



**อิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ คุณลักษณะงาน
การรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์การของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง**
**Influences of Big Five Personality, Job Characteristics, Perceived
Self-Efficacy on Organizational Citizenship Behavior of Sale
Representatives in an Agro Industry Company**

กาญจนา ต่างแก้ว¹, ทิพธิнна สมุทรานนท์²
Kanjana Tangkaew, Thipthinna Smuthranond

Received: May 18, 2021

Revised: December 27, 2021

Accepted: December 30, 2021

=====

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ คุณลักษณะงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง และ 2) อิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ คุณลักษณะงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง จำนวน 210 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน และวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ แบบสอบถามคุณลักษณะงาน แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง และแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติ

จากผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลิกภาพทุกด้านยกเว้นบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ คุณลักษณะงานทุกด้าน และการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม

¹ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Master's Degree Students of Industrial and Organizational Psychology Field, Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University), E-mail: kanjana.ta@ku.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Assistant Professor, Industrial and Organizational Psychology Field, Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University), E-mail: fsoctns@ku.ac.th



การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 2) บุคลิกภาพด้านการเห็นพ้องกับผู้อื่น คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน ด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ และการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ร้อยละ 67.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ, คุณลักษณะงาน, การรับรู้ความสามารถของตนเอง, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, พนักงานขาย

Abstract

The objectives of this research were to study 1) the relationship among big five personality, job characteristics, perceived self-efficacy and organizational citizenship behavior of sale representatives in the an Agro Industry Company and 2) to study the influence of big five personality, job characteristics, perceived self-efficacy on organizational citizenship behavior of sale representatives in an Agro Industry Company. The sample of this study were 210 sale representatives in an Agro Industry Company by stratified random sampling and simple random sampling. Data were collected by questionnaires on the big five personality, job characteristics, perceived self-efficacy, and organizational citizenship behavior. Statistical methods used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient, and enter multiple regression analysis.

The results showed that: 1) all dimensions of personality except neuroticism personality, all dimensions of job characteristics and perceived self-efficacy were correlated with organizational citizenship behavior of sale representatives in an Agro Industry company at 0.01 level of significance and 2) agreeableness personality, autonomy and feedback of job characteristics, perceived self-efficacy could predict 67.2 percent of organizational citizenship behavior at 0.01 level of significance.

Keywords: Big Five Personality, Job Characteristics, Perceived Self-Efficacy, Organizational Citizenship Behavior, Sale Representatives

บทนำ

อุตสาหกรรมอาหารเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลผลิตทางการเกษตร ก่อให้เกิดการจ้างงาน สร้างรายได้และการลงทุนจำนวนมาก ในปี 2563 ที่ผ่านมามีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ภาพรวมอุตสาหกรรมอาหารในการส่งออกของไทยหดตัวลงเล็กน้อยร้อยละ 2.0



คิดเป็นมูลค่า 505,584 ล้านบาท แต่ในทางกลับกันกลุ่มสินค้าอาหารแปรรูปกลับขยายตัวเพิ่มขึ้น 0.1% (มติชนออนไลน์, 2563) เนื่องมาจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภคใหม่ (New Normal) เปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริโภค นิยมซื้ออาหารกลับมารับประทานที่บ้านและปรุงอาหารรับประทานเองมากขึ้น (ธนาคารกรุงเทพ, 2563) ทำให้มีการแข่งขันในธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารมากขึ้น ทั้งอุตสาหกรรมรายใหญ่ที่เป็นคู่แข่งหลักและรัฐบาลมีนโยบายผลักดันอุตสาหกรรมแปรรูปอาหาร มุ่งยกระดับกลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) และวิสาหกิจชุมชน (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2563) บริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งจึงมุ่งพัฒนาสินค้าอาหารแปรรูปตามความต้องการของผู้บริโภคยุคใหม่ที่เน้นเรื่องคุณภาพและความปลอดภัย รวมถึงเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายมากขึ้น ดังนั้นพนักงานขายจึงถือเป็นหัวใจสำคัญที่มุ่งขับเคลื่อนสินค้าไปสู่ผู้บริโภค และต้องมีพฤติกรรมที่ดีที่ต้องพึงปฏิบัติต่อลูกค้า (บรรจง รัตนเลิศ, 2555) และผลักดันยอดขายสินค้าให้เป็นไปตามเป้าหมายและทำให้องค์การเติบโต (วุฒิชัย ผาสุกกานนท์ และธีระวัฒน์ จันทิก, 2559) การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีส่วนผลักดันให้องค์การมีข้อได้เปรียบในการแข่งขัน โดยมุ่งสร้างบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วง และสร้างประสิทธิภาพขององค์การ การทำงานนอกเหนือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรืองานที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการด้วยความเต็มใจ จะทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและช่วยส่งเสริมปริมาณและคุณภาพของผลผลิตให้สูงขึ้น (Dubrin, 2004) ซึ่งการกระทำดังกล่าวเรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) สอดคล้องกับแนวคิดของ Organ and Bateman (1991) ที่อธิบายว่า เป็นการกระทำนอกเหนือจากหน้าที่ที่ไม่ได้ถูกกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ ไม่ได้เกี่ยวข้องกับรางวัลหรือการลงโทษ และเป็นการกระทำที่สนับสนุนต่อประสิทธิภาพขององค์การ เพิ่มพูนสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา ทำให้การติดต่อประสานงานภายในองค์การเป็นไปอย่างราบรื่น ทั้งนี้มีการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างแพร่หลายทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยจากการศึกษา พบว่ามีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ ลักษณะของบุคคลหรือพนักงาน (Individual or Employee Characteristics) เช่น ลักษณะบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และลักษณะของงาน (Task Characteristics) (Podsakoff, 2000) สอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศไทยที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน และภาวะผู้นำ (พรเทพ แก้วเชื้อ, 2560) และมีการศึกษาการพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่าตัวแปรด้านจิตวิทยาที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (สฤยา ธีระวิชิตระกุล, 2549) และงานวิจัยของศึกษาณีย์ วิโสจสงคราม (2552) ได้พัฒนาแบบจำลองเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้รับอิทธิพลทางตรงจากคุณลักษณะงาน สอดคล้องกับวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (กิจโกศล ณเกษมทรัพย์, ธนสุวิทย์ ทับทิมทรัพย์, และบัณฑิต ผังนรินทร์, 2559 :



