



อิทธิพลของทุนทางจิตวิทยา คุณลักษณะงาน และความฉลาดทางสังคมที่มีต่อ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท
ผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม
The Influence of Psychological Capital, Job Characteristics, and Social
Intelligence on Organizational Citizenship Behaviors of Employees
in a Food and Beverage Manufacturing Company in
Nakhon Pathom Province

เทพรักษ์ เมืองใจ¹ ถวัลย์ เนียมทรัพย์² และ อภิญญา หิรัญวงษ์³
Thepparak Muangjai,¹ Thawan Nieamsup² and Apinya Hirunwong³

Article History

Receive: May 2, 2022

Revised: May 19, 2022

Accepted: May 23, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทุนทางจิตวิทยา คุณลักษณะงาน ความฉลาดทางสังคม และพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม ตลอดจนศึกษาอิทธิพล
ของทุนทางจิตวิทยา คุณลักษณะงาน และความฉลาดทางสังคมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ
พนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่ม
แห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม จำนวน 225 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับอยู่ระหว่าง
.80-.96 สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์
การถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานบริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐมมีทุนทาง
จิตวิทยา คุณลักษณะงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62, 3.45
และ 3.56 ตามลำดับ ส่วนความฉลาดทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 2) ความฉลาดทางสังคม
ด้านทักษะทางสังคม คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน และทุนทางจิตวิทยาสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมของพนักงานบริษัทอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐมได้ร้อยละ 62 ($R^2_{adj} = .62$)
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งผลวิจัยครั้งนี้อาจใช้เป็นแนวทางเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนปัจจัยต่างๆ เพื่อพัฒนา
ให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ดีขึ้น

คำสำคัญ : ทุนทางจิตวิทยา ; คุณลักษณะงาน ; ความฉลาดทางสังคม ; พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ; พนักงาน
บริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง

¹ นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, Master Student in Industrial and
Organizational Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, Assistant Professor, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

³ รองศาสตราจารย์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, Associate Professor, Faculty of Science, Kasetsart University

ABSTRACT

The objectives of this research were to study the level of psychological capital, job characteristics, social intelligence, and organizational citizenship behaviors of employees in a food and beverage manufacturing company in Nakhon Pathom province, and to study the influence of psychological capital, job characteristics, and social intelligence on organizational citizenship behaviors of employees in a food and beverage manufacturing company in Nakhon Pathom province. The sample consisted of 225 employees in a food and beverage manufacturing company in Nakhon Pathom province. A research instrument was a questionnaire with a reliability between .80-.96. The percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis were employed to analyze the data. The research findings found that 1) the level of overall psychological capital, job characteristics, and organizational citizenship behaviors of employees in a food and beverage manufacturing company in Nakhon Pathom province were at a high level with the average of 3.62, 3.45 and 3.56, respectively, for the level of overall social intelligence of employees in a food and beverage manufacturing company in Nakhon Pathom province was at a moderate level with a mean of 3.35, 2) social intelligence, social skill, job characteristics in task identity, and psychological capital could jointly predict overall organizational citizenship behaviors of the sample at 62 % ($R^2_{adj} = .62$) of the variation with a statistical significance level of .01. The findings of this research would be beneficial as the guideline for promoting and supporting various factors to progressively develop organizational citizenship behaviors of employees.

Keywords : Psychological Capital ; Job Characteristics ; Social Intelligence ; Organizational Citizenship Behaviors ; Employees in a Food and Beverage Manufacturing Company

บทนำ

การที่จะให้องค์การเป็นองค์กรที่มีความเข้มแข็งและประสบความสำเร็จทางธุรกิจและการบริการนั้น สิ่งที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งก็คือมนุษย์ ซึ่งหมายถึงบุคลากรในองค์กรนั่นเอง มนุษย์ถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนและผลักดันองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามจุดหมายที่คาดหวังไว้ และบุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชนก็ตาม ดังนั้นเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จไปสู่องค์กรชั้นนำจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่องค์กรสามารถส่งเสริมให้เกิดขึ้นกับตัวพนักงานได้และการที่บุคลากรมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรก็จะช่วยส่งเสริมให้หน้าที่ต่างๆ ในองค์กรมีประสิทธิภาพ รวมถึงสามารถช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จ (Robbins and Judge, 2009)

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรถือว่ามีสำคัญต่อองค์กร เพราะบุคคลที่มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะมีการแสดงออกของพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) และพฤติกรรมให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) (Organ, 1998) ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ล้วนมีส่วนช่วยทำให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายได้ รวมถึงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรยังเป็นการกระทำหรือการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานที่ไม่ได้เกิดจากข้อตกลอยอย่างเป็นทางการจากองค์กร แต่เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่เต็มใจจะปฏิบัตินอกเหนือจากหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบโดยการกระทำหรือการปฏิบัติหน้าที่เหล่านี้ นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานในองค์กรได้เป็นอย่างดี สิ่งที่สามารถเสริมสร้างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานได้คือการเสริมสร้างทุนทางจิตวิทยา (Psychological Capital: PsyCap) ให้กับพนักงาน เพราะทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์เชิงบวกโดยตรงกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Gupta, Shaheen and Reddy, 2017; Aderibigbe and Mjoli, 2018)



ทฤษฎีจิตวิทยาได้พัฒนามาจากพฤติกรรมองค์การเชิงบวก (Positive Organization Behavior: POB) ซึ่งมีรากฐานแนวคิดมาจากจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) โดยทฤษฎีจิตวิทยาเป็นคุณลักษณะทางด้านบวกของบุคคลที่เป็นการรับรู้ว่าคุณมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองว่าจะสามารถทำงานหรือทำสิ่งต่างๆ จนสำเร็จได้ โดยการมีพลัง ความมุ่งมั่นในการนำตนเองไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ และมีความสามารถในการคิดหาแนวทาง การปรับเปลี่ยนแนวทางจนสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เมื่อเจอกับอุปสรรคหรืออยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ยากลำบากก็สามารถปรับพื้นสภาพจิตใจตนเองให้กลับมาเป็นปกติหรือดีขึ้นกว่าเดิม มีมุมมองทางบวกและชื่นชมสิ่งดีๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตทั้งอดีต ปัจจุบัน และอนาคตหลังจากเจอกับอุปสรรคหรืออยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ยากลำบากในชีวิต โดย Luthans, Morgan and Avolio (2015) ได้สรุปถึงองค์ประกอบของทฤษฎีจิตวิทยาว่าประกอบไปด้วยการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Efficacy) ความหวัง (Hope) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) และความสามารถในการฟื้นคืนพลัง (Resilience) ซึ่งคุณสมบัติเชิงบวกเหล่านี้มีผลเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการทำงาน การจัดการปัญหาในเชิงบวก มีความคิดสร้างสรรค์ มีสุขภาพจิตและสุขภาพร่างกายที่ดี (Harinpolsiti, Srisawat and Voracharoensri, 2018) นอกจากนี้การที่พนักงานมีลักษณะเชิงบวกด้านทฤษฎีจิตวิทยาถือเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาพฤติกรรมองค์การให้เป็นพฤติกรรมองค์การในเชิงบวก จะช่วยส่งเสริมความเข้มแข็งของบุคคล และช่วยเสริมสร้างองค์การให้มีประสิทธิภาพและเจริญเติบโตต่อไป (Luthans, Youssef and Avolio, 2007)

