์การจะพัฒนาบุคลากรในองค์การให้เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้นั้นจะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ บุคลิกภาพจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ (Schmitt, N., and Borman, W. C. (Eds.), 1993) ผู้วิจัยเลือกศึกษาบุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ (conscientiousness) ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ เพราะจากการศึกษา พบว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ จะมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organ, D. W., and Lingl, A.,

1995) มากกว่าองค์ประกอบอื่น เนื่องจากบุคลิกภาพตะหนักในหน้าที่รับผิดชอบจะเป็นผู้มีวินัยในตนเอง มีความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ มีความอุตสาหะและมุ่งมั่นเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งองค์ประกอบบุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบตามแนวคิดของ Costa and McCrae (2000) ซึ่งประกอบไปด้วยบุคลิกลักษณะที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่ ความมีสมรรถนะ (competence) ความมีระบบระเบียบ (order) การยึดมั่นในหน้าที่และความรับผิดชอบ (dutifulness) การมุ่งความสำเร็จ (achievement striving) การมีวินัยในตนเอง (self-discipline) และความสุขุมรอบคอบ (deliberation) มาร่วมในการอธิบายว่าคุณลักษณะใดบ้างที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เนื่องจากบุคลิกภาพเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หากพนักงานมีบุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ จะมีลักษณะมีระเบียบวินัยในตนเอง เชื่อถือได้ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ มีความขยันขันแข็ง และทำงานอย่างมีจุดมุ่งหมายและมีประสิทธิภาพเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้ เป็นบุคลิกภาพที่นำไปสู่การแสดงออกให้เห็นถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

นอกเหนือไปจากลักษณะส่วนบุคคลแล้ว ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ คือ บรรยากาศองค์การ (organization climate) เนื่องจากบุคคลไม่ได้ทำงานอยู่เพียงลำพัง แต่การทำงานอยู่ภายใต้การกำกับ การควบคุม โครงสร้างองค์การตามแบบของผู้นำ กฎระเบียบต่าง ๆ รวมถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่อาจมองไม่เห็นแต่สามารถรับรู้ได้ จะเห็นได้ว่า บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ดีในองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาและส่งเสริมการทำงานของบุคลากรเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น อีกทั้งมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดขึ้นจากการรับรู้ในด้านบวกที่มีต่อบรรยากาศภายในองค์การที่ตนอยู่อันเนื่องมาจากการเกิดความรู้สึกที่ดี และมีความภาคภูมิใจ ตลอดจนมีความภักดีต่อองค์การ เพื่อการรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกขององค์การ (Likert, R., and Likert, J. ,1976) ซึ่งเน้นบรรยากาศองค์การด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ ทั้งต่อผู้ร่วมงานและต่อผู้บังคับบัญชา โดยแบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การเป็น 6 ด้าน คือ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ (communication flow)

การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (decision making practices) การเอาใจใส่ต่อพนักงาน (concern for persons) การมีอิทธิพลในองค์การ (influence on department) เทคโนโลยีที่ใช้ในองค์การ (technological adequacy) และการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน (motivation) ดังนั้น หากองค์การมีการปรับปรุงบรรยากาศที่ดีแล้วจะเอื้ออำนวยให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาองค์การแบบยั่งยืนได้

กลุ่มเจริญสินเป็นองค์การหนึ่งที่ได้เจริญเติบโตมาจนประกอบด้วยกลุ่มบริษัทในเครือกว่า 10 บริษัท และมีแนวโน้มขยายตัวมากขึ้นในอนาคต โดยมีการพัฒนาด้านเทคโนโลยี การบริหาร นวัตกรรมและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ เพื่อประโยชน์ในการแข่งขันทางธุรกิจ ดังนั้น ในการวิจัยนี้ จึงมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทในเครือเจริญสิน เพื่อนำผลจากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงตลอดจนนำไปพัฒนารูปแบบการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลและการบริหารงานขององค์การโดยรวมให้มีประสิทธิภาพ เพื่อการเจริญเติบโตและสามารถแข่งขันกับองค์การอื่นให้ได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับบุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทในเครือเจริญสิน
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทในเครือเจริญสิน
3. ศึกษาอำนาจการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทในเครือเจริญสิน จากตัวแปรบุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบและบรรยากาศองค์การ

สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทในเครือเจริญสิน

2. บุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ และบรรยากาศองค์การสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทในเครือเจริญสิน

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มเจริญสิน จำนวน 418 คน หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการคำนวณของ Yamane (1973)ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 205 คน และผู้วิจัยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

นำผลที่ได้จากการศึกษาเป็นข้อมูลให้แก่ผู้บริหารในการกำหนดนโยบายการพัฒนาและปรับปรุงบรรยากาศองค์การให้เกิดความเหมาะสมเพื่อสนับสนุนให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และใช้เป็นแนวทางสำหรับฝ่ายทรัพยากรบุคคล ในการพิจารณาสรรหาคัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้มีบุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบรวมทั้งมีพฤติกรรมที่เป็นไปตามเป้าหมายและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน

และระดับตำแหน่งงาน โดยลักษณะการตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยได้นำแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพิกุลทอง นักทำนา (Pikunthong Nakthamna, 2006) มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 47 ข้อลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า (rating scale) โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ ได้แก่ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามบุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ ผู้วิจัยได้ดัดแปลงและปรับปรุงมาจากแบบวัดบุคลิกภาพด้านการตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบของวีรวรรณ สุกิน (2008) ประกอบด้วย ข้อคำถาม 16 ข้อและผู้วิจัยสร้างเพิ่มเติมอีก 14 ข้อ รวมเป็น 30 ข้อลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า (rating scale) โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 4 แบบสอบถามบรรยากาศองค์การ ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศองค์การของ จิราวรรณ แก้วสนธิ (2003) ประกอบด้วย ข้อคำถาม 27 ข้อ และผู้วิจัยสร้างเพิ่มเติมอีก 3 ข้อ รวมเป็น 30 ข้อลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า (rating scale) โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย จริงน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้ตรวจสอบคุณภาพด้วยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญและค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้ (1) แบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.906 (2) แบบวัดบุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.969 (3) แบบวัดบรรยากาศองค์การ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.940

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ

2) ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1

3) ใช้การถดถอยเชิงพหุ (multiple regression analysis) โดยใช้เทคนิค Forward Selection เพื่อการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และทดสอบสมมติฐานข้อ 2

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 205 ชุด ได้กลับคืนมา 205 ชุด และนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในเครือกลุ่มเจริญสินที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ มีทั้งหมด 205 คน เพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 41.50 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 61.50 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.80 ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.60 และส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 72.70

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ บุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ บรรยากาศองค์การของพนักงานบริษัทในเครือกลุ่มเจริญสินโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n = 205)

ตัวแปร	$\overline{X}$	*SD*	ระดับ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ			
1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลโดยตรงต่อตัวบุคคล (OCBI)	4.152	0.442	สูง
2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลโดยตรงต่อองค์การ (OCBO)	3.933	0.420	สูง
โดยรวม	4.003	0.404	สูง
บุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ			
1. ความมีสมรรถนะ	3.908	0.562	สูง
2. ความมีระบบระเบียบ	4.061	0.463	สูง
3. การยึดมั่นในหน้าที่และความรับผิดชอบ	4.184	0.478	สูง
4. การมุ่งความสำเร็จ	3.795	0.458	สูง
5. การมีวินัยในตนเอง	3.863	0.511	สูง
6. ความสุขุมรอบคอบ	3.928	0.422	สูง
โดยรวม	3.957	0.403	สูง
บรรยากาศองค์การ			
1. การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ	3.553	0.554	ดีปานกลาง
2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.348	0.548	ดีปานกลาง
3. การเอาใจใส่ต่อพนักงาน	3.347	0.542	ดีปานกลาง
4. การมีอิทธิพลในองค์การ	3.559	0.557	ดีปานกลาง
5. เทคโนโลยีที่ใช้ในองค์การ	3.327	0.579	ดีปานกลาง
6. การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน	3.203	0.634	ดีปานกลาง
โดยรวม	3.390	0.480	ดีปานกลาง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นจากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานบริษัทในเครือกลุ่มเจริญสินมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า และเมื่อพิจารณารายด้านของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

