

ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันในการทำงาน
และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ:
กรณีศึกษาโรงงานชำแหละไก่สด

Relationships between Trust in Supervisor, Job Involvement,
and Organizational Citizenship Behavior of the Operational Employees:
A Case Study of a Chicken Slaughterhouse

วาสนา สระทองมอญ¹⁾ ทิพทินนา สมุทรานนท์²⁾
Wassana Sratongmon¹⁾ Thipthinna Smuthranond²⁾

Abstract

The objectives of this research were to study the relationships between trust in supervisor, job involvement, and organizational citizenship behavior and the variables that could predict organizational citizenship behavior of the operational employees of a chicken slaughterhouse. Samples were 310 operational employees. Questionnaires were used to collect the data which were consisted of 4 parts: personal factors, trust in supervisor, job involvement, and organizational citizenship behavior. Pearson's product moment correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis were used for data analysis. Results showed that trust in supervisor and job involvement were positively related to organizational citizenship behavior and found that job involvement including responsibility to work, work involvement and competence dimension of trust in supervisor could jointly predict 47.9 ($R^2_{Adj} = .479$) percentage of organizational citizenship behavior of the operational employees.

Keywords: Trust in Supervisor, Job Involvement, Organizational Citizenship Behavior

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้างานและความเกี่ยวพันในการทำงานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และศึกษาปัจจัยที่ร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สด กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 310 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วนคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานและความเกี่ยวพันในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากนี้ยังพบว่าความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน และความไว้วางใจในหัวหน้างานมีอิทธิพลร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ถึงร้อยละ 47.9 ($R^2_{Adj} = .479$)

1) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, ภาควิชาจิตวิทยา, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, E-mail: sratongmon@hotmail.com

2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., ภาควิชาจิตวิทยา, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทนำ

การดำเนินงานต่างๆ ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ องค์กรต้องอาศัยพนักงานที่ไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานตาม บทบาทหน้าที่ของตนเองเท่านั้น แต่ยังต้องการพนักงาน ที่มีพฤติกรรมเหนือบทบาทจากหน้าที่ที่กำหนดไว้ (Katz and Kahn, 1978 cited in Chughtai, 2008) ลักษณะของ การปฏิบัติงานดังกล่าวมานี้สอดคล้องกับแนวคิด พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมนอกเหนือจากข้อกำหนดในหน้าที่การปฏิบัติงาน ซึ่งบุคคลปฏิบัติด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้คำนึงถึงรางวัลตอบแทน และเป็น พฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรให้ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Organ, 1988; Robbins, 2001: 21; George and Jones, 2002: 95) อีกทั้งยังเป็น พฤติกรรมที่สังคมในองค์กรให้การยอมรับและให้คุณค่า ว่ามีประโยชน์ต่อองค์กร (Katz, 1964 cited in Bolon, 1997) ซึ่งบุคคลที่มีลักษณะของพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรจะมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ คอยเป็นผู้สนับสนุน รักษาความสงบ มีการคำนึงถึงผู้อื่น มีความอดทนอดกลั้น และมีพฤติกรรมการมีส่วนร่วมรับผิดชอบ (Podsakoff et al., 1997)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมี ประโยชน์ในการช่วยเป็นตัวหล่อลื่นกลไกการทำงานทาง สังคมในองค์กร ทำให้คนในองค์กรสามารถปรับตัว เกิด ความยืดหยุ่น มีผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ช่วยลดความ ขัดแย้งหรือความรุนแรงที่เกิดขึ้นในองค์กร (Smith et al., 1983: 654) ช่วยให้เกิดความร่วมมือกัน มีการช่วยเหลือ ฟังพาอาศัยกันในการทำงาน ลดการใช้ทรัพยากรของ องค์กร ทำให้สามารถนำทรัพยากรที่ประหยัดได้ไปใช้ในการ เพิ่มผลผลิตในด้านอื่นๆ ต่อไป (Organ, 1988 cited in Podsakoff and MacKenzie, 1994: 353) จากเหตุผล ดังกล่าวจึงทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรเป็นพฤติกรรมที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสังคมที่มี การเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และไม่มีแน่นอนดังเช่น ปัจจุบัน ถ้าหากองค์กรใดที่บุคลากรปราศจากพฤติกรรม ดังกล่าวนี้ ก็จะเป็นองค์กรที่อ่อนแอเปราะบาง (Katz, 1964 cited in Smith et al., 1983: 653) ดังนั้นการศึกษา