52) และจากงานวิจัยที่ผ่านมาเสนอว่าการศึกษายุติธรรมทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ยุติธรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น หากนำทั้งตัวแปรบุคลิกภาพ และตัวแปรแรงจูงใจมาใช้ในการ ศึกษาร่วมกันจะทำให้เข้าใจพฤติกรรมทางสังคมได้มากยิ่งขึ้น (Grant and Mayer, 2009) จาก ความสำคัญที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาตัวแปรบุคลิกภาพ และตัวแปรแรงจูงใจของ บุคคล ได้แก่ ลักษณะของงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองมาใช้ในการศึกษาพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งปัจจัยของบุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการแสดงพฤติกรรมของ บุคคล แนวคิดบุคลิกภาพที่เป็นที่ยอมรับของนักวิจัยที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือแบ่งหมวดหมู่ บุคลิกภาพที่มีองค์ประกอบที่น้อยที่สุดและครอบคลุมการอธิบายบุคลิกภาพมากที่สุด คือ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่พัฒนาโดย Costa and McCrae (Mount, Barrick, and Strauss, 1994) ตามแนวคิดของ Costa and McCrae (1992 cited in Howard and Howard, 1995) บุคลิกภาพเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่ค่อนข้างถาวรเป็นรูปแบบของพฤติกรรม ความคิด และการ แสดงออกทางอารมณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการปรับตัวต่อสถานการณ์แวดล้อม แบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ คือ บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเอง บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพด้านการเห็นพ้องกับผู้อื่น และบุคลิกภาพด้าน การมีสติ จากการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ธนพร เลขวัต และรัชนิวรรณ วณิชยณอม, 2560) และบุคลิกภาพ ห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (วรพร จันทรวงทอง, 2563; Kumar, 2009) อีกทั้งคุณลักษณะงานเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมเนื่องจาก สามารถจูงใจให้พนักงานทำงานให้กับองค์กร ตามแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) คุณลักษณะงานเป็นลักษณะของงานที่ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อการปฏิบัติ งานที่มีประสิทธิภาพและความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความสำคัญของ งาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความเป็นอิสระในงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ จากการวิจัย พบว่าคุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์, กล้าหาญ ณ นาน, และเนตรพัฒน์ ยาวีราช, 2557; Mushtaq, 2018) และการรับรู้ความสามารถ ของตนเองมีบทบาทสำคัญในการช่วยให้บุคคลมีความพยายามในการพัฒนาทักษะและความ สามารถในงานและแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Mcshane and Von Glinow, 2003) ทั้งนี้ Bandura (1997) ได้กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับ ความสามารถของตนเองในการจัดการให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งจาก งานวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร (สุวัลลี แยมศาสตร์, 2561; Gati, Mukhtar, and Sujanto, 2018;) ในการวิจัยในครั้งนี้ สนใจศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุไม่เกิน 26 ปี และมีอายุงานน้อยกว่า 2 ปี และระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ปริญญาตรี ลักษณะงานมีหน้าที่รับผิดชอบงานขายผลิตภัณฑ์ วางแผนการขาย จัดทำประมาณการ ขายในผลิตภัณฑ์อาหาร กลุ่มเนื้อสุกร เนื้อไก่ และกลุ่มอาหารแปรรูป ดังนั้นพนักงานขายจึงเป็น หัวใจสำคัญที่จะช่วยผลักดันรายได้และความสำเร็จขององค์กร จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานของ



บริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งต้องดำเนินงานท่ามกลางสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และการแข่งขันของคู่แข่งที่สูงขึ้น องค์กรย่อมต้องการพนักงานขายที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่พร้อมจะช่วยเหลือ ให้ความร่วมมือ มุ่งมั่นการปฏิบัติงานเมื่อนอกเหนือหน้าที่ที่ได้รับมอบด้วยความเต็มใจ พนักงานขายจึงมีความสำคัญอย่างมากที่จะช่วยส่งเสริมให้องค์การประสบความสำเร็จตามกลยุทธ์และเป้าหมายที่องค์กรที่วางไว้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาบุคลิกภาพห้องค้ประกอบคุณลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งเพื่อใช้เป็นข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรและองค์กร ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และการสร้างความสำเร็จสูงสุดขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้องค้ประกอบ คุณลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพห้องค้ประกอบ คุณลักษณะงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลิกภาพห้องค้ประกอบ คุณลักษณะงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง
2. บุคลิกภาพห้องค้ประกอบ คุณลักษณะงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถรวมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีการศึกษาวิจัยทั้งในและต่างประเทศ การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทั้งด้านเทคโนโลยี วัฒนธรรม และเรื่องต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ ลักษณะบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศไทยที่พบว่าปัจจัยบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (พรเทพ แก้วเชื้อ, 2560) และงานวิจัยที่ผ่านมาได้เสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไปโดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างอื่น เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้มีความถูกต้องชัดเจน และครอบคลุมประชากรในขอบเขตที่กว้างมากขึ้น



ทั้งภาครัฐและเอกชน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาตัวแปรบุคลิกภาพกับกลุ่มพนักงานขาย ซึ่งการศึกษากบุคลิกภาพได้รับการศึกษาอย่างแพร่หลาย มีนักวิชาการหลายท่านได้จำแนกคุณลักษณะเพื่อให้ครอบคลุมการอธิบายบุคลิกภาพ โดยคำอธิบายของคุณลักษณะที่ได้รับการยอมรับร่วมกันมากที่สุดนั้น บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ โดย Costa and McCrae (Costa and McCrae, 1992 cited in Howard and Howard, 1995) อธิบายว่า คุณลักษณะของบุคคลที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่ค่อนข้างถาวร เป็นรูปแบบของพฤติกรรม ความคิด และการแสดงออกทางอารมณ์ซึ่งมีอิทธิพลต่อการพฤติกรรมและการปรับตัวต่อสถานการณ์แวดล้อมที่ได้กำหนด มีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ ด้านการเปิดเผยตัวเอง ด้านการเปิดรับประสบการณ์ ด้านการเห็นพ้องกับผู้อื่น และด้านการมีสติ และมีพัฒนาแบบวัดบุคลิกภาพความเป็นสากลซึ่งปรากฏในการศึกษาในหลายวัฒนธรรม เช่น จีน อิสราเอล เยอรมนี ญี่ปุ่น สเปน ไนจีเรีย นอร์เวย์ ปากีสถาน และสหรัฐอเมริกา (Robbins and Judge, 2017) และจากงานวิจัยพบว่าบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ธนัพร เลขวัต และรัชนิวรรณ วณิชยณอม, 2560; Kumar, 2009) ผู้วิจัยใช้แนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa and McCrae (1992 cited in Howard and Howard, 1995) ซึ่งเป็นแบบวัดบุคลิกภาพที่ถูกใช้ในศึกษาอย่างกว้างขวาง

