

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
A Good Citizenship of Organization: A Case Study of Private Companies
in Bangkok Metropolitance

ภิญญา รื่นสุข¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อเปรียบเทียบการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน และเพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล 2) แบบสอบถามสภาพการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะแบบสอบถามส่วนที่ 2 มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.914

ผลการวิจัยพบว่า

- สภาพการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
- เปรียบเทียบพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน และโดยรวมไม่แตกต่างกัน
- ปัญหาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าผู้บริหารขาดภาวะผู้นำและคุณภาพของผู้บริหาร การไม่เติบโตและขาดความก้าวหน้าทางสายงาน และปัญหาอัตราค่าจ้างและเงินเดือนที่จ่ายจริงต่ำเกินไปและขาดความยุติธรรม ส่วนข้อเสนอแนะ พบว่าผู้บริหารควรปลูกฝังวิถีชีวิตปฏิบัติที่จะนำมาซึ่งความเป็นพนักงานที่เก่ง สร้างสรรค์ เป็นคนดีและมีความสุขในการทำงาน โดยส่งเสริมให้มีรับผิดชอบสูงต่อตนเอง และต่อทีม มีใจรักในสิ่งที่ทำ รักในอาชีพของตนเอง และเรียนรู้จากการเป็น “มืออาชีพ” กับมืออาชีพ และการสร้างความเข้าใจระหว่างนายจ้างและพนักงาน

คำสำคัญ: การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร บริษัทเอกชน กรุงเทพมหานคร

¹ อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ วิทยาเขตवासูกกรี

Abstract

The purposes of this research were to study conditions of organizational citizenship, compare organizational citizenship categorized by gender, age, education level, working period and income, and examine problems as well as propose suggestions relevant to organizational citizenship. The data was compiled from a sample group comprising 400 employees of private companies in Bangkok. The sample group was derived from multi-stage sampling. Additionally, the questionnaire was separated into three parts: 1) personal information; 2) conditions of organizational citizenship; 3) problems and suggestions. The Cronbach's alpha coefficient was applied for the second part of questionnaire and reliability was 0.914.

The findings indicated that:

1. The overall condition of organizational citizenship of employees of private companies in Bangkok was at high level;
2. Employees of private companies with different genders, ages, attainments, working periods, and incomes had no different opinion towards organizational citizenship. Likewise, overall opinion was not different.
3. Problems on organizational citizenship, executives are lacking of leadership and quality was inadequate, no career progress and income and wages are too low and unjust. Meantime, the suggestions are that executives should cultivate practices leading to skillful, creative, good and happy employees. They should promote responsibility to oneself and team, passion to job and career; learn to be professional from professional and comprehension between executives and employees.

Keywords: Organizational Citizenship, Private Companies, Bangkok

บทนำ

ภายใต้สภาพทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองภายนอกองค์กร และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การหันมาให้ความสนใจกับเรื่องทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมีส่วนสำคัญต่อความมีประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กรเป็นสิ่งที่บ่งชี้หรือสะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับคุณภาพและศักยภาพของทรัพยากรบุคคลขององค์กรอย่างไม่อาจปฏิเสธได้ ข้อเท็จจริงที่รับรู้กันก็คือบุคลากรกลายเป็นทรัพยากรสำคัญส่วนหนึ่งขององค์กรที่เป็นตัวกำหนดทั้งความสำเร็จ โอกาสในการเจริญเติบโต และความล้มเหลวขององค์กรไม่ทางตรงก็ทางอ้อม ในประเด็น

เรื่องคุณภาพและศักยภาพของบุคลากรในองค์กรนี้ แต่ละองค์กรก็ประสบกับปัญหาในหลากหลายลักษณะ ทั้งในลักษณะของระดับความรู้ ความสามารถในการทำงาน และทักษะในการปฏิบัติงาน รวมตลอดจนถึงทัศนคติที่มีต่อองค์กร ความสำคัญของปัญหาดังกล่าวนี้ ทำให้แทบทุกองค์กร ต่างใช้ความพยายามและทรัพยากรไม่น้อยในการจัดการให้บุคลากรในองค์กร มีความมุ่งมั่น และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยมีการในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นจำเป็นต้องมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพราะหากไม่ดำเนินการตามกระบวนการอย่างเป็นระบบนั้นจะก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรในอนาคตได้ (ชัชวาล อรรถศาสตร์, 2559)

สำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างยั่งยืน อาจทำได้โดยการพัฒนาพฤติกรรมในการทำงานให้แก่พนักงานให้มีพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรม ความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรม การให้ความร่วมมือ ซึ่งพฤติกรรมต่างๆ เหล่านี้ก็คือพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งไม่ได้เกิดจากการให้รางวัลอย่างเป็นทางการจากองค์กร แต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองของสมาชิกที่เต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เกินกว่าบทบาทที่ตนรับผิดชอบ (Organ, 1987: 4) การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสำคัญต่อองค์กรเพราะเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อประสิทธิผลในการทำงานด้วย (Hom & Griffeth, 1995; Chen, 2006) จากแนวคิดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แบ่งออกเป็นหลายองค์ประกอบ โดยแต่ละแนวคิดได้ระบุพฤติกรรมในแต่ละองค์ประกอบแตกต่างกันไป หากพิจารณาถึงความหมายของพฤติกรรมแต่ละองค์ประกอบในแนวคิดเหล่านั้นจะพบว่าพฤติกรรมบางองค์ประกอบมีความคล้ายคลึงหรือมีความซ้ำซ้อนกัน พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของ Organ (1988) เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับในวงกว้าง และมีผู้นำมา ศึกษาวิจัยเป็นจำนวนมาก โดยจำแนกพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) 2) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) 3) ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) 4) ความสำนึกต่อหน้าที่ (Conscientiousness) และ 5) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) รวมทั้ง The Ken Blanchard Companies (2009: Online) ยังได้กล่าวถึงความมุ่งมั่นทุ่มเทของบุคลากร (Employee Passion) ซึ่งเป็นตัวแปรของการเป็นสมาชิกที่ดี และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทำให้กลไกการทำงานของสังคมภายในองค์กรมีความราบรื่น มีความยืดหยุ่นในการทำงาน ที่กล่าวว่าผลจากพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรทำให้หน่วยงานในองค์กรมีประสิทธิผลมากขึ้น ส่งเสริมให้มีการผลิตผลงานทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่สูงขึ้นอีกด้วย ซึ่งจะเห็นจากงานวิจัยของ เพ็งภักดิ์ เจริญพิทยา (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเครือบริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งสายฝน กล้าเดิณดง (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การส่งเสริมพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

เพื่อการพัฒนาไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืนของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชั่นวาย จากที่กล่าวมาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผนเพื่อค้นหากลยุทธ์ในการพัฒนาและปรับปรุงปัจจัยต่างๆ ขององค์กรให้สามารถการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน
3. เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