นอกจากทฤษฎีจิตวิทยาแล้วคุณลักษณะงาน (Job Characteristics) เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดีขององค์การ (Adil, Haroon, Zakar, Shah and Tahir, 2019) เพราะคุณลักษณะงานเป็นการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับลักษณะงานที่ทำอยู่ ว่างานนั้นเป็นงานที่มีความสำคัญ ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย ได้ทำงานทั้งหมดที่ตนเองรับผิดชอบ ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ มีอิสระในการทำงานและได้รับทราบถึงผลย้อนกลับเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ ซึ่งจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน พฤติกรรมการทำงาน และผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานนั้นๆ ของพนักงาน ซึ่งองค์ประกอบของคุณลักษณะงาน มี 5 มิติด้วยกัน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) และผลย้อนกลับของงาน (Feedback) (Hackman and Oldham, 1980)

ความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence: SI) ถือเป็นตัวแปรสำคัญอย่างหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดีขององค์การ (Mirsafian, 2018; Oshi, Akaiabe and Chikwe, 2021) กล่าวคือ ความฉลาดทางสังคมเป็นการที่บุคคลแสดงให้เห็นว่าตนเองมีความรู้ ความเข้าใจ และทำการตอบสนองต่อสถานการณ์ทางสังคมที่ตนเองเผชิญอยู่ที่มีความท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเข้าใจถึงความรู้สึกกังวลและสภาวะอารมณ์ต่างๆ ของผู้อื่น รู้ว่าตนเองจะต้องพูดอะไร พูดเมื่อไร และใช้วิธีพูดอย่างไร ให้มีความชัดเจน ตรงประเด็น ตลอดจนแสดงกิริยาท่าทางให้น่าเชื่อถือ รวมถึงมีวิธีการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นได้ โดย Rahim, Civelek and Liang (2018) ได้สรุปองค์ประกอบของความฉลาดทางสังคมไว้ 4 ด้าน คือ การตระหนักรู้สถานการณ์ (Situation Awareness) การตอบสนองต่อสถานการณ์ (Situational Response) ความเข้าอกเข้าใจในเชิงการรู้คิด (Cognitive Empathy) และทักษะทางสังคม (Social Skills) เป็นที่รู้กันดีว่าองค์การส่วนใหญ่ไม่เพียงแต่มองหาพนักงานที่มีความฉลาดทางสติปัญญา (Intelligence Quotient: IQ) สูงเพียงอย่างเดียว แต่ยังมองหาพนักงานที่มีความฉลาดทางสังคมสูง มีความสามารถที่จะปรับตัวให้รับมือความท้าทายใหม่ๆ ได้ และสามารถจัดการตนเองและผู้อื่นในสถานที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นสิ่งนี้จึงเป็นความคุ้มค่าที่องค์การจะนำความฉลาดทางสังคมมาประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น (Sevikul, Ratakorn and Promsri, 2019)

จากปัจจัยข้างต้นพบว่า การที่บุคคลมีทฤษฎีจิตวิทยา การรับรู้คุณลักษณะงาน และความฉลาดทางสังคมจะส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีขององค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาอิทธิพลของทฤษฎีจิตวิทยา คุณลักษณะงาน และความฉลาดทางสังคมที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม ด้วยอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลักของประเทศที่ช่วยสร้างรายได้ให้กับประเทศ (Komchadluek, 2019) และต้องการพนักงานเป็นกำลังสำคัญที่จะช่วยให้บริษัทเกิดการสร้างสรรค์ผลผลิตและการพัฒนาท่ามกลางปัจจัยต่างๆ ที่อาจเป็นปัญหาหรือภาระงานที่เพิ่มขึ้น ตลอดจนทำให้บริษัทสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน จึงจำเป็นต้องหาแนวทางที่บริษัทจะต้องค้นหาแนวทางทำอย่างไร เพื่อให้พนักงานมีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพมากที่สุด บริษัทจึงมุ่งที่จะพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ดังนั้นผลการวิจัยครั้งนี้บริษัทอาจใช้เป็นแนวทางเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนปัจจัยต่างๆ เพื่อพัฒนาให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีขององค์การที่ดีขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทุนทางจิตวิทยา คุณลักษณะงาน ความฉลาดทางสังคม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครพนม
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยา คุณลักษณะงาน และความฉลาดทางสังคมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครพนม

สมมติฐานการวิจัย

ทุนทางจิตวิทยา คุณลักษณะงานและความฉลาดทางสังคมสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครพนม

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทุนทางจิตวิทยา

ทุนทางจิตวิทยา หมายถึง คุณลักษณะทางบวกของบุคคลที่สามารถพัฒนาได้ซึ่งแสดงลักษณะโดยการมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเองในการกระทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จตามที่มุ่งหวัง มีความเชื่อในทางบวกต่อสิ่งที่เกิดขึ้นทั้งอดีต ปัจจุบัน และอนาคต มีความพยายามไปสู่เป้าหมาย เมื่อจำเป็นก็สามารถเปลี่ยนหนทางที่จะนำไปสู่เป้าหมายได้ และเมื่อเจอกับปัญหาอุปสรรคหรือความทุกข์ยากมากเพียงไรก็ยังสามารถอดทนฟันฝ่าและสามารถกลับมาเป็นปกติหรือกลับมาอยู่ในสภาพที่ดีกว่าเดิมเพื่อนำตนเองไปสู่ความสำเร็จ โดย Luthans et al (2015) ได้แบ่งทุนทางจิตวิทยาออกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Efficacy) หมายถึง การที่บุคคลมีความเชื่อมั่นในศักยภาพตนเองว่าสามารถกระทำสิ่งต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งบุคคลจะแสดงออกโดยการกำหนดเป้าหมายของตนเองให้อยู่ในระดับสูง ยินดี และปรารถนาที่จะทำงานที่ยาก ทำท่าย มีการสร้างแรงจูงใจในตนเองและทุ่มเทความพยายามเพื่อทำงานให้สำเร็จ เมื่อเจอกับอุปสรรคก็สามารถพาตนเองให้ผ่านพ้นไปได้ 2) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) หมายถึง การที่บุคคลมีรูปแบบในการอธิบายสาเหตุหรือมีวิธีให้เหตุผลต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่ดีหรือร้ายที่เกิดขึ้นทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคตที่เกิดขึ้นกับตนเองในด้านบวก 3) ความหวัง (Hope) หมายถึง การที่บุคคลมีความคิดในการหาหนทางที่จะนำตนเองไปยังเป้าหมายในการทำงาน โดยบุคคลพยายามคิดหาแนวทางและวิธีการต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ และมีแรงจูงใจเพื่อที่จะปฏิบัติตามแนวทางที่จะพาตนเองไปสู่ความสำเร็จ และ 4) ความสามารถในการฟื้นคืนพลัง (Resilience) หมายถึง การที่บุคคลเผชิญปัญหา อุปสรรค หรือความทุกข์ยากมากเพียงไรก็ยังสามารถกลับมาฟื้นคืน อดทน ปรับอารมณ์เข้าสู่สภาวะปกติหรือสภาวะที่ดีกว่าเดิมได้อย่างรวดเร็ว เพื่อพร้อมที่จะกลับมาแก้ปัญหาและทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทุนทางจิตวิทยา พบว่า ทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์เชิงบวกโดยตรงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น งานวิจัยของ Yaldiz (2019) ได้ทำการศึกษการมีปฏิสัมพันธ์ของทุนทางจิตวิทยาและความไว้วางใจในองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานให้บริการด้านสุขภาพจำนวน 1,100 คน จาก 7 โรงพยาบาล ในเมืองอิสตันบลู ประเทศตุรกี ผลการวิจัยพบว่า ทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ในส่วนของการวิเคราะห์ผลทุนทางจิตวิทยา พบว่า เมื่อพิจารณาภาพรวมงานวิจัยส่วนใหญ่ที่ทำการศึกษาในประเทศไทยเป็นการศึกษาด้วยการวิเคราะห์ผลแบบแยกองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาเป็นรายด้าน และมีการศึกษาด้วยการวิเคราะห์ผลแบบองค์รวมไม่มากนัก มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้นำเสนอเกี่ยวกับการวิเคราะห์ผลทุนทางจิตวิทยาแบบองค์รวมหรือรวมองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยา เช่น Kintarak (2018) ได้กล่าวว่า ทุนทางจิตวิทยาเป็นโครงสร้างหลักที่สร้างจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทางจิตวิทยา โดยเน้นการรวมองค์ประกอบทั้ง 4 เข้าด้วยกันมากกว่าจะพิจารณาแยกที่ละองค์ประกอบและยึดถือในหลักการที่ว่าผลรวมมีค่ามากกว่าผลของส่วนย่อย และ Luthans and Youssef-Morgan (2017) ได้อธิบายว่าการวิเคราะห์ผลทุนทางจิตวิทยาโดยนำองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง การมองโลกในแง่ดี ความหวัง และความสามารถในการฟื้นคืน รวมเป็นองค์ประกอบเดียวหรือทำการวิเคราะห์แบบรวมองค์ประกอบจะมีประสิทธิภาพและสามารถพยากรณ์ผลได้ดีกว่าการวิเคราะห์ทุนทางจิตวิทยาแบบแยกองค์ประกอบแต่ละตัว ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าในบุคคลหนึ่งอาจมีองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยามากกว่า 1 ด้าน ถ้าวิเคราะห์เป็นองค์ประกอบรวมจะสามารถพยากรณ์ผลได้มีประสิทธิภาพมากกว่า ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกการวิเคราะห์ผลทุนทางจิตวิทยาแบบองค์รวมหรือรวมองค์ประกอบมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้