นอกจากนี้ ยังพบว่าปัจจัยคุณลักษณะงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Podsakoff, 2000) ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาตัวแปรคุณลักษณะงานเพื่อศึกษากับกลุ่มลักษณะงานขายมีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น ซึ่ง Hackman and Oldham (1980) ได้เสนอวิธีการเพิ่มคุณค่าของงาน ส่งผลให้เกิดสภาวะทางจิตวิทยา 3 ประการ ที่มีความสำคัญที่จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจภายในในการทำงานสูง รวมถึงผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูง ความพึงพอใจในงานสูง และการขาดงานและการลาออกจากงานต่ำ อีกทั้งคุณลักษณะงานช่วยสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Podsakoff, MacKenzie and Paine, 2000) สอดคล้องกับงานวิจัยว่าคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Chen and Chiu, 2009) และคุณลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ทิพย์สุดันธ์ จงรัชช์, กล้าหาญ ณ น่าน, และเนตรพัฒนา ยาวีราช, 2557; Mushtaq, 2018) ผู้วิจัยสนใจศึกษาตามแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) ซึ่งมีแบบวัดคุณลักษณะงานที่มีนักวิชาการและนักวิจัยนำมาพัฒนาและปรับปรุงอย่างแพร่หลาย ประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความเป็นอิสระในงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ

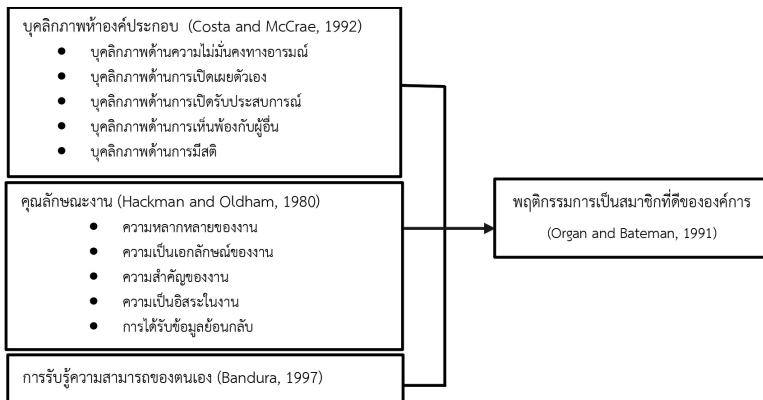
งานวิจัยที่ผ่านมาเสนอว่า การศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น หากนำทั้งตัวแปรบุคลิกภาพและตัวแปรแรงจูงใจมาใช้ในการศึกษาร่วมกัน จะทำให้เข้าใจพฤติกรรมทางสังคมได้มากยิ่งขึ้น (Grant and Mayer, 2009) ผู้วิจัยจึงสนใจตัวแปรแรงจูงใจ คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม การทุ่มเท ความพยายาม รวมถึงการเรียนรู้จากความล้มเหลว เมื่อบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีแรงจูงใจในการแสดง



พฤติกรรม และสามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในทางที่ดี มีความอดทน อุตสาหะ และพยายามที่จะแสดงความสามารถนั้นออกมาจนประสบความสำเร็จได้ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ (Bandura, 1997) และจากงานวิจัยพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Mahrugby and Yadegar, 2016) และการรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ต้องการ (สุวัณลี แยมศาสตร์, 2561; Gati, Mukhtar, and Sujanto, 2018) สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองตามแนวคิดของ Bandura (1997) ซึ่งเป็นเจ้าของทฤษฎีและและกรอบกลุ่มพฤติกรรมที่จะวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ทำให้สามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ คุณลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งได้ดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานขายระดับปฏิบัติการ ผ่านการทดลองงานระยะเวลา 4 เดือน และได้ผ่านการบรรจุเป็นพนักงานประจำของบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งรวมทั้งสิ้น 464 คน ผู้วิจัยเลือกจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้การเปิดตารางของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2551) เพื่อเป็นตัวแทนประชากรทั้งหมด ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 210 คน และใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Stratified Random Sampling) เพื่อทำการคำนวณสัดส่วนเปอร์เซ็นต์จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละภูมิภาคทั้งหมด 9 ภูมิภาคตามพื้นที่การบริหารจัดการของบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง คือ ภาคกลาง ภาค



ตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ภาคเหนือตอนล่าง ภาคเหนือตอนบน ภาคใต้ตอนล่าง ภาคใต้ตอนบน และกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมถึงใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) แบบจับสลากโดยใช้รายชื่อพนักงาน โดยไม่ใส่กลับคืน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น (Self-administered Questionnaire) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนสำหรับข้อคำถามระดับความคิดเห็นโดยใช้มาตราวัดการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม 5 ส่วน คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามบุคลิกภาพห้วงค์ประกอบ แบบสอบถามคุณลักษณะงาน แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง และแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือโดยให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาให้ครอบคลุมในสิ่งที่ต้องการจะวัด และการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานขายระดับปฏิบัติการในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และนำผลที่ได้จากการทดสอบมาทำการวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของข้อคำถามรายข้อ (Item-Total Correlation) ใช้เกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถามที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป (Field, 2009) โดยแบบสอบถามครั้งนี้มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .459-.981 และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านและทั้งฉบับของแบบสอบถามใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ยอมรับได้ คือ มากกว่า 0.80 (Streiner and Norman, 1995) ซึ่งแบบสอบถามในครั้งนี้มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับตั้งแต่ .963-.975