ขององค์การทั้ง 2 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับสูง โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลโดยตรงต่อตัวบุคคล (OCBI) มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรก คือ มีค่าเท่ากับ 4.152 (SD =0.442) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลโดยตรงต่อองค์การ (OCBO) มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ มีค่าเท่ากับ 3.933 (SD = 0.420) มีบุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับสูง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.957 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า โดยการยึดมั่นในหน้าที่และความรับผิดชอบสูงมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีค่าเท่ากับ 4.184 (SD =0.478) ส่วนการมุ่งความสำเร็จมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีค่าเท่ากับ 3.795 (SD = 0.458) มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับดีปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.390 (SD = 0.480) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การมีอิทธิพลในองค์การมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีค่าเท่ากับ 3.559 (SD = 0.557) ส่วนการสร้างแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีค่าเท่ากับ 3.203 (SD = 0.634)

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบและบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

(n = 205)

ตัวแปร	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ		
	OCBI	*OCBO*	*OCB*
บุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ	*.599**	*.777**	*.760**
1. ความมีสมรรถนะ	*.422**	*.559**	*.544**
2. ความมีระบบระเบียบ	*.421**	*.610**	*.580**
3. การยึดมั่นในหน้าที่และความรับผิดชอบ	*.645**	*.737**	*.748**
4. การมุ่งความสำเร็จ	*.559**	*.712**	*.700**
5. การมีวินัยในตนเอง	*.476**	*.643**	*.622**
6. ความสุขุมรอบคอบ	*.497**	*.658**	*.640**
บรรยากาศองค์การ	*.472**	*.616**	*.602**
1. การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ	*.378**	*.494**	*.482**
2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	*.400**	*.494**	*.490**
3. การเอาใจใส่ต่อพนักงาน	*.351**	*.430**	*.428**
4. การมีอิทธิพลในองค์การ	*.419**	*.514**	*.510**
5. เทคโนโลยีที่ใช้ในองค์การ	*.469**	*.639**	*.617**
6. การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน	*.376**	*.542**	*.516**

*$p < .05$

3. ผลการทดสอบสมมติฐานจากตาราง 2 สรุปผลได้ดังนี้ สมมติฐานที่ 1 บุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทในเครือเจริญสิน พบว่า บุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง (r = .767) เมื่อพิจารณาแยกตามองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 2 องค์ประกอบ พบว่า บุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลโดยตรงต่อองค์การ (OCBO) มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง (r = .777)โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากกว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การที่ส่งผลโดยตรงต่อตัวบุคคล (OCBI) มีความสัมพันธ์กันปานกลาง (r = .599) และพบว่าบุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบจำแนกตามรายด้าน 6 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับตามค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ดังนี้ การยึดมั่นในหน้าที่และความรับผิดชอบ (r = .748) การมุ่งความสำเร็จ (r = .700) ความสุขุมรอบคอบ (r = .640) และการมีวินัยในตนเอง (r = .622) มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง ส่วนความมีระบบระเบียบ (r = .580) และความมีสมรรถนะ (r = .544) มีความสัมพันธ์กันปานกลาง

ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานของบริษัทในเครือเจริญสินที่มีบุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบสูงจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงด้วย โดยบุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลโดยตรงต่อองค์การ (OCBO) มากกว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การที่ส่งผลโดยตรงต่อตัวบุคคล (OCBI) ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบจะมีลักษณะเป็นผู้ที่ยึดมั่นรับผิดชอบต่อหน้าที่ มุ่งเน้นการปฏิบัติภารกิจให้เสร็จและมีความพยายามที่จะทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้น พนักงานเหล่านี้จะมีความเต็มใจปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์การโดยการทำงานหนัก ความพยายาม ความอดทน เอาใจใส่ และรับผิดชอบต่องาน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่บทบาทหน้าที่

ที่องค์การกำหนดไว้ แต่พนักงานตั้งใจปฏิบัติงานให้องค์การอย่างเต็มที่และไม่ใช้เวลาในการทำงานไปทำกิจกรรมส่วนตัว เต็มใจที่จะเสียสละหรือกระทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อองค์การอย่างแท้จริง นอกจากนี้ เป้าหมายสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การประสบความสำเร็จในการทำงานซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่พนักงานต้องการในอนาคตในการทำงานกับองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญพร พูลทรัพย์ (2003) พบว่า องค์ประกอบด้านการมีมโนสำนึกต่อหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทุกด้านและโดยรวม จึงกล่าวได้ว่า ผู้ที่มีคะแนนบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบสูง จะมีคะแนนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงด้วย ซึ่งลักษณะของพนักงานที่มีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่สามารถนำไปสู่ความสำเร็จในหน้าการทำงานและทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