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและปัจจัยที่ เกี่ยวข้องจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง

การทบทวนเอกสารและงานวิจัยพบว่าความไว้วางใจในหัวหน้างาน (Trust in Supervisor) เป็นปัจจัยที่มีส่วน เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคคลเป็นอย่างมาก เนื่องจากความไว้วางใจในหัว หนำงาน เป็นพื้นฐานของสัมพันธภาพในการแลกเปลี่ยน ทางสังคมนระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง (Blau, 1964 cited in Konovsky and Pugh, 1994: 657) และเป็นกุญแจ สำคัญที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรมีพฤติกรรมที่เป็นไป ในทิศทางที่ผู้บริหารหรือองค์กรต้องการ (Shaw, 1997) หากหัวหน้างานมีความสามารถ เชื่อสัตย์ มีความเชื่อถือ ได้และให้ความห่วงใย ก็จะทำให้ลูกน้องเกิดความไว้วางใจ (Mishra, 1996) เมื่อความรู้สึกไว้วางใจเกิดขึ้น ก็จะส่งผลให้ เกิดความสมัครใจที่จะยอมปฏิบัติตามและเต็มใจที่จะร่วม มือกันในการปฏิบัติงาน (Ganesan, 1994) การวิจัยของ นักวิชาการหลายท่าน เป็นหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการแสดง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคคล (สุ นันทา ศิระวงษ์ธรรม, 2545; Konovsky and Pugh, 1994; Dirks and Ferrin, 2002; และ Colquitt et al., 2007)

นอกจากนี้ อีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่พบว่ายัง มีผู้ให้ความสนใจศึกษาน้อย (Rotenberry and Moberg, 2007) นั่นคือ ความเกี่ยวพันในการทำงาน (Job Involvement) ความเกี่ยวพันในการทำงานเป็นแนวคิดหนึ่งซึ่งถือ ว่าเป็นทัศนคติของคนที่มีต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน (Kanungo, 1982) โดยบุคคลจะมองว่างานเป็นสิ่งที่มีความ สำคัญต่อภาพลักษณ์โดยรวมทั้งหมด จะมีความเชื่อใน คุณค่าของงาน รู้สึกว่างานทำให้ตนเองมีคุณค่า จะทุ่มเท หรืออุทิศตนเองให้กับงาน มีความรับผิดชอบต่องาน มี ความพึงพอใจที่ได้มีส่วนร่วมในความสำเร็จของงาน (Lodahl and Kejner, 1965) บุคคลจึงมีแนวโน้มที่จะให้ ความสำคัญกับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน มีพฤติกรรม ชอบช่วยเหลือผู้อื่นในการทำงาน (Holton and Russell, 1997 cited in Dimitriades, 2007: 476) ซึ่งเป็นลักษณะ ที่สำคัญของบุคคลที่แสดงออกถึงการมีพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร จากการศึกษาวิจัยของนักวิชาการ

และนักวิจัยหลายท่าน ที่ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน พบผลการวิจัยที่สอดคล้องกัน คือ ความเกี่ยวพันในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Diefendorff et al., 2002; Bolger and Somech, 2004; Chu et al., 2005; Rotenberry and Moberg, 2007) ซึ่งความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรนี้ได้สะท้อนให้เห็นถึงข้อเท็จจริงที่ว่า ถ้าบุคคลมีความเกี่ยวพันในการทำงานในระดับสูงก็จะมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับที่สูงมากกว่าผู้ที่มีความเกี่ยวพันในการทำงานต่ำ

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญและความเกี่ยวข้องกันของตัวแปร จึงมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันในการทำงาน และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สด เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นข้อเสนอแนะให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องสำหรับเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้พนักงานมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในการทำงาน อันจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดขององค์กร รวมถึงช่วยให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันและเพิ่มการเติบโตทางธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้างาน และความเกี่ยวพันในการทำงาน กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สด