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำหนังสือเพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลถึงผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง และติดต่อประสานงานนำส่งแบบสอบถามให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลตามรหัสพนักงานที่ได้จากการสุ่มอย่างง่ายจำนวน 210 ชุด และชี้แจงรายละเอียดแบบสอบถาม รวมถึงขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยได้แบบสอบถามคืนมา 210 ชุด ทั้งนี้จากสถานการณ์โควิดในช่วงเดือนพฤษภาคม-มิถุนายน 2563 ยังไม่มีผลกระทบต่อการเก็บข้อมูลมากนัก เนื่องจากด้วยลักษณะงานของพนักงานขายกรุงเทพมหานครและภาคกลางต้องเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่น้อยเดือนละ 1 ครั้ง และพนักงานขายภูมิภาคต่าง ๆ ต้องมีฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ภายในของบริษัทตามปกติจึงสามารถข้อมูลในช่วงเวลาดังกล่าว ทั้งนี้มีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนที่ไม่ได้เข้าบริษัทฝ่ายทรัพยากรบุคคลจึงได้ติดต่อและจัดส่งเอกสารภายในโดยสามารถระบุตัวตนและที่อยู่ของพนักงานได้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของแบบสอบถาม พบว่ามีความถูกต้องครบถ้วนทั้งหมดคิดเป็น 100 %



สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานขายระดับปฏิบัติการในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ได้แก่ บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเอง ด้านการเห็นพ้องกับผู้อื่น ด้านการเปิดรับประสบการณ์ และด้านการมีสติ ($r = .572, .470, .261$, และ $.192$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$ ส่วนบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานขายระดับปฏิบัติการในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่าคุณลักษณะงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานขายระดับปฏิบัติการในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ได้แก่ คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน ด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน และด้านความสำคัญของงาน ($r = .703, .453, .424, .406$ และ $.329$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$ นอกจากนี้ยังพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ($r = .767$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ คุณลักษณะงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์	-	.104	.079	.128	.074	-.042	.101	.029	.083	.097	.114	.030
2. บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเอง		-	.351**	.503**	.263**	.149*	.709**	.164*	.532**	.691**	.721**	.572**
3. บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์			-	.202**	.660**	.127	.144*	.063	.422**	.342**	.351**	.261**
4. บุคลิกภาพด้านการเห็นพ้องกับผู้อื่น				-	.162*	.078	.330**	.163*	.340**	.430**	.520**	.470**
5. บุคลิกภาพด้านการมีสติ					-	.201**	.102	.165*	.194**	.108	.215**	.192**
6. คุณลักษณะงานด้านหลากหลายของงาน						-	.068	.459**	.478**	.134	.307**	.424**



ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7. คุณลักษณะงานด้าน ความเป็นเอกลักษณ์ของ งาน							-	.068	.342**	.514**	.439**	.406**
8. คุณลักษณะงานด้าน ความสำคัญของงาน								-	.320**	.118	.274**	.329**
9. คุณลักษณะงานด้าน ความเป็นอิสระในงาน									-	.650**	.705**	.703**
10. คุณลักษณะงานด้าน การได้รับข้อมูลย้อนกลับ										-	.557**	.453**
11. การรับรู้ความสามารถ ของตนเอง											-	.767**
12. พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร												-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 1 ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัวพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 แสดงว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้ ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และคุณลักษณะงานการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรอิสระเพื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติดังตารางที่ 2

สมมติฐานที่ 2 จากตารางที่ 2 พบว่า บุคลิกภาพด้านการเห็นพ้องกับผู้อื่น คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ และการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 67.2 ($R^2_{adj} = .672$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .830 ($R = .830$) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งได้สูงสุด คือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ($Beta = .454$) รองลงมา คือ คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน ($Beta = .367$) คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ ($Beta = -.147$) และบุคลิกภาพด้านการเห็นพ้องกับผู้อื่น ($Beta = .137$)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติตัวแปรที่สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	p
บุคลิกภาพด้านการเห็นพ้องกับผู้อื่น	.060	.021	.137	2.815	.005
คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน	.264	.053	.367	4.938	.000
คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ	-.115	.052	-.147	-2.216	.028
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	.288	.046	.454	6.214	.000
ค่าคงที่ (Constant) = 1.790					
$R = .830$ $R^2 = .689$ $R^2_{Adj} = .672$ Overall $F = 39.882$ $p = .000$					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

ผู้วิจัยขอสรุปและอภิปรายผลการวิจัยดังนี้ บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานขายต้องมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ถ้าแสดงออกในการเสนอขายสินค้า พบปะกับลูกค้า และขอeworkงานสังคม ด้วยเหตุนี้ทำให้พนักงานขายเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย พร้อมทั้งจะอาสาเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ สอดคล้องกับแนวคิดของ Costa and McCrae (1992 cited in Howard and Howard, 1995) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเอง จะชอบพบปะผู้คน ชอบสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น และชอบใช้เวลาส่วนมากกับการทำกิจกรรมทางสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่าบุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (ธนชพร เลขวัต และรัชนิวรรณ วณิชยณอม, 2560; Mahdiuon, Ghahramani, and Sharif, 2010) และยังพบว่าบุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานขายมักจะสนใจความรู้เกี่ยวกับสินค้าใหม่ ๆ เปิดประสบการณ์อยู่ตลอดเวลา และติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวใหม่ ๆ ด้วยเหตุนี้ทำให้พนักงานขายมีมุมมองกว้างไกล ทนต่อการเปลี่ยนแปลง พร้อมทำสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ แม้จะไม่ใช้งานในหน้าที่ สอดคล้องแนวคิดของ Bateman and Crant (1993) ที่กล่าวว่า บุคลิกภาพมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลทำให้เกิดการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ การเรียนรู้ ให้ความร่วมมือ และการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นขององค์การแม้ไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ สอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่าบุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (อค์มัยสิริ ลียาชัย, 2555;