นอกจากนี้ จากตารางที่ 2 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงานบริษัทในเครือกลุ่มเจริญสิน พบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง (r = .602) เมื่อพิจารณาแยกตามองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 2 องค์ประกอบ พบว่า บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลโดยตรงต่อองค์การ (OCBO) มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง (r = .616) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากกว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การที่ส่งผลโดยตรงต่อตัวบุคคล (OCBI) มีความสัมพันธ์กันปานกลาง (r = .472) และพบว่าบรรยากาศองค์การจำแนกตามรายด้าน 6 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับตามค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ดังนี้ เทคโนโลยีที่ใช้ในองค์การมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง (r = .617) การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน (r = .516) การมีอิทธิพลในองค์การ (r = .510) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (r = .490) การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ (r = .482) และการเอาใจใส่ต่อพนักงาน (r = .428) มีความสัมพันธ์กันปานกลาง

ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มเจริญสินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับสูง จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงด้วย โดยบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลโดยตรงต่อองค์การ (OCBO) มากกว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การที่ส่งผลโดยตรงต่อตัวบุคคล (OCBI) ทั้งนี้ เนื่องจากผู้บริหารของบริษัทในเครือกลุ่มเจริญสิน ให้อิสระแก่พนักงานในการปฏิบัติงาน รวมทั้งให้การดูแลเอาใจใส่กับพนักงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอ พนักงานมีความสุขในการทำงาน ไม่มีความกดดันหรือความตึงเครียดในที่ทำงานและเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความสามารถของตนได้อย่างเต็มที่ จึงก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี เกิดความรักและภักดีต่อองค์การทำให้พนักงานในองค์การเกิดแรงจูงใจในการทำงานที่ดี และพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในเรื่องต่าง ๆ ตามนโยบายและแผนงานที่ผู้บริหารต้องการ การที่พนักงานมีพฤติกรรมอันเป็นประโยชน์ที่นอกเหนือจากภาระหน้าที่ที่องค์การได้มอบหมายให้นั้น องค์การต้องมีสภาพในองค์การที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ของพนักงาน ให้พนักงานมีความรู้สึกสะดวกสบายในการทำงานและแสดงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การและทำให้พนักงานรับรู้ว่าตนได้รับความเป็นธรรมจากองค์การ ทั้งในด้านการได้รับผลตอบแทน การได้รับสวัสดิการ และการได้รับผลประโยชน์ต่าง ๆ จากองค์การ ส่งผลให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มความสามารถ ตรงกับงานวิจัยของ Chiang (2002) ที่พบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากนี้ งานวิจัยของ ปิยะดา ศรประทุม (2005) พบว่าบรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุอำนาจการพยากรณ์ของบุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทในเครือกลุ่มเจริญสิน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุโดยใช้เทคนิค Forward Selection

(n = 205)

ตัวแปรพยากรณ์	b	*SE* b	β.	*t*	p
บุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ	.993	.090	.633	11.057*	.000
บรรยากาศองค์การ	.265	.075	.202	3.520*	.000

*$p < .05$

$R = .776$, *SE* est = 12.014, $R^2 = .603$, Adj $R^2 = .599$, $F = 153.231$, a = 43.296

จากตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 บุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ และบรรยากาศองค์การ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทในเครือเจริญสิน พบว่า บุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบและบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ร่วมกันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุเท่ากับ .776 และมีอำนาจในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทในเครือกลุ่มเจริญสินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 60.30 ($R^2 = .603$)

ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มเจริญสิน จะแสดงพฤติกรรมที่มีความมุ่งมั่น ขยันรับผิดขอบมีระเบียบวินัย พยายามทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี สามารถควบคุมอารมณ์ของตนได้ เมื่อต้องเผชิญกับสภาวะกดดันต่าง ๆ ในการทำงานตลอดจนมีความรัก ความสนใจ และมีความสุขในการที่ได้ทำงานในองค์การและพร้อมยอมทำงานให้องค์การด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้น เมื่อพนักงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รับรู้ว่าตนเองมีความสามารถ มีความสำคัญ ประสบความสำเร็จในการทำงานและรู้สึกมีคุณค่าในฐานะสมาชิกขององค์การจะส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

ซึ่งก็คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทำให้พนักงานยอมอุทิศตนให้กับองค์การเต็มใจที่จะทำงานนอกเหนือจากภาระงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและนอกเหนือจากเวลาที่องค์การกำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยงานวิจัยของ Borman (2004) เสนอแนะว่า บุคลิกภาพแบบความมีมโนสำนึกสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ต่อองค์การได้อย่างคงเส้นคงวามากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสุจิตตา โพธิครูประเสริฐ (2004) พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ด้านความหวั่นไหวทางอารมณ์ ด้านความเข้าใจผู้อื่น ด้านความมีมโนสำนึกต่อหน้าที่การงาน สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 34 โดยมีตัวแปรบุคลิกภาพด้านความมีมโนสำนึกต่อหน้าที่การงานสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ดีที่สุด

นอกจากนี้ จากผลการวิจัยพบว่าบรรยากาศองค์การสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทในเครือเจริญสิน ได้เช่นเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจาก พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นการกระทำโดยความสมัครใจของพนักงานในฐานะสมาชิกขององค์การเพื่อเป็นการตอบแทนองค์การที่ทำให้พนักงานได้รับผลตอบแทนที่คาดหวังว่าจะได้รับ หากพนักงาน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในหน่วยงานที่ดี จะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มมากขึ้นด้วย จึงมีผลทำให้เกิดบรรยากาศที่มุ่งทำงานเพื่อความสำเร็จ ซึ่งทำให้พนักงานมีความรู้สึกรับผิดชอบมากขึ้นต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัย Cohen and Keren (2009) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูในอิสราเอล พบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและบรรยากาศองค์การสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ตามแนวคิดของ Organ and Bateman (1991) ซึ่งกล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นจะเกิดขึ้นได้จากความตั้งใจที่จะปฏิบัติ ไม่ใช่ทักษะ ความเชี่ยวชาญ หรือกำลังกาย โดยแรงจูงใจจะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความตั้งใจและนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนั้น บุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบและบรรยากาศองค์การจึงเป็นตัวแปรที่สามารถก่อให้

เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล ดังนั้น ทั้งสองตัวแปรจึงสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้างพฤติกรรมในองค์การ ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานอยู่ในระดับสูง ดังนั้น ผู้บริหารควรส่งเสริมและรักษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน ซึ่งอยู่ในระดับสูงอยู่แล้วให้สูงยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยการส่งเสริมให้เกิดค่านิยมของการให้แรงเสริมทางบวก เช่น การชมเชยซึ่งกันและกัน ประกาศเกียรติคุณหรือผลงานโดยระบุถึงเหตุผลอย่างชัดเจนที่ทำให้ได้รับประกาศเกียรติคุณ เพื่อเป็นกำลังใจเป็นแรงผลักดัน และเป็นการรักษาพฤติกรรมที่องค์การต้องการเหล่านั้นไว้ และเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีกับพนักงานอื่น ๆ ต่อไป

2. จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีบุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบสูงในทุกด้าน บุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และมีอิทธิพลในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทในเครือกลุ่มเจริญสิน ดังนั้น ผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ สามารถนำข้อมูลนี้ไปพัฒนาเกณฑ์ในการคัดเลือกได้โดยพิจารณาคัดเลือกพนักงานที่มีบุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ และอาจนำไปพัฒนาระบบการฝึกอบรม โดยพิจารณาถึงการฝึกอบรมเทคนิคต่าง ๆ ที่จะพัฒนาศักยภาพและเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นว่าตนมีสามารถ ปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทและมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งจะส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น

3. จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีการรับรู้บรรยากาศองค์การระดับดีปานกลาง ทั้งโดยรวมและรายด้าน บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทในเครือกลุ่มเจริญสิน ดังนั้น องค์การควร