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความไว้วางใจในหัวหน้างาน หมายถึง ความเชื่อมั่นของพนักงานว่าหัวหน้างานมีความสามารถ มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม มีการเปิดเผย มีความห่วงใย และมีความเชื่อถือได้ ไม่ว่าจะ เป็นคำพูด การกระทำ หรือการตัดสินใจ ทำให้พนักงานยอมทำตามด้วยความสมัครใจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 มิติ ได้แก่

มิตินิยามความสามารถ หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อมั่นว่า หัวหน้างานมีความสามารถในการเป็นผู้นำ การใช้ความรู้ ทักษะ เทคนิค และอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็น

ในการทำงาน มีความสามารถในการตัดสินใจในการทำงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับลูกน้อง มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารและจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้

มิตินิยามเปิดเผย หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานจะปฏิบัติต่อลูกน้องด้วยความซื่อสัตย์ โดยการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ตามความเป็นจริง ไม่ว่าจะ เป็นปัญหาหรือความสำเร็จที่ได้รับ ยอมรับฟังความคิดเห็น ความรู้สึกของลูกน้อง และมีการประเมินผลการทำงานอย่างยุติธรรม

มิตินิยามห่วงใย หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานจะไม่ฉกฉวยผลประโยชน์อย่างไม่เป็นธรรมจากพนักงาน ให้ความสนใจและห่วงใยต่อความ ผาสุกของพนักงานต่างๆ กับความผาสุกของตนเอง ส่งเสริมการเรียนรู้ เพิ่มพูนทักษะในการทำงานของพนักงาน และสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นในการทำงาน

มิตินิยามเชื่อถือได้ หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานมีพฤติกรรมที่คงเส้นคงวาหรือมีความน่าเชื่อถือในคำพูดและการกระทำ นั่นคือ พูดในสิ่งที่ทำและทำในสิ่งที่พูด มีความคงเส้นคงวาในการตัดสินใจ

ความเกี่ยวพันในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่า งานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับชีวิต จึงมีความทุ่มเทจริงจังกับงาน มีส่วนร่วม มีความรับผิดชอบในผลการปฏิบัติงาน และทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่า ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

ความเชื่อในคุณค่าของงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่างานเป็นสิ่งสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตการทำงานทำให้เกิดความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่า

ความรับผิดชอบต่องาน หมายถึง พนักงานมีความรับผิดชอบต่องาน จะซื่อสัตย์ต่องาน ให้ความสนใจและเอาใจใส่ในงาน กล้าเผชิญหน้ากับสิ่งที่ทำผิดพลาดในการทำงาน ไม่หลีกเลี่ยงงาน ตลอดจนมีความพยายามในการปรับปรุงงานและหาวิธีการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม

การทุ่มเทเสียสละให้กับงาน หมายถึง พนักงานจะให้ความสำคัญกับงานมาก โดยทุ่มเทความสนใจให้กับงาน และคิดว่าตนเองเหมาะสมกับงานมากที่สุด มีความผิดพลาดในการทำงานน้อย พนักงานจะเสียสละทั้งแรงกาย และแรงใจให้กับการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายใน

งานของตนหรือขององค์กร

การมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่ามีส่วนร่วมในงานและคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของงานในองค์กร โดยจะนำตนเองเข้าไปเกี่ยวข้องในงานเสมอ ในฐานะเป็นผู้มีส่วนร่วมในงานนั้น มีความพึงพอใจที่ได้มีส่วนร่วมในความสำเร็จของงาน มักจะเสนอความคิดวิธีการ หรือการตัดสินใจเพื่อนำไปปรับปรุงงานอยู่เสมอ