ธนัชร เลขวัต และรัชนิวรรณ วณิชยณอม, 2560; Mahdiuon, Ghahramani, and Sharif, 2010; Hashim, 2017) และยังพบว่าบุคลิกภาพด้านการเห็นพ้องกับผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานขายต้องติดต่อและปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ต้องมีความสุภาพอ่อนโยน และการเจรจาต่อรองด้วยความประนีประนอม ยอมทำตามผู้อื่นร้องขอแม้จะนอกเหนือจากที่ตนเองรับผิดชอบเพื่อรักษาลูกค้าและปกป้องผลประโยชน์ขององค์การ สอดคล้องกับแนวคิดของ Organ, Podsakoff, and MacKenzie (2006) ที่กล่าวว่า บุคลิกภาพการเห็นพ้องกับผู้อื่นบุคคลที่เป็นบุคลิกภาพที่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานด้วยความสมัครใจส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Borman, et al (2001) ที่พบว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านการเห็นพ้องกับผู้อื่นจะไม่ชอบทำลายความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจึงทำให้ต้องสนับสนุนผู้อื่น มีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า บุคลิกภาพด้านการเห็นพ้องกับผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (อค์มัยสิริ ลียาชัย, 2555; ธนัชร เลขวัต และรัชนิวรรณ วณิชยณอม, 2560; Mahdiuon, Ghahramani, and Sharif, 2010; Hashim, 2017) รวมถึงบุคลิกภาพด้านการมีสติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานขายต้องตรงเวลาต่อลูกค้า มีระเบียบวินัยต่อลูกค้า และการมุ่งให้เป้าหมายนั้นประสบผลสำเร็จก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Costa and McCrae (1992 cited in Howard and Howard, 1995) ที่กล่าวว่าบุคลิกภาพด้านการมีสติเป็นบุคคลมีความพยายาม และมีวินัยในการทำงาน มุ่งเพ่งในการทำงานให้เป้าหมายนั้นประสบผลสำเร็จแม้ว่าต้องทำงานอย่างหนัก และสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า บุคลิกภาพด้านการมีสติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (อค์มัยสิริ ลียาชัย, 2555; Hashim, 2017; ธนัชร เลขวัต และรัชนิวรรณ วณิชยณอม, 2560; Kumar, 2009; Mahdiuon, Ghahramani, and Sharif, 2010) ส่วนบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อาจเนื่องมาจากบุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองต่ำ มักจะมีความกังวล ท้อแท้ ประหม่าในการทำงาน และโกรธง่ายไม่เป็นมิตร ทำให้มีผลต่อการมีส่วนร่วมและทำงานร่วมกับผู้อื่น จึงไม่เอื้อต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ตามแนวคิดของ Kagan and Segel (1992) ที่กล่าวว่า บุคลิกภาพส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ส่วนคุณลักษณะทางลบ เช่น กลัวที่จะปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น อาจเกิดความกังวล ความล้มเหลว และลังเลที่จะช่วยเหลือผู้อื่น สอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่าบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Kumar, 2009)

นอกจากนี้ คุณลักษณะงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ



ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์, กล้าหาญ ณ น่าน, และเนตร์พัฒนา ยาวีราข (2557) ที่พบว่า คุณลักษณะงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากผลการวิจัยอธิบายได้ว่า คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากคุณลักษณะงานของพนักงานมีกิจกรรมที่หลากหลายในการทำงาน เช่น การเยี่ยมร้านค้า การเสนอขาย การขนส่งสินค้า และใช้ทักษะหลากหลาย เช่น การเจรจาต่อรอง การบริหารจัดการ ทักษะด้านบัญชี ด้วยเหตุนี้ ทำให้พนักงานมีความท้าทาย ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานสามารถส่งผลให้มีผลการทำงานที่ดีขึ้นนำไปสู่ประสิทธิภาพขององค์การ และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins (2002) ที่กล่าวว่า เมื่อบุคคลใช้ความรู้ ความสามารถทำงานอย่างเต็มที่ จึงเกิดความพึงพอใจในงาน และมีการพูดถึงองค์การในด้านบวก ช่วยเหลือบุคคลอื่น และทำงานนอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบด้วยความเต็มใจ จึงส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Podsakoff (2000) ที่กล่าวว่าคุณลักษณะงานนั้นทำให้งานที่ท้าทายส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานและมีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูง ช่วยสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในส่วนต่อมาคุณลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานขายทำงานทุกขั้นตอนตั้งแต่การขายสินค้าไปจนถึงการจัดส่งให้ลูกค้า และสามารถบอกได้ว่าเป็นผลงานของตนเอง ทำให้พนักงานขายเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจว่าเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของทีม หน่วยงานและองค์กรทำให้แรงผลักดันเกิดความพยายามทุ่มเทในการทำงาน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) ที่กล่าวว่าคุณลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงานโดยพนักงานทำงานทั้งหมดทุกขั้นตอนและสามารถระบุได้ว่างานชิ้นนั้นเป็นผลงานของตนเอง จนทำให้พนักงานนั้นเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Steffensmeier (2008) ที่พบว่า คุณลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงานทำให้บุคคลรู้สึกว่าการนั้นเป็นผลงานของตนเอง ทำให้พนักงานมีความรู้สึกรับผิดชอบในงาน และให้ความสำคัญต่องานที่ทำส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Chen and Chiu (2009) ที่พบว่าคุณลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และอีกทั้งด้านคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานขายรู้สึกว่าการที่ทำงานมีความสำคัญกับคนอื่น หากสินค้ามีปัญหาจะมีผลกระทบต่อบริษัท หรือเมื่องานสำเร็จจะสามารถสร้างยอดขายเพิ่มขึ้นส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของคนในองค์การ ด้วยเหตุนี้ทำให้พนักงานขายเกิดทัศนคติทางบวกต่องานที่ทำ จึงมุ่งมั่นทำงานอย่างเต็มที่แน่นอนเกินงานที่รับผิดชอบนำไปสู่พฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ สอดคล้องกับแนวคิดของ Sonentag (2003) ที่กล่าวว่าพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่องาน จะมีความกระตือรือร้น มีแรงจูงใจ และความรับผิดชอบสูง