คุณลักษณะงาน

คุณลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่องานที่รับผิดชอบอยู่ว่างานนั้นเป็นงานที่มีความสำคัญ ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย ทำงานทั้งหมดที่ตนเองรับผิดชอบตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ มีอิสระในการทำงาน และได้รับทราบถึงผลย้อนกลับเกี่ยวกับงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ โดย Hackman and Oldham (1980) ได้แบ่งองค์ประกอบของคุณลักษณะงานออกเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะของงานที่ทำให้พนักงานรับรู้ถึงการใช้ทักษะ ความสามารถและความชำนาญหลายๆ ด้านมาใช้ในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง 2) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง คุณลักษณะของงานที่กำหนดให้พนักงานรับรู้ทุกขั้นตอนของการทำงาน สามารถทำงานนั้นๆ ได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการ และสามารถมองเห็นภาพรวมที่ทำให้เกิดผลงาน 3) ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง คุณลักษณะของงานที่ทำให้พนักงานรับรู้ถึงผลกระทบ คุณค่า และความหมายของชิ้นงานหนึ่งๆ ที่ตนเองรับผิดชอบ ซึ่งผลกระทบนั้นส่งผลทั้งต่อตนเอง องค์กร และสังคม 4) ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะของงานที่กำหนดให้พนักงานได้รับโอกาสในการคิด ควบคุม และสามารถตัดสินใจในการดำเนินงานและกำหนดเวลาในการทำงานที่รับผิดชอบด้วยตนเอง และ 5) ผลย้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึง คุณลักษณะของงานที่กำหนดให้พนักงานได้รับทราบถึงผลเกี่ยวกับงานที่ตนเองทำอยู่ทั้งในด้านที่ดีและด้านไม่ดี และใช้เป็นแนวทางในการนำมาปรับปรุงแก้ไข พัฒนางานต่อไป จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะงาน พบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น งานวิจัยของ Adil et al (2019) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารในเมืองเบศวาร์ จำนวน 60 คน ซึ่งมาจากธนาคาร 6 แห่ง ประเทศปากีสถาน และผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta = .170$) และความมีอิสระในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta = -.244$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความฉลาดทางสังคม

ความฉลาดทางสังคม หมายถึง การที่พนักงานแสดงให้เห็นว่าตนเองมีความรู้ ความเข้าใจ และทำการตอบสนองต่อสถานการณ์ทางสังคมที่ตนเองเผชิญอยู่ที่มีความท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเข้าใจถึงความรู้สึกกังวล และสภาวะอารมณ์ต่างๆ ของผู้อื่น รู้ว่าตนเองจะต้องพูดอะไร พูดเมื่อไรและใช้วิธีพูดอย่างไร ให้มีความชัดเจน ตรงประเด็น ตลอดจนแสดงกิริยาท่าทางให้น่าเชื่อถือ รวมถึงมีวิธีการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นได้ โดย Rahim et al (2018) ได้แบ่งองค์ประกอบของความฉลาดทางสังคมออกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) การตระหนักรู้สถานการณ์ (Situation Awareness) หมายถึง การที่บุคคลแสดงให้เห็นว่าตนเอง มีความรู้ ความสามารถในการเข้าใจหรือประเมินสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมได้ โดยกำหนดปัญหาได้อย่างถูกต้อง วิเคราะห์สถานการณ์ที่ซับซ้อนได้อย่างรวดเร็ว มีความเข้าใจถึงความเสี่ยงและผลที่ตามมาของสถานการณ์ สามารถค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา ทำการประเมินสถานการณ์ได้ตรงกับสภาพที่เป็นจริงรวมถึงเข้าใจประเด็นที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ ได้ตรงกับความจริง 2) การตอบสนองต่อสถานการณ์ (Situational Response) หมายถึง การที่บุคคลแสดงให้เห็นว่าตนเองมีความสามารถในการปรับตัวหรือจัดการกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่แตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม ตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ รู้วิธีการในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์การทำงานใหม่ๆ ตัดสินใจเพื่อให้ได้แนวทางในการแก้ไขปัญหา และเพื่อแก้ปัญหาในงานที่ทำอยู่ประจำได้อย่างรวดเร็ว 3) ความเข้าอกเข้าใจในเชิงการรู้คิด (Cognitive Empathy) หมายถึง การที่บุคคลแสดงให้เห็นว่าตนเองมีความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น ให้ความสนใจผู้อื่น รับรู้และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงภาวะทางอารมณ์ของผู้อื่น โดยรู้ว่าผู้อื่นคิดอย่างไร รู้สึกอย่างไร มีความตั้งใจทำอะไร อยู่ในสภาวะอารมณ์และแรงกระตุ้นแบบไหน และ 4) ทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง การที่บุคคลแสดงให้เห็นว่าตนเองมีความสามารถในการพูดให้มีความชัดเจน ตรงประเด็น รวมถึงแสดงกิริยาท่าทางให้น่าเชื่อถือ โดยรู้ว่าจะต้องพูดอะไร เมื่อไร และใช้วิธีพูดอย่างไร รวมถึงมีวิธีการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นได้ จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางสังคม พบว่า ความฉลาดทางสังคมมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ในงานวิจัยของ Mirsafian (2018) ได้ศึกษาอิทธิพลของความฉลาดทางสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการ โดยมีทุนทางสังคมเป็นตัวแปรส่งผ่านในองค์การการกีฬาแห่งหนึ่งในประเทศอิหร่าน โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในองค์การการกีฬาแห่งหนึ่งในประเทศอิหร่าน จำนวน 205 คน พบว่า พนักงานที่มีความฉลาดทางสังคมจะมีอิทธิพล