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การกระทำที่นอกเหนือจากข้อกำหนดในหน้าที่การปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานแสดงออกหรือปฏิบัติด้วยความสมัครใจ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยไม่ได้คำนึงถึงรางวัลตอบแทน และเป็นการกระทำที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วิธีการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สด
2. ความเกี่ยวพันในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สด
3. ความไว้วางใจในหัวหน้างาน และความเกี่ยวพันในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานชำแหละไก่สด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานชำแหละไก่สด ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 1,374 คน หายขาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณของ Yamane (1979) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 310 คน และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากแบบไม่ใส่คืนจากรายชื่อพนักงานในระดับปฏิบัติการเท่านั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อายุงาน และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความไว้วางใจในหัวหน้างาน ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Mishra (1996) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเกี่ยวพันในการทำงาน ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Lodahl and Kejner (1965) และส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า การรวบรวมแนวคิด ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้ตรวจสอบคุณภาพด้วยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ และหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่ 2-4 เท่ากับ .974, .903 และ .927 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามตามลำดับรายชื่อที่ได้มาจากการจับฉลากในขั้นตอนของการสุ่ม ก่อนที่พนักงานจะทำแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ชี้แจง อธิบายถึงวิธีการทำแบบสอบถามให้ทราบ หากพนักงานคนใดไม่เข้าใจในข้อคำถามก็สามารถถามได้ทันที และหากพนักงานคนใดอ่านหนังสือไม่ออก ผู้วิจัยและผู้ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะอ่านให้ฟัง ซึ่งแบบสอบถามที่นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดมีจำนวน 350 ชุด ได้กลับคืนมาทั้งสิ้น 350 ชุด ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 5 วัน จากนั้นจึงตรวจสอบและคัดเลือกแบบสอบถามที่มีข้อมูลสมบูรณ์ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 310 ชุด แล้วจึงนำแบบสอบถามทุกฉบับมาตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และ 2 และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับ ป.6 มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรสสมรสแล้ว และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-7,000 บาท

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวมและแต่ละมิติ ได้แก่ มิติความสามารถ มิติการเปิดเผย มิติความห่วงใย และมิติความเชื่อถือได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($r = .438, .392, .349, .423$ และ $.385$ ตามลำดับ, $p \leq .01$) ดังแสดงในตารางที่ 1 ในส่วนของผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อในคุณค่าของงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านการทุ่มเทเสียสละให้กับงาน และด้านการมีส่วนร่วมของในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเช่นกัน ($r = .633, .403, .651, .520$

และ $.499$ ตามลำดับ, $p \leq .01$) ดังแสดงในตารางที่ 1 และในส่วนของการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน ความไว้วางใจในหัวหน้างานมิติความห่วงใย และความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ถึงร้อยละ 47.9 ($R^2 \text{Adj} = .479, p \leq .01$) ดังแสดงในตารางที่ 2

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวมและรายมิติ ได้แก่ มิติความสามารถ มิติการเปิดเผย มิติความห่วงใย และมิติความเชื่อถือได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการวิจัยที่ได้มีความสอดคล้องกับการวิจัยในอดีตของ สุนันทา ศิริระวงษ์ธรรม (2545); Konovsky and Pugh (1994); Dirks and Ferrin (2002); และ Colquitt et al. (2007)

การที่ความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวมมีความ

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. OCB	-										
2. TIS	.438**	-									
3. TIS01	.392**	.852**	-								
4. TIS02	.349**	.881**	.649**	-							
5. TIS03	.423**	.921**	.719**	.782**	-						
6. TIS04	.385**	.882**	.654**	.693**	.755**	-					
7. JI	.633**	.385**	.384**	.299**	.369**	.312**	-				
8. JI01	.403**	.241**	.273**	.182**	.191**	.207**	.785**	-			
9. JI02	.651**	.361**	.366**	.257**	.337**	.314**	.883**	.625**	-		
10. JI03	.520**	.314**	.325**	.237**	.339**	.213**	.851**	.536**	.676**	-	
11. JI04	.499**	.354**	.292**	.318**	.352**	.292**	.761**	.390**	.566**	.594**	-

หมายเหตุ: OCB=พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, TIS=ความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวม, TIS01=มิติความสามารถ, TIS02=มิติการเปิดเผย, TIS03=มิติความห่วงใย, TIS04=มิติความเชื่อถือได้, JI=ความเกี่ยวพันในการทำงานโดยรวม, JI01=ความเชื่อในคุณค่าของงาน, JI02=ความรับผิดชอบต่องาน, JI03=การทุ่มเทเสียสละให้กับงาน, JI04=การมีส่วนร่วมของในงาน