แม้จะทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Graham and Van Dyne (2006) ที่พบว่า พนักงานที่มีคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานจะรู้สึกว่าการทำงานที่มีความสำคัญต่อคนอื่น และส่งผลต่อการมีส่วนร่วมทางสังคมในองค์กร เช่นเดียวกับงานวิจัยที่พบว่า คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Alim, Yahya, and Shamsudin, 2008) และยังพบว่าคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานขายกำหนดขั้นตอนการขายสินค้าและการเข้าพบลูกค้าด้วยตนเองทำให้พนักงานขายรับรู้ถึงความรับผิดชอบ ต่อผลของงานที่ทำ จึงพยายามทำงานอย่างเต็มที่แม้ต้องทำงานนอกเวลาทำงานและนอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) ที่กล่าวว่าคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงานเป็นความเป็นอิสระในการทำงานโดยไม่มีการควบคุมและใช้ดุลยพินิจในการจัดตารางการทำงานด้วยตนเอง เกิดความรู้สึก รับผิดชอบต่อความสำเร็จและยอมรับกับความล้มเหลวของงาน สอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Chen and Chiu, 2009) นอกจากนี้ยังพบว่าคุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานขายมีโอกาสทราบถึง ผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนจากหัวหน้างาน ทั้งจำนวนยอดขายและข้อเสนอแนะจากลูกค้า ด้วยเหตุนี้ทำให้พนักงานขายพยายามแก้ไขและการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น และช่วยเหลือ ภายในทีมให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นงานที่นอกเหนือความรับผิดชอบ สอดคล้องกับแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) ที่กล่าวว่า คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับงานที่แสดงให้บุคคลได้ทราบถึงข้อมูลโดยตรงและความชัดเจนของประสิทธิภาพ ของการทำงานจนนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้นและผลของงานก่อให้เกิดความ สำเร็จต่อบุคคลและองค์กรด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Alim, Yahya, and Shamsudin (2008) ที่พบว่า คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ในส่วนต่อไปยังพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่อง มาจากพนักงานขายเชื่อในความสามารถและศักยภาพของตนเองทำให้เกิดความมั่นใจในการขาย และบริการลูกค้าอย่างเต็มที่ และอาสาช่วยเหลือผู้อื่นหรือกิจกรรมขององค์กรได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Quick and Nelson (2009) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเอง จะมุ่งมั่นทำงานของตนเองและผู้อื่นให้มีประสิทธิภาพ มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ทำให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานมีส่วนร่วม และช่วยเหลือผู้อื่นในที่ทำงานส่งผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกจากนี้ Syamsuddin, Ringgasa, and Badarwan (2017) ยังพบ ว่าพนักงานที่มีความรับรู้ความสามารถตนเองจะรู้สึกว่าการงานมีความเป็นมืออาชีพ และจะมี



พยายามเพื่อให้งานมีคุณภาพที่ดีหรือมีการให้บริการที่ดีอยู่เสมอ เช่นเดียวกับงานวิจัยที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (สุวल्ली แยม์ศาสตร์, 2561; Mahrugby and Yadegar; 2016)

ทั้งนี้จากสมมติฐานการวิจัย พบว่า บุคลิกภาพด้านการเห็นพ้องกับผู้อื่น คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานขายในบริษัทเกษตรอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งได้ คิดเป็นร้อยละ 67.2 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย อธิบายได้ว่า หากพนักงานขายมีบุคลิกภาพด้านการเห็นพ้องกับผู้อื่น มักจะเห็นแก่ประโยชน์ผู้อื่น อ่อนน้อมถ่อมตน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือผู้อื่นที่มีปัญหา และเต็มใจให้ความสนับสนุนต่อผู้อื่นและมีส่วนร่วมในการดำเนินการขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Borman et al. (2001) ที่พบว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านการเห็นพ้องกับผู้อื่นจะไม่ชอบทำลายความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จึงทำให้ต้องให้การสนับสนุนผู้อื่นและมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า บุคลิกภาพด้านการเห็นพ้องกับผู้อื่นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (บดีนทร์ หาญบุญทรง และพวงเพชร วัชรอยู่, 2555; ธนัชร เลขวัต และรัชนิวรรณ วณิชยณอม, 2560; วรพร จันทรวงทอง, 2563; Kumar, 2009; Mahdiun, Ghahramani, and Sharif, 2010) และหากพนักงานได้รับข้อมูลย้อนกลับมากขึ้นจะทำให้พนักงานขายมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรลดลง อาจเนื่องมาจากพนักงานสนใจกับข้อมูลย้อนกลับของผลการปฏิบัติงานและยอดขายที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จึงปรับปรุงการทำงานและเร่งสร้างยอดขายที่ตนรับผิดชอบ ทำให้ไม่มีโอกาสอาสาให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การเข้าร่วมและการให้ความร่วมมือกิจกรรมขององค์กรน้อยลง สอดคล้องกับแนวคิดของ De Janasz Dowd and Schneider (2002) ที่กล่าวว่า การได้รับข้อมูลย้อนกลับอาจส่งผลให้ความภาคภูมิใจในงานของพนักงานลดลง และไม่ให้ความร่วมมือ ไม่มีส่วนร่วมในการปรับปรุงงานและเป้าหมายขององค์กร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kararti and Yuksekbilgili (2014) กล่าวว่า การได้รับข้อมูลย้อนกลับมีอิทธิพลทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และหากพนักงานขายมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงานของตนเอง สามารถกำหนดวางแผนการขายได้อย่างอิสระส่งผลให้พนักงานขายเกิดความรู้สึกว่างานมีความหมาย เกิดพึงพอใจในการทำงาน ทำให้พนักงานขายทุ่มเทให้กับงานจนสำเร็จแม้จะต้องเสียสละเวลาส่วนตัว หรือทำงานนอกเหนือเวลาเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Deci and Ryan (2002) ที่กล่าวว่า เมื่อบุคคลที่มีอิสระในการทำงาน และเลือกแนวทางในการทำให้ประสบผลสำเร็จด้วยตนเองส่งผลต่อความสนใจในงานส่งผลให้มีความมุ่งมั่น พยายามด้วยความเต็มใจ มีความคิดสร้างสรรค์สูง และมีส่วนร่วมกับการ แม้ไม่ได้กำหนดไว้ทางเป็นทางการ สอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์, กล้าหาญ ณาน, และเนตรพัฒนา ยาวีราษ, 2557: 200; ธัญลักษณ์ หงษ์โค, 2560; Mushtaq, 2018)

นอกจากนี้ หากพนักงานขายมีการรับรู้ความสามารถของตนเอง เชื่อมั่นว่าตนเองมีความสามารถ ไม่ว่างานจะยากแค่ไหนก็สามารถจัดการงานให้สำเร็จได้ ทำให้พนักงานขายมุ่งมั่นและ