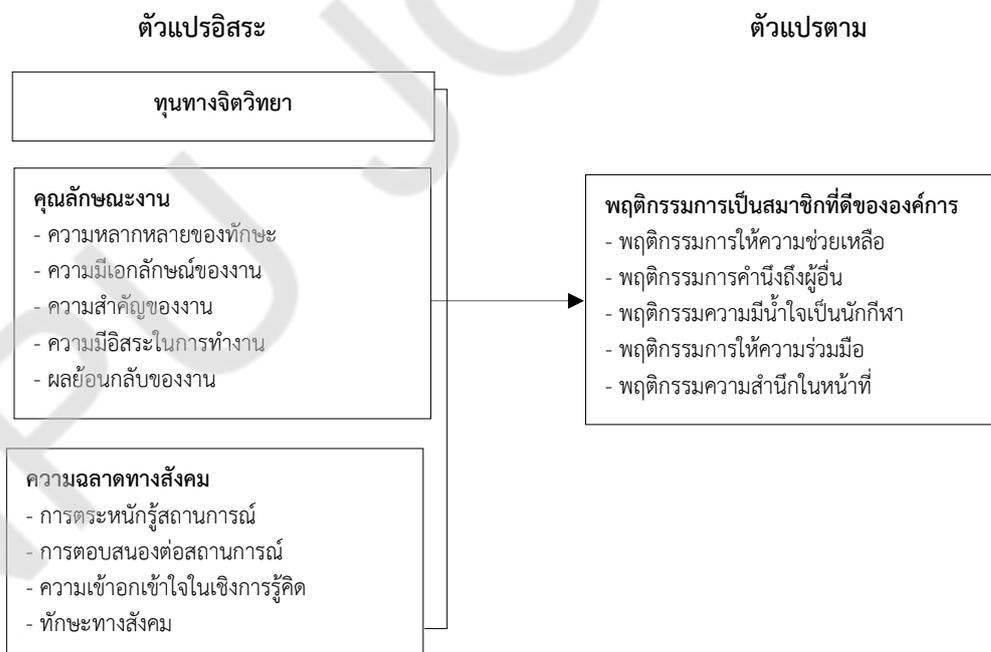
โดยตรงต่อการเพิ่มทุนทางสังคม และการปรับปรุงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ($\beta = .51$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานที่ไม่ได้เกิดจากข้อตกลงอย่างเป็นทางการจากองค์การ แต่เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่เต็มใจจะปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบโดยการกระทำหรือการปฏิบัติหน้าที่เหล่านี้นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานในองค์การได้เป็นอย่างดี โดย Organ (1988) ได้แบ่งพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การกระทำของพนักงานที่แสดงออกต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในด้านการอาสาให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ด้วยความเต็มใจ 2) พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การกระทำของพนักงานที่แสดงออกถึงการคำนึงว่าการกระทำของตนเอง ก่อนจะกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าอาจมีผลกระทบต่อผู้อื่นและการให้ความเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่น 3) พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง การแสดงออกถึงความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ ความเครียด ความกดดัน ความผิดหวัง ความยากลำบาก และความไม่สะดวกสบายซึ่งอาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจทั้งที่ตนมีสิทธิ์ทำการเรียกร้องหรือแสดงความไม่พอใจได้ 4) พฤติกรรมให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การกระทำของพนักงานที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์การ และ 5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การกระทำของพนักงานที่แสดงออกถึงความเต็มใจในการปฏิบัติงานให้ได้ดีกว่ากฎระเบียบขั้นพื้นฐานที่องค์การได้กำหนดไว้ รวมถึงการใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างมีคุณค่า และการดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์การ

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทุนทางจิตวิทยา (Psychological Capital) ตามแนวคิดของ Luthans et al (2015) คุณลักษณะงาน (Job Characteristics) ตามแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) ความฉลาดทางสังคม (Social Intelligence) ตามแนวคิดของ Rahim et al (2018) และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) ตามแนวคิดของ Organ (1988) สามารถเขียนเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม ซึ่งยังคงปฏิบัติงานอยู่ ณ วันที่ 30 ตุลาคม 2562 จำนวน 490 คน

2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบขนาดประชากรกับตารางการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (Silpcharu, 2008) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 216 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามแผนกของกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นคำนวณหากลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรแต่ละแผนก (Proportional Sampling) ตามแผนกของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น 17 แผนก ได้แก่ แผนกที่ 1 แผนกบริหาร แผนกที่ 2 แผนกวางแผนการผลิต แผนกที่ 3 แผนกบัญชี-การเงิน แผนกที่ 4 แผนกทรัพยากรบุคคล แผนกที่ 5 แผนกความปลอดภัย แผนกที่ 6 แผนกวิศวกรรม แผนกที่ 7 แผนกผลิตน้ำผลไม้ แผนกที่ 8 แผนกบรรจุและส่งออก แผนกที่ 9 แผนกปรับปรุงการผลิต แผนกที่ 10 แผนกวิจัยและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ แผนกที่ 11 แผนกระบบคุณภาพ แผนกที่ 12 แผนกประกันคุณภาพ แผนกที่ 13 แผนกผลิตผักผลไม้ แผนกที่ 14 แผนกผลิตปิดฝาฆ่าเชื้อ แผนกที่ 15 แผนกคลังขายในประเทศ แผนกที่ 16 แผนกสโตร์ และแผนกที่ 17 แผนกส่งเสริมและจัดซื้อ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปลายปิดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองทั้งหมด ได้หาคุณภาพเครื่องมือโดยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางจิตวิทยาและการทดสอบทางจิตวิทยา จำนวน 3 ท่าน และทำการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก โดยการหาค่า Item-Total Correlation จากสูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) จากนั้นนำแบบสอบถามวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ และความเชื่อมั่นรายด้าน ด้วยการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นมีค่าสูงกว่า .60 ตามเกณฑ์ของ Taber (Taber, 2018) แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามทุนทางจิตวิทยา จำนวน 38 ข้อ ได้หาความสัมพันธ์คะแนนรายข้อกับทั้งฉบับ (Item-total Correlation) โดยข้อคำถามที่มีค่า r ตั้งแต่ .36 แสดงว่าเป็นข้อคำถามที่ดี (Glass and Hopkins, 1984) ได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .41-.81 และมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .94

ตอนที่ 3 แบบสอบถามคุณลักษณะงาน จำนวน 22 ข้อ ได้หาความสัมพันธ์คะแนนรายข้อกับทั้งฉบับ (Item-total Correlation) โดยข้อคำถามที่มีค่า r ตั้งแต่ .36 แสดงว่าเป็นข้อคำถามที่ดี (Glass and Hopkins, 1984) ได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .40-.84 เมื่อหาค่าความเชื่อมั่นรายด้านพบว่า ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านผลย้อนกลับของงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .74 .67 .79 .84 และ .63 ตามลำดับ และมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .80