หาวิธีเสริมสร้างบรรยากาศองค์การที่ดีให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานเกิดการรับรู้และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ เช่น จัดให้มีการปฐมนิเทศในเรื่องกฎระเบียบและข้อบังคับให้แก่พนักงานที่เข้าทำงานใหม่เพื่อให้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน ผู้บริหารควรชี้แจงนโยบาย ทิศทางและการดำเนินงานของบริษัททั้งในปัจจุบันและในอนาคตเพื่อให้พนักงานได้เข้าใจและรับทราบสภาพของบริษัท และความเคลื่อนไหวของบริษัท ให้โอกาสพนักงานได้แสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะจะทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจและมีความกระตือรือร้นในการทำงานอันจะส่งผลดีต่อบริษัท

บรรณานุกรม

Spector, P. E. (2003). **Industrial and organizational psychology: Research and practice**. 3rd ed. New York: John Wiley & Sons.

Sirirat Pongsanguan.. (2007). **The relationships among job characteristics, organizational commitment, locus of control and organizational citizenship behavior**. Master of Science in Industrial and Organizational Psychology, Graduate School, Chiangmai University. Thai.

Williams, L. J., and Anderson, S. E. (1991). "Job satisfaction and organization commitments as predictors of organization citizenship and in-role behaviors". **Journal of Management**, 17,601-617.

Schmitt, N., and Borman, W. C. (Eds.). (1993). **Personnel selection in organizations**. San Francisco: Jossey-Bass.

Organ, D. W., and Lingl, A. (1995). "Personality, satisfaction and organization citizenship behavior". **Journal of Social Psychology**, 135, 339-350.

Costa, P. T. Jr., and McCrae, R. R. (2000). **Revised NEO personality (NEO-PI-R) and NEO Five-Factor for Inventory (NEO-FFI) professional manual**. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.

Likert, R., and Likert, J. (1976). **New way of management conflict.** New York: McGraw-Hill.

Yamane, T. (1973). **Statistics: An introduction analysis** (3rd ed.). New York: Harper & Row.

Pikunthong Nakthamna. (2006). **A study of the relationship between psychological contract patterns and organizational citizenship behavior of employees in private and public organizations in Bangkok.** Master of Science in Industrial and Organizational Psychology, Graduate School, Ramkhamhaeng University. Thai.

Veerawan sukin. (2008). **The effects of psychological characteristics and working situations on effective teaching behavior of engineering lecturers.** Doctor of Philosophy Degree in Applied Behavioral Science, Graduate School, Srinakarinwirot University. Thai.

Jirawan Kaewsonthi . (2006). **Self-concept, perception of organizational climate and quality of work life of flight attendant: a case study of Thai Airways International Public Company Limited.** Master of Science in Industrial Psychology, Graduate School, Kasetsart University. Thai.

Unyaporn Poonsub. (2003). **The big five personality types and organizational citizenship behavior : a case study of Revenue Division, Metropolitan Waterworks Authority.** Master of Arts in Industrial and Organizational Psychology, Graduate School, Thammasat University. Thai.

Chiang, C. C. (2002). **A study on the relationships among organizational climate, organizational commitment and organizational citizenship behavior-taking the c factory as example.** Retrieved August 28, 2012, from http://etd.lib.nsysu.edu.tw/ETD-db/ETD-search

Piyada Sornprathum. (2005). **Organizational Climate and Organizational Citizenship Behavior of Employees in Media Production Company**. Master of Arts in Industrial and Organizational Psychology, Graduate School, King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok. Thai.

Borman, W. C. (2004). **The concept of organizational citizenship**. American Psychological Society, 13(6), 238-241.

Suchitda Phothikruprasert. (2004). **The influence of the five main personality types and morale in the workplace on organizational citizenship behavior: A case study of a Group Freight Forwarder Companies**. Master of Science in Industrial and Organizational Psychology, Graduate School, Ramkhamhaeng University. Thai.

Cohen, A., and Keren, D. (2009). Does climate matter? : An examination of the relationship between organizational climate and OCB among Israeli teachers. **The Service Industries Journal**, 1, 1-17.

Organ, D. W., & Bateman, T. S. (1991). **Organizational behavior**. 4th ed.. Homewood, IL: Irwin.