เต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย พร้อมทั้งจะทำงานเกินกว่าหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นส่งผลต่อความสำเร็จต่อองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Bandura (1997) ที่กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองหมายถึงการตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองในการจัดการให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถตนเองสูง จะเป็นคนที่มีความอดทน อุตสาหะและพยายามที่จะแสดงความสามารถนั้นออกมาจนประสบความสำเร็จได้ และมักจะมีแรงจูงใจ ให้ความสนใจในการทำงาน มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Anfajaya and Rahayu (2019) ที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ช่วยกระตุ้นและสนับสนุนการเข้าร่วมกิจกรรมสามารถพัฒนาตนเองได้ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่นเดียวกับงานวิจัยที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลทางบวกต่อกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (สุวลี แยมศาสตร์, 2561; Gati, Mukhtar, and Sujanto, 2018)

ข้อเสนอแนะ

1. การส่งเสริมและพัฒนาบุคลิกภาพด้านการเห็นพ้องกับผู้อื่น โดยการจัดฝึกอบรม หรือ Workshop ในเรื่องการวิเคราะห์ตนเองเพื่อเข้าใจตนเองและผู้อื่น เพื่อให้เกิดความเข้าใจในเรื่องบุคลิกภาพ เข้าใจถึงแนวทางการปฏิบัติในการทำงานต่อผู้อื่นด้วยความเข้าใจ และใช้ระบบเพื่อน (Buddy System) เพื่อให้สามารถสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งปัญหาในการทำงานและปัญหาส่วนตัว

2. การส่งเสริมคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงานโดยเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และมาตรฐานในการทำงานได้อย่างอิสระ สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาในงานด้วยตนเอง และส่งเสริมคุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับโดยการให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงานอย่างถูกต้องและมีความชัดเจนเพื่อให้พนักงานขายได้รับทราบผลการทำงานที่ตนเองรับผิดชอบ

3. การส่งเสริมให้เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยมีการจัดฝึกอบรมส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของตนเอง เช่น การฝึกอบรมเพิ่มศักยภาพของตนเอง หรือ Workshop ความสามารถในการฟันฝ่าปัญหาอุปสรรค (Adversity Quotient) รวมถึงการฝึกวิธีการคิดและวิธีการตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ เช่น เกมบริหาร (Management Games) ที่ช่วยเสริมรูปแบบการตัดสินใจ (Decision Models) รวมถึงการส่งเสริมกิจกรรมการเรียนรู้นอกสถานที่ทำงาน เช่น เยี่ยมชมศึกษาบริษัทหรือหน่วยงานธุรกิจที่ประสบความสำเร็จทั้งภายในและต่างประเทศ เพื่อให้เกิดประสบการณ์การเรียนรู้ในการทำงาน สร้างความมั่นใจในการตัดสินใจและเพิ่มขีดความสามารถของตนเอง รวมถึงการส่งเสริมการเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforces) ให้คำชมเชยเป็นการรักษาพฤติกรรมที่องค์กรต้องการเหล่านั้นไว้เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีกับพนักงานอื่น ๆ ต่อไป



ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ขยายขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาลักษณะการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในตำแหน่งงานอื่น ๆ ให้หลากหลายเพิ่มขึ้น
2. ควรจะเพิ่มเทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสนทนากลุ่ม หรือการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีรายละเอียดซึ่งจะทำให้การอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- กิจโกศล เกษมทรัพย์, ธนสุวิทย์ ทับทิมรัฐรักษ์, และบัณฑิต ผังนรินทร์. (2559). การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตรถยนต์ใน ประเทศไทย. **วารสารวิจัย มสท สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**. 12(2), 39-59
- ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์, กล้าหาญ ณ น่าน, และเนตรพัฒนา ยาวีราข. (2557). อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ. **วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์**. 8(1), 190-206.
- ธัญพร เลขาวัต และรัชนิวรรณ วณิชถนอม. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยมีความสุขในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อของข้าราชการในหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง. **วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**. 43(1), 99-118.
- ธนาคารกรุงเทพ. (2563). เมื่อผู้บริโภคต้องการอาหารที่มีนวัตกรรมและปลอดภัย. สืบค้น 11 มกราคม 2564, จาก <https://www.bangkokbanksme.com>.
- ธัญลักษณ์ หงษ์โต. (2560). อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความไว้วางใจในการบริหารและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. **วารสารธุรกิจปริทัศน์**. 9(2), 39-53.
- ธานีพร ศิลปจารุ. (2551). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ: วีอินเตอร์ พรินท์.
- บดินทร์ หาญบุญทรง และพวงเพชร วัชรอยู่. (2555). ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. **วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**. 38(1), 180-198.
- บรรจง รัตนเลิศ. (2555). **จรรยาบรรณของพนักงานขาย**. สืบค้น 5 พฤษภาคม 2561, จาก <http://e-learning.e-tech.ac.th/learninghtml/7697/110100.html>.
- พรเทพ แก้วเชื้อ. (2560). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในประเทศไทย. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยพะเยา**. 9(1), 210-217.



- มติชนออนไลน์. (2563). **ส่งออกอาหาร ต้องรู้! สินค้าดาวรุ่ง-ดาวร่วง และมีแนวโน้มขายดีเพิ่มขึ้น.** สืบค้น 11 มกราคม 2564, จาก <https://www.sentangsedtee.com/today-news/article158883>.
- วรพร จันทรวงทอง. (2563). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของ ผู้หญิงวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นจาก <http://ir-ithesis.swu.ac.th/>
- วุฒิชัย ผาสูกานนท์ และธีระวัฒน์ จันทิก. (2559). ผู้นำกับการพัฒนาศักยภาพทีมขายพร้อม คุณภาพการให้บริการ. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*. 9(2), 108-121.
- ศิษย์นิย วิโสจสงคราม. (2552). **การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นจาก <https://doi.nrct.go.th/>
- สฎายุ ธีระวนิชตระกูล. (2549). **แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ. วารสารวิจัยและ วัฒผลการศึกษา.** 4(1), 128-142.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2540). **เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวแปรสำหรับการวิจัยทาง สังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เลี้ยงเชียง
- สุวัณลี แยมศาสตร์. (2561). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจ ในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาบริษัทโลจิสติกส์แห่ง หนึ่ง.** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นจาก <http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/>
- อคมย์สิริ สียาชัย. (2555). **บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร.** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์. สืบค้นจาก <http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/>
- อุตสาหกรรม, กระทรวง. (2563). **อก.พลิกวิกฤติโควิดเป็นโอกาสดันไทยสู่ศูนย์กลางอาหารโลก** **เดินทางผลักดันอุตสาหกรรมอาหาร.** สืบค้นเมื่อ 11 มกราคม 2564, จาก <http://www.industry.go.th>.
- Alim, I., Yahya, K., & Shamsudin, F. (2008). The relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior. In *the 4th national human resource management conference 2008*. (pp. 2-11). Retrieved May 17, 2018, from <http://repo.uum.edu.my/2574/>
- Anfajaya, M. A & Rahayu, A. (2019). The Role of Self-Efficacy in Organizational Citizenship Behavior. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*. 395, 108-111.