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความฉลาดทางสังคม จำนวน 52 ข้อ ได้หาความสัมพันธ์คะแนนรายข้อกับทั้งฉบับ (Item-total Correlation) โดยข้อคำถามที่มีค่า r ตั้งแต่ .36 แสดงว่าเป็นข้อคำถามที่ดี (Glass and Hopkins, 1984) ได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .40-.92 เมื่อหาค่าความเชื่อมั่นรายด้านพบว่า ด้านการตระหนักรู้สถานการณ์ ด้านการตอบสนองต่อสถานการณ์ ด้านความเข้าใจในเชิงการรู้คิด และด้านทักษะทางสังคม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94 .90 .93 และ .96 ตามลำดับ และมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .96

ตอนที่ 5 แบบสอบถามพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 42 ข้อ ได้หาความสัมพันธ์คะแนนรายข้อกับทั้งฉบับ (Item-total Correlation) โดยข้อคำถามที่มีค่า r ตั้งแต่ .36 แสดงว่าเป็นข้อคำถามที่ดี (Glass and Hopkins, 1984) ได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .43 - .87 เมื่อหาค่าความเชื่อมั่นรายด้านพบว่า ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมกรความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .75 .79 .94 .88 และ .82 ตามลำดับ และมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .93

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองที่บริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครพนม ในเดือนตุลาคม 2562 โดยแจกแบบสอบถามตามแต่ละแผนกรวม จำนวน 230 ชุด และสามารถรวบรวมกลับคืนมาได้ทั้งสิ้น 228 ชุด คิดเป็นร้อยละ 99.13 ของแบบสอบถามที่แจกไป จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามพบว่า มีแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สามารถนำมาใช้ได้จริง จำนวน 225 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.68 จากแบบสอบถามที่แจกไป ซึ่งจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมามากกว่าจำนวนตัวอย่างที่คำนวณไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้อธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้อธิบายและแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล
2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ 2 ตัวที่มีความเป็นอิสระต่อกัน
3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาตัวพยากรณ์ร่วมในการพยากรณ์พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.80 มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 37 ปี 2 เดือน มีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 53.30 มีการศึกษาคต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 85.30 มีอายุงานเฉลี่ยเท่ากับ 9 ปี 6 เดือน เป็นพนักงานแผนกผลิตผักและผลไม้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 12,381.61 บาท
2. ผลการวิเคราะห์แสดงระดับทุนทางจิตวิทยา คุณลักษณะงาน ความฉลาดทางสังคม และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า พนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครพนมมีทุนทางจิตวิทยา คุณลักษณะงาน และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 3.45 และ 3.56 ตามลำดับ ส่วนความฉลาดทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะและด้านความสำคัญของงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และ 3.62 ตามลำดับ และคุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านผลย้อนกลับของงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 3.17 และ 3.25 ตามลำดับ ส่วนความฉลาดทางสังคมด้านการตระหนักรู้สถานการณ์ ด้านการตอบสนองต่อสถานการณ์ และด้านความเข้าใจในเชิงการรู้คิดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 3.39 และ 3.31 ตามลำดับ ส่วนความฉลาดทางสังคมด้านทักษะทางสังคมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และยังพบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือและด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมืออยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และ 3.39 ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมกรความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา และด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 3.60 และ 3.66 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1



ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของทุนทางจิตวิทยา คุณลักษณะงาน ความฉลาดทางสังคม และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งหนึ่งในจังหวัด นครปฐม

| ตัวแปร | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|-------------------------------------|-----------|------|----------|
| ทุนทางจิตวิทยา | 3.62 | 0.56 | สูง |
| คุณลักษณะงาน | 3.45 | 0.53 | สูง |
| ด้านความหลากหลายของทักษะ | 3.52 | 0.79 | สูง |
| ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน | 3.37 | 0.65 | ปานกลาง |
| ด้านความสำคัญของงาน | 3.62 | 0.68 | สูง |
| ด้านความมีอิสระในการทำงาน | 3.17 | 0.80 | ปานกลาง |
| ด้านผลย้อนกลับของงาน | 3.25 | 0.53 | ปานกลาง |
| ความฉลาดทางสังคม | 3.35 | 0.54 | ปานกลาง |
| ด้านการตระหนักรู้สถานการณ์ | 3.20 | 0.68 | ปานกลาง |
| ด้านการตอบสนองต่อสถานการณ์ | 3.39 | 0.66 | ปานกลาง |
| ด้านความเข้าใจในเชิงการรู้จัก | 3.31 | 0.53 | ปานกลาง |
| ด้านทักษะทางสังคม | 3.50 | 0.61 | สูง |
| พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร | 3.56 | 0.64 | สูง |
| ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ | 3.39 | 0.74 | ปานกลาง |
| ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น | 3.59 | 0.79 | สูง |
| ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา | 3.60 | 0.78 | สูง |
| ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ | 3.39 | 0.72 | ปานกลาง |
| ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ | 3.66 | 0.68 | สูง |

หมายเหตุ : เกณฑ์การแปลผลคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของตัวแปร ดังนี้

1.00 – 1.80 = ระดับต่ำที่สุด, 1.81 – 2.60 = ระดับต่ำ, 2.61 – 3.40 = ระดับปานกลาง, 3.41 – 4.20 = ระดับสูง, 4.21 – 5.00 = ระดับสูงที่สุด

3. ก่อนทำการทดสอบสมมติฐานเพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น (Assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน ที่ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 (Prasith-Rathsint, 2005) ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเป็นอิสระต่อกันของตัวแปรอิสระ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาที่ตัวแปรอิสระสัมพันธ์กันสูงที่เรียกว่า “Multicollinearity Problem” ขึ้นได้ โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ทุนทางจิตวิทยา คุณลักษณะงาน และความฉลาดทางสังคม พบว่า ตัวแปรอิสระความฉลาดทางสังคมด้านการตระหนักรู้สถานการณ์และความฉลาดทางสังคมด้านการตอบสนองต่อสถานการณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .84 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งสองกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาตัดตัวแปรอิสระ เพื่อแก้ปัญหาตัวแปรอิสระที่มีค่าความสัมพันธ์เกิน .80 ตามข้อกำหนดการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผู้วิจัยจึงเลือกตัดตัวแปรออกไป 1 ตัวแปร ได้แก่ตัวแปรความฉลาดทางสังคมด้านการตระหนักรู้สถานการณ์ เพราะมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามคือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมน้อยกว่าตัวแปรความฉลาดทางสังคมด้านการตอบสนองต่อสถานการณ์ และเมื่อตัดตัวแปรอิสระความฉลาดทางสังคมด้านการตระหนักรู้สถานการณ์ออกไปแล้ว พบว่าไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีค่าความสัมพันธ์เกิน .80 ดังตารางที่ 2 จึงสามารถนำตัวแปรอิสระเหล่านี้ไปเป็นตัวแปรอิสระเพื่อใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรอิสระ 9 ตัวแปร ได้แก่ ทุนทางจิตวิทยา คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงาน คุณลักษณะงานด้านผลย้อนกลับของงาน ความฉลาดทางสังคมด้านการตอบสนองต่อสถานการณ์ ความฉลาดทางสังคมด้านความเข้าใจในเชิงการรู้จัก และ ความฉลาดทางสังคมด้านทักษะทางสังคม