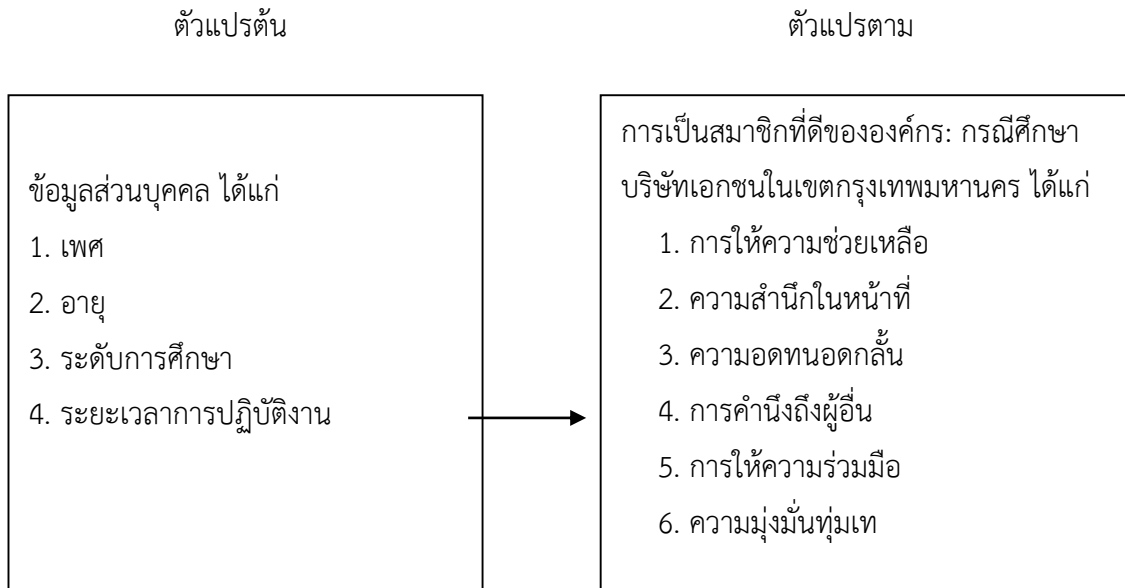
สมมติฐานการวิจัย

พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling)
2. พื้นที่ที่วิจัย บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
 - 3.1 ตัวแปรต้นคุณลักษณะส่วนของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน
 - 3.2 ตัวแปรตามการวิจัยนี้เป็นการวัดความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย 1) การให้ความช่วยเหลือ 2) ความสำนึกในหน้าที่ 3) ความอดทนอดกลั้น 4) การคำนึงถึงผู้อื่น 5) การให้ความร่วมมือ และ 6) ความมุ่งมั่นทุ่มเท

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยวิธีการจับฉลาก เพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งตามเขตการปกครองของกรุงเทพมหานครเป็น 50 เขต สุ่มจับฉลาก ให้เหลือเพียง 4 เขตการปกครอง ดังนี้ 1) เขตหลักสี่ 2) เขตพญาไท 3) เขตสาทร และ 4) เขตสวนหลวง

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายอีกครั้ง โดยการนำรายชื่อบริษัทเอกชนทั้งหมดที่อยู่ใน 4 เขตที่สุ่มไว้ มาดำเนินการจับฉลากเพื่อเลือกสุ่มตัวแทนของบริษัทเอกชน

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เป็นการกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกสุ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างบริษัทเอกชน จำนวน 100 ชุด เท่าๆ กัน

ขั้นตอนที่ 4 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเจาะจงเลือกเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปทำการจัดเก็บข้อมูล ณ บริษัทเอกชนในแต่ละเขตที่ได้ทำการสุ่มไว้ในขั้นตอนที่ 2

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

2.2 สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการแจกแบบสอบถามกับพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 40 ชุด และนำไปทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

2.3 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถาม มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบในการศึกษา และนำมาสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด โดยเก็บรวบรวมด้วยตนเอง

2. ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาประมวลผล

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว นำมาลงรหัสตัวเลขในแบบลงรหัสสำหรับการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน แล้วจึงนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความวิชาการ วารสารวิชาการ ผลงานวิจัยที่ทำการศึกษามาก่อนแล้ว และรวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่สามารถสืบค้นได้ โดยเกี่ยวข้องกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย และใช้อ้างอิงในการเขียนรายงานผลการวิจัยได้

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 ตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถามที่ส่งไป

4.2 ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเพื่อสภาพการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยไว้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 160-162) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 แปลความว่า มีความคิดเห็นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 แปลความว่า มีความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 แปลความว่า มีความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 แปลความว่า มีความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 แปลความว่า มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

4.3 วิเคราะห์ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพการส่งเสริมความเป็นสมาชิกที่ดีของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

4.4 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

5.1 สถิติที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ที่คำนวณตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

(1) สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

(2) สถิติเพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test (Independent Sample)

(3) F-test (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.25 ส่วนใหญ่มีอายุ 20-29 ปี จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 80.50 และส่วนใหญ่มิ่ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 3-6 ปี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50

2. สภาพการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. เปรียบเทียบพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน และโดยรวมไม่แตกต่างกัน

4. ปัญหาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าผู้บริหารขาดภาวะผู้นำและคุณภาพของผู้บริหาร การไม่เติบโตและขาดความก้าวหน้าทางสายงาน และปัญหาอัตราค่าจ้างและเงินเดือนที่จ่ายจริงต่ำเกินไปและขาดความยุติธรรม ส่วนข้อเสนอแนะ พบว่าผู้บริหารควรปลูกฝังวิถีชีวิตปฏิบัติที่จะนำมาซึ่งความเป็นพนักงานที่เก่ง สร้างสรรค์ เป็นคนดีและมีความสุขในการทำงาน โดยส่งเสริมให้มีรับผิดชอบสูงต่อตนเอง และต่อทีม มีใจรักในสิ่งที่ทำ รักในอาชีพของตนเอง และเรียนรู้จากการเป็น “มี้อาชีพ” กับมี้อาชีพ และการสร้างความเข้าใจระหว่างนายจ้างและพนักงาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. สภาพการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัทเอกชน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะว่าพนักงานมีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน จึงส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี พนักงานส่วนใหญ่จะมีส่วนร่วมที่ดีกับผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน บริษัทมีความยืดหยุ่นในการทำงาน มีการปรับตัว มีการพึ่งพาซึ่งกันและกัน แสดงให้เห็นความปรารถนาอย่างเต็มที่พยายามทำงาน ให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงส่งผลให้ สภาพการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับ มาก ดังกล่าว สอดคล้องกับสฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2547: 20-21) ที่ได้กล่าวถึงการเป็นสมาชิกที่ดี เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนและมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลโดยรวมต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นไม่ได้มีการระบุไว้ในรายละเอียดของงานหรือในสัญญาว่าจ้างระหว่างบุคลากรกับองค์กร จึงเป็นพฤติกรรมที่บุคลากร สร้างสรรค์และเลือกปฏิบัติด้วยตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะดา ศรประทุม (2548: 25) ได้ทำการศึกษา เรื่อง บรรยากาศขององค์กรและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร บริษัทผลิตสื่อโทรทัศน์ ผลการวิจัยพบว่าระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ใน ระดับสูง

2. เปรียบเทียบพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรไม่แตกต่างกัน และโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้จะเป็นเพราะว่าพนักงานส่วนใหญ่เห็น คุณค่าในตนเองมีความรับผิดชอบ มีความทุ่มเทให้กับ สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ด้วยตนเอง ทั้งปฏิบัติงานตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท ทำให้เกิดความเป็นระเบียบในสังคมการทำงาน จึงส่งผลให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่าง กันดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนทรี ศักดิ์ศรี และคณะ (2557: 2-3) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรและการเห็นคุณค่าในตนเองไม่แตกต่างกัน

3. ปัญหาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าผู้บริหารขาดภาวะผู้นำ การไม่เติบโตและขาด ความก้าวหน้าทางสายงาน และการจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนที่จ่ายจริงต่ำเกินไป ส่วนข้อเสนอแนะ พบว่าผู้บริหารควรปลูกฝังวิถีชีวิตปฏิบัติที่จะนำมาซึ่งความเป็นพนักงานที่เก่ง สร้างสรรค์ และการ สร้างความเข้าใจระหว่างนายจ้างและพนักงาน ทั้งนี้จะเห็นว่าภาวะผู้นำของผู้บริหาร แม้จะไม่ได้ส่ง

อิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรแต่ส่งอิทธิพลทางอ้อม รวมทั้งการขาดความก้าวหน้าและอัตราค่าจ้างที่จ่ายต่ำไม่เหมาะสมก็มีผลทางอ้อมกับการเป็นสมาชิกขององค์กรได้ ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของกฤตพงษ์ พัชรภิญโญพงศ์ (2556: 102) ได้ทำการศึกษา เรื่องแบบจำลองสมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาวในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำของผู้บริหารไม่ได้ส่งอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรแต่ส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงานและความผูกพันองค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของ The Ken Blanchard Companies (2009: Online) ได้ทำการวิจัยและพบว่าภารกิจที่องค์กรจะสร้างให้บุคลากรเกิดความมุ่งมั่นทุ่มเท และการเป็นสมาชิกขององค์กรได้นั้น จะต้องทำให้ปัจจัยเหล่านี้เกิดความสมดุลเสียก่อน อาทิ

1) ความยุติธรรม คือการที่บุคลากรรับรู้ถึงระบบการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กรว่ามีความสมดุลกับการลงทุนลงแรงของบุคลากรหรือไม่

2) ความก้าวหน้า คือการที่บุคลากรรับรู้ถึงโอกาสในการเรียนรู้ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ การพัฒนาทักษะความสามารถ ซึ่งจะนำบุคลากรไปสู่การเลื่อนตำแหน่งและการก้าวหน้าในหน้าที่งาน

3) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือการที่บุคลากรรับรู้ถึงบรรยากาศในการปฏิบัติที่บุคลากรสามารถไว้วางใจผู้นำได้ รวมไปถึงการแสดงความเป็นมิตรของผู้นำ สอดคล้องกับแนวคิดของสมิธ และคณะ (Smith; et al. 1983: 653) ที่ได้กล่าวถึง คุณลักษณะสำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต้องมีเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพภายในองค์กรผู้ปฏิบัติงานต้องมีความคิดสร้างสรรค์ สอดคล้องกับแนวคิดของออร์แกน (Organ. 1988: 5) กล่าวว่าพฤติกรรมของสมาชิกที่ดีขององค์กรคือการปฏิบัติงานด้วยความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งผู้บริหารจะต้องมีการสื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารที่ดีจะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวก สอดคล้องกับแนวคิดของชอทิพย์ บรมธนรัตน์ (2557) ได้กล่าวถึงการสื่อสารในองค์กรว่าผู้บริหารควรให้ความสำคัญและต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีชัดเจนจะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหารเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจและเข้าใจนโยบายได้อย่างชัดเจน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ผู้บริหารควรส่งเสริมการเป็นสมาชิกที่ดีให้แก่พนักงาน โดยให้พนักงานรู้จักการแสดงน้ำใจ และให้ความร่วมมือช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มที่ ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบกฎเกณฑ์ต่างๆ รวมทั้งข้อบังคับ และคำสั่งของบริษัท รวมทั้งต้องเป็นผู้ให้บริการที่ดีน่าประทับใจเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ และส่งเสริมการแก้ปัญหาในการปฏิบัติอย่างสร้างสรรค์ด้วย ไม่ยึดติดอยู่กับกรอบเดิมๆ ต้องมีความอดทน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค และไม่กลัวความล้มเหลวทั้งอุปสรรคในการทำงาน

2. ผู้บริหารควรเป็นตัวอย่างที่ดี และเป็นผู้นำในการส่งเสริมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ต้องมีภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ มีความฉลาด หลักแหลม ทางด้านสติปัญญา ที่สามารถสืบค้นหลักการทางวิชาการใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานได้เสมอๆ มีความฉลาดทางด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์ (EQ) ซึ่งหมายถึงความรวมถึงการเคารพในสิทธิของผู้อื่น การให้เกียรติ ยกย่องนับถือผู้อื่น การคำนึงถึงจิตใจ เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ผู้นำควรสร้างสร้างความสัมพันธ์กับคนรอบข้าง การสื่อสารทำความเข้าใจความต้องการของผู้อื่นหรือทีมงาน ยอมรับในความแตกต่าง และผู้บริหารต้องต้นแบบที่มุ่งมั่น เอาใจจริงเอาใจอย่างแท้จริง ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค เมื่อภารกิจยังไม่ลุล่วงก็ต้องทุ่มเทเน้าพามทีมงานให้ทำงานกันต่อไปจนกว่างานจะประสบผลสำเร็จ

3. ผู้บริหารบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ควรมีการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกันบุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ และเข้าใจนโยบายได้อย่างชัดเจน และส่งผลต่อประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันเกิดความร่วมมือ ตั้งใจปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่นทุ่มเท และการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานขององค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จด้วยดี

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

2. ควรมีการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

3. ควรมีการวิจัยความพึงพอใจ ผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

บรรณานุกรม

- กฤตพงษ์ พัชรภิญโญพงศ์. (2556). แบบจำลองสมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาวในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการ. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ซ์ชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2559). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคการแข่งขัน. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1302&read=true&count=true (2559, 10 มีนาคม).
- ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์. (2557). การสื่อสารในองค์กรสาธารณสุข. วารสารวิชาการ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปิยะดา ศรีประทุม. (2548). บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทผลิตสื่อโทรทัศน์. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- เพียงภัทร เจริญพิทยา. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานในเครือ บริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สฎายุ ธีระฉวีชตระกูล. (2547). การส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างยั่งยืน. วารสารศึกษาศาสตร์. 16(1): 15 – 26.
- สายฝน กล้าเดินดง. (2551). การส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพื่อการพัฒนาไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืนของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาการบริหารการพยาบาลมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยและพัฒนาระบบสาธารณสุข. สงขลา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุนทรี ศักดิ์ศรี และคณะ. (2557). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. รายงานวิจัย. กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

- Hom, P.; & Griffeth, R. (1995). **Employee turnover**. Cincinnati, OH: South-Western.
- Organ, D. W. (1987). **The Applied Psychology of Work Behavior: The Good Soldier Syndrome**. Massachusetts: Lexington.
- _____. (1988). **Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome**. Massachusetts: Lexington.
- Smith, C. A. et al. (1983, August). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. **Journal of Applied Psychology**, 68(4): 653 - 663.
- The Ken Blanchard Companies. (2009). Employee Passion. **Perspective, Employee Work Passion: Volume 1**. [Online]. Available http://www.kenblanchard.com/Business_Leadership/Effective_Leadership_White_Papers/Employee_Passion_Engagement/ Retrieved [2015, 15 March 15]