- Bandura, A. (1997). Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavior Change. **Psychological Review**. 84(2), 191-215.
- Bateman, T. S. & J. M. Crant. (1993). The Proactive Component of Organizational Behavior: A Measure and Correlates. **Journal of Organizational Behavior**. 14, 103-118.
- Borman, W. C., Penner, L. A., Allen, T. D., & Motowidlo, S. J. (2001). Personality Predictors of Citizenship Performance. **International Journal of Selection and Assessment**. 9(1-2), 52-69.
- Chen, C. C. & Chiu, S. F. (2009). The Mediating Role of Job Involvement in The Relationship between Job Characteristics and Organizational Citizenship Behavior. **The Journal of Social Psychology**. 149, 474-494.
- De janasz, S. C., Dowd, K. O., & Schneider, B. Z. (2002). **Interpersonal skill in organization**. New York: McGraw-Hill.
- Deci, E. L. & Ryan, R. M. (2002). **Handbook of Self-Determination Research**. New York: University of Rochester Press.
- Dubrin, A. J. (2004). **Applying Psychology: Individual Organizational Effectiveness**. 6th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Field, A. (2009). **Discovering Statistics using Spss**. 3rd ed. London: Sage Publications.
- Gati, K. Mukhtar, M. & Sujanto, B. (2018). The Influence of Self Efficacy Job Satisfaction and Organizational Commitment toward Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Teachers of Private Vocational Schools in South Jakarta. **International Journal of Scientific and Research Management**. 6(6), 404-416.
- Graham, J. W. & Van Dyne, L. (2006). Gathering Information and Exercising Influence: Two forms of Civic Virtue Organizational Citizenship Behavior. **Employee Responsibilities and Rights Journal**. 18(2), 89-109.
- Grant, A. M. & Mayer, D. M. (2009). Good Soldiers and Good Actors: Prosocial and Impression Management Motives as Interactive Predictors of Affiliative Citizenship Behaviors. **Journal of Applied Psychology**. 94(4), 900-912
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1980). **Work Redesign**. New York: Addison-Wesley.
- Hashim, A. (2017). The Relationship between Big Five Personality and Organizational Citizenship Behavior. **International Conference on Management and Muamalah**. 4, 321-340.



- Howard, P. J. & Howard, J. M. (1995). The Big Five Quick Start: An Introduction to the Five-Factor Model of Personality for Human Resource Professionals. **ERIC - Institute of Education** 1-21, Retrieved May 17, 2018, from <https://eric.ed.gov/?id=ED384754>.
- Kagan, J. & Segal, J. (1992). **Psychology an Introduction**. 7th ed. New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Kararti, T. & Yuksekbilgili, Z. (2014). Organizational Citizenship Behaviors in Small and Medium Enterprises in the Context of Leadership Behavior. **Journal of Advanced Multidisciplinary Research and Review**. 2(3), 138-158.
- Kumar, K. (2009). Linking the Big Five Personality Domains to Organizational Citizenship Behavior. **International Journal of Psychological Studies**. 1(2), 73-81.
- Mahdiun, R., Ghahramani, M. & Sharif A. R. (2010). Explanation of Organizational Citizenship Behavior with Personality. **Procedia Social and Behavioral Sciences**. 5, 178-184.
- Mahrugly, H. & Yadegar, R. (2016). Examine the Relationship between Self-Efficacy Perception and Organizational Citizenship Behavior of Managers and Assistants. **International Journal of Advanced Biotechnology and Research (IJBR)**. 7(4), 891-895.
- Mcshane, S. L. & Von Glinow, M. A. (2003). **Organization Behavior: Emerging Realities for the Workplace Revolution**. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- Mount, M. K., Barrick, M. R. & Strauss, J. P. (1994). Validity of Observer Ratings of the Big Five Personality Factors. **Journal of Applied Psychology**. 79(2), 272-280.
- Mushtaq, S. (2018). The Impact of Job Characteristics on Organizational Citizenship Behavior. **International Journal of Business and Management Invention**. 7(2), 54-57.
- Organ, D. W. & Bateman, T. S. (1991). **Organizational Behavior**. 4th ed. Boston: Irwin
- _____, Podsakoff, P. M. & MacKenzie, S. B. (2006). **Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences**. Thousand Oaks: Sage.
- Podsakoff, P. M. (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.

- Podsakoff, P. M. & MacKenzie, S. B. (1994). Organizational Citizenship Behavior and Sales unit Effectiveness. **Journal of Marketing Research**. 31, 351-363.
- _____, S. B. Mackenzie, J. B. Paine, & Bachrach, D. G. (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.
- Quick, J.C. & Nelson, D.L. 2009. **Principles of Organizational Behavior: Realities and Challenges**. 6th ed. Australia: South-Western Cengage Learning.
- Robbins, S. P. (2002). **Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Applications**. 10th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- _____, and A. T. Judge. (2017). **Organizational Behavior**. 17th ed. Boston: Pearson Education.
- Sonentag, S. (2003). Recovery, Work Engagement, and Proactive Behavior: A New Look at The Interface between Nonwork and Work. **Journal of Applied Psychology**. 88(3), 518-528
- Steffensmeier, J. (2008). Situational Constraints and Personality as Antecedents of Organizational Citizenship Behaviors. Dissertation Abstracts International: Section B: **The Sciences and Engineering**. 69(3-B), 1996.
- Streiner, D. & Norman, G. (1995). **Health Measurement Scales: A Practical Guide to Their Development and Use**. 2nd ed. Oxford: Oxford University Press.
- Syamsuddin, S., Ringgasa, L., & Badarwan, B. (2017). The Effect of Self-Efficacy on Organizational Citizenship Behavior (OCB) Employees of Institut Agama Islam Negeri Kendari. **Langkawi**. 3(2), 2460-2280.