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา คุณลักษณะงาน และความฉลาดทางสังคมของพนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครพนมหลังตัดตัวแปรความฉลาดทางสังคมด้านการตระหนักรู้สถานการณ์แล้ว (คงเหลือตัวแปรอิสระ 9 ตัวแปร)

| P | P | J1 | J2 | J3 | J4 | J5 | S2 | S3 | S4 |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----|
| P | 1 | | | | | | | | |
| J1 | .69** | 1 | | | | | | | |
| J2 | .68** | .66** | 1 | | | | | | |
| J3 | .79** | .65** | .67** | 1 | | | | | |
| J4 | .59** | .60** | .54** | .50** | 1 | | | | |
| J5 | .61** | .52** | .72** | .66** | .55** | 1 | | | |
| S2 | .75** | .68** | .71** | .65** | .73** | .64** | 1 | | |
| S3 | .59** | .47** | .57** | .49** | .58** | .64** | .69** | 1 | |
| S4 | .73** | .62** | .60** | .63** | .58** | .58** | .75** | .66** | 1 |

** = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

หมายเหตุ : P = ทุนทางจิตวิทยา, J1 = คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ, J2 = คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน, J3 = คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน, J4 = คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงาน, J5 = คุณลักษณะงานด้านผลย้อนกลับของงาน, S2 = ความฉลาดทางสังคมด้านการตอบสนองต่อสถานการณ์, S3 = ความฉลาดทางสังคมด้านความเข้าใจในเชิงการรู้จัก, S4 = ความฉลาดทางสังคมด้านทักษะทางสังคม

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครพนม

| ตัวแปรพยากรณ์ | b | SE b | Beta | t | p |
|---|-----|------|------|--------|-----|
| ความฉลาดทางสังคมด้านทักษะทางสังคม (S4) | .34 | .06 | .32 | 5.30** | .00 |
| คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน (J2) | .29 | .06 | .29 | 5.08** | .00 |
| ทุนทางจิตวิทยา (P) | .32 | .08 | .28 | 4.10** | .00 |
| ค่าคงที่ (a) | .23 | .17 | | 1.50 | .14 |
| R = .79 R ² = .62 R ² _{adj} = .62 Overall F = 121.88 p = .00 | | | | | |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของการองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครพนม โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

จากตารางที่ 3 พบว่า ความฉลาดทางสังคมด้านทักษะทางสังคม (S4) คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน (J2) และทุนทางจิตวิทยา (P) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 62 (R²_{adj} = .62) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อนำค่าสถิติต่างๆ มาสร้างสมการการถดถอยพหุ ในรูปแบบคะแนนดิบได้สมการดังนี้



พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) = .23 + .34 (S4) + .29 (J2) + .32 (P)

และสามารถเขียนสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุในรูปแบบมาตรฐานได้สมการดังนี้

$$Z_{OCB} = .32 (S4) + .29 (J2) + .28 (P)$$

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุของตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครพนม สามารถอภิปรายเรียงค่าน้ำหนักของการวิเคราะห์ทางสถิติ Multiple Regression ได้ดังนี้

1. ตัวแปรที่พยากรณ์ได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ ความฉลาดทางสังคมด้านทักษะทางสังคม รองลงมาคือ คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน และทุนทางจิตวิทยา ตามลำดับ

2. เมื่อพิจารณาความฉลาดทางสังคมด้านทักษะทางสังคม คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน และทุนทางจิตวิทยาที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครพนม สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

2.1 ความฉลาดทางสังคมด้านทักษะทางสังคมสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครพนมได้ อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีความฉลาดทางสังคมด้านทักษะทางสังคมมีแนวโน้มที่จะต้องติดต่อสื่อสาร และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อทำการพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆ นอกเหนือจากเวลาในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่เป็นมิตร ซึ่งสามารถส่งผลให้พนักงานมีความเต็มใจหรือจริงใจในการให้ความช่วยเหลือและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อผลประโยชน์แก่บริษัทมากขึ้นได้ สอดคล้องกับงานของ Sevikul et al (2019) ที่ได้ทำการศึกษาความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรของรัฐในกรุงเทพมหานคร โดยผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางสังคมมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($DE = .41$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.2 คุณลักษณะงานด้านเอกลักษณ์ของงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครพนมได้ อาจเนื่องมาจากพนักงานที่สามารถทำงานทั้งชิ้นได้ตั้งแต่ขั้นแรกไปจนถึงขั้นตอนสุดท้ายได้ด้วยตนเองจะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานเพราะเป็นผลงานที่พนักงานได้สร้างขึ้นมากับมือทั้งชิ้นงาน จึงอาจส่งผลให้พนักงานรู้สึกมีความสุขและให้คุณค่ากับงานที่ตนเองได้ปฏิบัติ และสามารถปฏิบัติงานให้บริษัทได้แม้จะไม่ใช่งานในบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง สอดคล้องกับงานของ Ghazi (2017) ที่ได้ทำการศึกษาอิทธิพลการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยพบว่าคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงานและยกเว้นด้านผลย้อนกลับของงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.3 ทุนทางจิตวิทยาสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครพนมได้ อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการทำงานพนักงานก็จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ประกอบกับพนักงานมองโลกในแง่ดีและมีความหวังในการทำงานร่วมกับพนักงานก็จะไม่ตื่นตระหนกกับปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละสถานการณ์ ตรงกันข้าม พนักงานกลับมีความพยายามมองหาวิธีการแก้ปัญหาหรือแนวทางในการปฏิบัติงานให้สำเร็จและจะสามารถเปลี่ยนปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละสถานการณ์เป็นโอกาสในการทำงาน และถ้าพนักงานมีความพร้อมในการปรับสภาพทางด้านอารมณ์ก็จะช่วยให้พนักงานมีสติสัมปชัญญะในการทำงาน รวมทั้งสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองในการปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม ดังนั้นการที่พนักงานมีทุนทางจิตวิทยาจะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานสำเร็จ มีประสิทธิภาพ มีผลการปฏิบัติงานที่ดีที่เป็นที่น่าพอใจทั้งต่อตัวพนักงาน และองค์กร รวมถึงการนำไปสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยพนักงานจะแสดงออกถึงการยินดีให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ การช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การอดทนอดกลั้นต่อภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น การอดทนอดกลั้นต่อปัญหาการกระทบกระทั่งในการทำงาน ปฏิบัติงานได้ดีกว่าเกณฑ์การปฏิบัติงานขั้นพื้นฐานตามที่บริษัทกำหนดไว้ และการดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้และทรัพยากรที่เกี่ยวข้องในการทำงานได้อย่างคุ้มค่า รวมถึงการทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลักโดยที่บริษัทไม่ได้มีการร้องขอหรือบังคับให้พนักงานต้องปฏิบัติ สอดคล้องกับงานของ Chamisa, Mjoli and Mhlanga (2020) ที่ได้ทำการศึกษาทุนทางจิตวิทยาและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัด

อีส์ตีเทิร์นเคป ประเทศแอฟริกาใต้ โดยผลการวิจัยพบว่า ทูทางจิตวิทยามีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta = .40$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

2.4 ส่วนตัวแปรพยากรณ์ที่ไม่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครพนมมี 2 ตัวแปร คือ คุณลักษณะงานและความฉลาดทางสังคม ซึ่งมีองค์ประกอบรายด้านย่อย ได้แก่ คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงาน คุณลักษณะงานด้านผลย้อนกลับของงาน ความฉลาดทางสังคมด้านการตอบสนองต่อสถานการณ์ และความฉลาดทางสังคมด้านความเข้าใจในเชิงการรู้คิด อาจเนื่องมาจากบริบทของการปฏิบัติงานในบริษัทส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานอาจยังไม่ได้ใช้ความหลากหลายของทักษะของตนเองจริงๆ ในการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบ รวมถึงพนักงานให้ความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติงานที่จะไม่ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดหรือเกิดความเสียหายในงานที่เกี่ยวข้องของตนเอง จึงทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองยังไม่แล้วเสร็จ พนักงานจะไม่ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เพื่อนต่างแผนกหรือผู้บังคับบัญชาเพราะเกรงว่างานที่ตนเองปฏิบัติอยู่อาจเกิดผลกระทบตามมาได้ ส่วนความมีอิสระในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานจำเป็นต้องปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) และวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) ที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ดังนั้นพนักงานจึงขาดอิสระในการคิด วางแผน หรือทำการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของตนเองที่อยู่นอกเหนือจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือ วิธีการปฏิบัติงาน ที่บริษัทกำหนดไว้ไม่ได้ รวมถึงการตัดสินใจในการปฏิบัติงานบางงาน พนักงานจำเป็นต้องให้ผู้ที่มีความรู้สูงกว่าเป็นผู้ตัดสินใจเท่านั้น และพนักงานจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาให้ทราบเป็นบางงานไม่ใช่ทุกงานที่พนักงานได้ลงมือปฏิบัติทั้งหมด จึงทำให้พนักงานไม่ได้ให้ความสำคัญกับผลย้อนกลับของงาน อีกทั้งพนักงานเชื่อว่าผลย้อนกลับของงานที่ได้รับไม่ตรงกับความเป็นจริงทั้งหมด นอกเหนือไปจากนี้ในการทำงานจะมีสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ในหลายๆ สถานการณ์ที่เป็นปัญหาและส่งผลกระทบต่อการทำงานในบริษัท พนักงานที่ปฏิบัติงานจะมีความรู้เพียงการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามข้อมูลที่ถูกระบุไว้เป็นเอกสาร โดยมีการเขียนระบุถึงการแก้ไขกรณีถ้าพนักงานพบปัญหาที่เกิดขึ้นต้องดำเนินการแก้ไขอย่างไรในแต่ละกระบวนการหรือต้องรอคำบอกกล่าวจากผู้บังคับบัญชา ผู้ที่มีความรู้หรือมีประสบการณ์ว่าต้องทำการแก้ไขอย่างไรเป็นครั้งคราวไป และภายในบริษัทยังไม่ได้มีแผนงานชัดเจนในส่วนของการฝึกทักษะความฉลาดทางสังคมด้านการตอบสนองต่อสถานการณ์ให้กับพนักงานทุกคน สุดท้ายพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่ทำงานในระดับปฏิบัติการจึงมุ่งเน้นเฉพาะการปฏิบัติงานของตนเองให้แล้วเสร็จเป็นวันต่อวันตามที่บริษัทตั้งเป้าหมายให้จึงทำให้เกิดการละเลยการให้ความสนใจใฝ่ผู้อื่น การที่ต้องมานั่งคิดว่าผู้อื่นจะมีความคิด ความรู้สึกต่อตนเองอย่างไร ผู้อื่นมีความคิด ความรู้สึกแบบไหน ทำไมผู้อื่นถึงมีการแสดงอารมณ์ที่ดีหรือไม่ดีในแต่ละวันที่มาปฏิบัติงาน ตนเองต้องทำอะไรที่จะเข้าถึงและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ของผู้อื่นได้ รวมถึงภายในบริษัทมุ่งเน้นแต่การพัฒนาทักษะของการเป็นหัวหน้างานที่ดีแต่ไม่มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะให้พนักงานระดับปฏิบัติการในการที่จะมีความสามารถในการเข้าใจในเชิงการรู้คิดของผู้อื่นที่จะช่วยลดความขัดแย้งในการทำงานและช่วยให้เกิดความสามัคคีปรองดองในการทำงาน เป็นต้น

สรุปผลการวิจัย

1. พนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครพนม มีทุนทางจิตวิทยาโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.62$) คุณลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.45$) ความฉลาดทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.56$)
2. ความฉลาดทางสังคมด้านทักษะทางสังคม คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน และทุนทางจิตวิทยาสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครพนมได้ร้อยละ 62 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้รับทำให้ทราบถึงตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครพนม โดยอาจนำผลจากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางการลงทุนด้านการส่งเสริมและสนับสนุนปัจจัยต่างๆ เพื่อพัฒนาพนักงานในองค์กรให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ดีขึ้นได้



ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. บริษัทควรให้ความสำคัญในเรื่องของการออกแบบคุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ซึ่งอาจพิจารณาในเรื่องการปฏิบัติงานที่พนักงานสามารถทำงานได้ด้วยตนเองตั้งแต่ขั้นตอนแรกไปจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของงานนั้นๆ เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในงานมากขึ้น และทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในผลลัพธ์ของงานที่ออกมาจากฝีมือการปฏิบัติงานของตนเอง รวมถึงเกิดความภาคภูมิใจที่ผู้บังคับบัญชาหรือบริษัทได้ให้ความไว้วางใจต่อตนเองได้

2. บริษัทอาจจะกำหนดหัวข้อการพัฒนาความฉลาดทางสังคมด้านทักษะทางสังคม ที่จำเป็นต่อมีในการทำงานให้กับพนักงานทุกระดับและทำการฝึกอบรมเพื่อจูงใจให้พนักงานเห็นคุณค่าและความสำคัญของการพัฒนาความฉลาดทางสังคมด้านทักษะทางสังคม ที่จะช่วยพนักงานในการดำเนินชีวิต ช่วยให้พนักงานประสบความสำเร็จในการทำงานและการสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขหรือปราศจากความขัดแย้ง

3. บริษัทควรนำทุนทางจิตวิทยาไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนหรือกำหนดนโยบายต่างๆ ในเรื่องของการพัฒนาคนในบริษัท เช่น จัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะ และความสำคัญของทุนทางจิตวิทยามากยิ่งขึ้น รวมถึงบริษัทสามารถใช้ทุนทางจิตวิทยาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานเพราะทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยใช้แบบทดสอบทุนทางจิตวิทยา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะตัวแปรทุนทางจิตวิทยา ความฉลาดทางสังคม และคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ครั้งต่อไปอาจจะศึกษาตัวแปรอิสระอื่นๆ ที่อาจสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ เช่น ความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความไว้วางใจในองค์การ การรับรู้บรรยากาศภายในองค์การ วัฒนธรรมองค์การ การขัดเกลาทางสังคม ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน เป็นต้น

2. การวิจัยครั้งนี้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรตาม ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป อาจใช้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรอิสระ โดยทำการศึกษากับตัวแปรอื่นๆ ตามที่อาจมีความเกี่ยวข้องและมีสาเหตุอันเนื่องมาจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น พฤติกรรมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม พฤติกรรมปรับตัวด้านการทำงาน ประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาในกลุ่มพนักงานบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครปฐม ครั้งต่อไปอาจทำการศึกษากับพนักงานในกลุ่มธุรกิจอื่นๆ หรือจังหวัดอื่นๆ เพื่อทำความเข้าใจและเห็นภาพรวมของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ข้อจำกัดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) จากพนักงาน ซึ่งหมายถึงบุคคลทุกตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐมที่เป็นพนักงานประจำและได้ผ่านการทดลองงาน 119 วัน ตามหลักเกณฑ์การจ้างงานพนักงานของบริษัท เนื่องจากบุคคลเหล่านี้เป็นผู้ที่มีประสบการณ์จากการทำงานที่เหมาะสม ซึ่งตรงกับสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการจะศึกษาจึงเป็นกลุ่มบุคคลที่เหมาะสมที่สุดในการให้ข้อมูล ดังนั้นผู้ที่นำผลการวิจัยไปใช้ต้องคำนึงถึงข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลดังกล่าว เพราะเป็นมุมมองของพนักงานประจำและได้ผ่านการทดลองงาน 119 วันแล้วเท่านั้น



References

- Aderibigbe, J. K. and Mjoli, T. Q. (2018). Evaluation of The Components of Psychological Capital and Organizational Citizenship Behavior Among Nigerian Graduate Employees. *Journal of Economics and Behavioral Studies*. 10(5),38-50. [https://doi.org/10.22610/jeps.v10i5\(J\).2496](https://doi.org/10.22610/jeps.v10i5(J).2496)
- Adil, M., Haroon, M., Zakar, M., Shah, J. M. and Tahir, M. (2019). The Effect of Job Characteristic on Employee's Organizational Citizenship Behavior Among Banking Sector Employees in Peshawar City. *International Journal of Management & Entrepreneurship Research*. 1(3),132-139. <https://doi.org/10.51594/ijmer.v1i3.18>.
- Chamisa, S. F., Mjoli, T. Q. and Mhlanga, T. S. (2020). Psychological Capital and Organizational Citizenship Behaviour in Selected Public Hospitals in The Eastern Cape Province of South Africa. *SA Journal of Human Resource Management*. 18(0),1-12. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v18i0.1247>
- Ghazi, M. (2017). The effects of organizational justice and job motivation on organizational citizenship behavior and its impact on taxpayers. *Revista Administração em Diálogo-RAD*. 19,39-61. <https://doi.org/10.20946/rad.v19i0.31990>
- Glass, G. V., and Hopkins, K. D. (1984). *Statistical Methods in Education and Psychology*. 2nd ed. London : Allyn and Bacon.
- Gupta, M., Shaheen, M. and Reddy, P. K. (2017). Impact of Psychological Capital on Organizational Citizenship Behavior: Mediation by Work Engagement. *Journal of Management Development*. 36(7),973-983. <https://doi.org/10.1108/JMD-06-2016-0084>
- Hackman, R. J. and Oldham, R. G. (1980). *Work redesign*. Reading, Mass.: Addison-Wesley.
- Harinpolsiti, S., Srisawat, P. and Voracharoensri, S. (2018). Kānsōemsāngthunthāngchitwitthayāchoēngbūāk khōṅgnakriān'āchīwasuksā Doikānhaikhampuksāk'lumnāōtritdī Hētphon Arrom Phruttkam [The Enhancement of Positive Psychology Capital of Vocational Students through Rational Emotive Behavior group Counseling]. Retrieved June 2020, from <https://core.ac.uk/download/pdf/228516707.pdf>.
- Kintarak, S. (2018). Tonthun thāng chittawitthaya : khwāmpenmā 'ongprakōp læ kānprayukchai. [Psychological Capital: Background, Components, and Application]. *Journal of Clinical Psychology*. 49(2),55-69.
- Komchadluek, (2019). *Thī'embisōemkrāēngkhwāmru'ēt'em'ithurakit'āhānlækhrūāngdūm [TMB Strengthens Knowledge of SMEs in Food and Beverage Business]*. Retrieved June 2019, from <https://www.komchadluek.net/news/economic/380733>
- Luthans, F., Youssef, C. M. and Avolio, B. J. (2007). *Psychological Capital: Developing The Human Competitive Edge*. New York : Oxford University Press.
- Luthans, F., Youssef-Morgan, C. M. and Avolio, B. J. (2015). *Psychological Capital and Beyond*. New York : Oxford University Press.
- Luthans, F. and Youssef-Morgan, C. M. (2017). Psychological Capital: An Evidence-Based Positive Approach. *Annual Review of Organization Psychology and Organization Behavior*. 4,339-366. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113324>
- Mirsafian, H. (2018). Effect of Social Intelligence on OCB and EB, with Effect on Social Capital as A Mediating Variable, in A Sport Organization in Iran. *Physical Culture and Sport. Studies and Research*. 77(1)34-40. <https://doi.org/10.2478/pccsr-2018-0003>



- Organ, D. W. (1998). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA : Lexington Books.
- Oshi, J. E. O., Akaibe, M. V. and Chikwe, J. O. (2021). Social Intelligence and Organizational Citizenship Behaviour of Government Parastatals in Nigeria. *Nobel International Journal of Social Sciences Research*. (1),7-17. <https://doi.org/10.51550/nijssr.61.7.17>
- Prasith-Rathsint, S. (2005). *Theknik k̄an wikhrō tuāpr̄aē laī tuā samrap k̄anwichai thāng sangkhommasat̄ læ phruttkam sat̄ [Multiple Variable Analysis Techniques for Social Science Research and The Behavior Science]*. 5th ed. Bangkok : 3 Lada limited Partnership.
- Rahim, A. M., Civelek, I. and Liang, F. (2018). A Process Model of Social intelligence and Problem-Solving Style for Conflict Management. *International Journal of Conflict Management*. 29(4),487-499. <https://doi.org/10.1108/IJCM-06-2017-0055>.
- Robbins, S. P. and Judge, T. A. (2009). *Organization Behavior*. 13th ed. New Jersey : Pearson Education.
- Sevikul, S. Ratakorn, A. and Promsri. C. (2019). Khwām chalāt thāng sangkhom khwāmphungphō̄chai nai k̄anthamngān læ phruttkam k̄an pen samāchik thī dī khō̄ng ‘ongk̄an khō̄ng bukkhalākō̄n thanāk̄hān khō̄ng rat nai Krung Thēp Mahā Nakhō̄n [Social Intelligence, Job Satisfaction and Organization Citizenship Behavior of Government Bank Staff in Bangkok]. *Ph.D. in Social Sciences Journal*. 9(3),660-674. Doi:10.14456/phdssj.2019.47
- Silpcharu, T. (2008). *K̄anwichai læ wikhrōkhō̄mūn thāng sathiti duāi SPSS [Research and Statistical Analysis as Well SPSS]*. 7th ed. Bangkok : V Inter Print CO.,LTD.
- Taber, K. S. (2018). The use of Cronbach’s alpha when developing and reporting research instruments in science education. *Research in science education*, 48(6),1273-1296. Retrieved July 2020, from <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s11165-016-9602-2.pdf>.
- Yildiz, H. (2019). The interactive effect of positive psychological capital and organizational trust on organizational citizenship behavior. *Sage Open*, 9(3),2158244019862661. <https://doi.org/10.1177/2158244019862661>