** $p \leq .01$, $n = 310$

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ตัวพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	p-value
JIO2	.456	.046	.500	9.882**	.000
TIS03	.146	.032	.203	4.560**	.000
JIO4	.136	.048	.144	2.883**	.005

ค่าคงที่ (Constant) = 1.001 R = .695 R² = .484 R²Adj = .479

Overall F = 95.517** p-value = .000

หมายเหตุ: JIO2 = ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน,

TIS03 = ความไว้วางใจในหัวหน้างานมิตินความห่วงใย,

JIO4 = ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน

** p ≤ .01, n = 310

สัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพราะบุคคลมองว่าหัวหน้างานเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีการเปิดเผย มีความห่วงใยและเชื่อถือได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Mishra (1996) และ Robbins (2005) ที่กล่าวว่าคุณสมบัติของหัวหน้างานที่ดีจะทำให้ลูกน้องเกิดความไว้วางใจในหัวหน้างาน เมื่อบุคคลมีความไว้วางใจ ส่งผลให้มีความสมัครใจที่จะยอมทำตามและเกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน (Ganesan, 1994) อันเป็นแนวโน้มไปสู่การแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ Lind (2001); Tyler and Lind (1992 cited in Colquitt et al., 2007: 918) ที่เสนอแนะว่ายิ่งหัวหน้างานมีความไว้วางใจเท่าไร พนักงานก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากขึ้นเท่านั้น

เมื่อพิจารณาความไว้วางใจในหัวหน้างานเป็นรายมิติพบว่า มิตินความห่วงใยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Ouchi (1981: 101) ที่กล่าวว่าหัวหน้างานที่ให้ความสนใจห่วงใย ตอบสนองกับความต้องการและปัญหาของพนักงานในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เป็นการแสดงถึงพฤติกรรมที่ทำให้การยอมรับซึ่งกันและกันด้วยความเข้าใจและให้คุณค่ากับสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นเหมือนครอบครัวเดียวกัน สัมพันธภาพที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากความไว้วางใจเป็นพื้นฐานที่สำคัญ ทำให้บุคคลมีความเต็มใจมากขึ้นในการปฏิบัติงานที่เห็นคุณค่าคดหมายหรือแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพราะสัมพันธภาพได้รับการพัฒนา (Rousseau

and McLean Parks, 1993 cited in Burke et al., 2007: 623-624) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Colquitt et al. (2007) ที่ได้ทำการวิเคราะห์แบบเมตต้าหาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจ ความน่าไว้วางใจ และความโน้มเอียงในการไว้วางใจกับการนำมาซึ่งความเสี่ยงและผลการปฏิบัติงาน พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานมิตินความห่วงใยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ความไว้วางใจในหัวหน้างานมิตินความสามารถเป็นมิติรองลงมาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังที่ Gabarro (1978 cited in Colquitt et al., 2007) ได้กล่าวว่าหนึ่งในพื้นฐานของความไว้วางใจก็คือความสามารถของหัวหน้างานที่จะต้องมีความรู้ ทักษะที่จำเป็นในการทำงาน มีทักษะในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรู้ทั่วไป สอดคล้องกับ Robbins (2005) ที่กล่าวว่า การที่ผู้นำจะสามารถสร้างความไว้วางใจให้กับลูกน้องได้ เป็นเพราะผู้นำได้แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการทำงาน และเมื่อความไว้วางใจได้ถูกสร้างขึ้น พนักงานก็จะมีใจเต็มใจมากขึ้นในการปฏิบัติพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Colquitt et al. (2007) ที่พบว่าความไว้วางใจในหัวหน้างานมิตินความสามารถมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

มิติต่อมาคือมิตินความเชื่อถือได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากการกระทำที่สอดคล้องกันกับคำพูด พฤติกรรมที่

คงเส้นคงวาและเชื่อถือได้ของหัวหน้างานทำให้ลูกน้องเกิดความไว้วางใจ (Mishra, 1996; Robbins, 2005) ผลจากความไว้วางใจนั้นมีแนวโน้มทำให้พนักงานสมัครใจแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Konovsky and Pugh, 1994) แต่ในทางกลับกัน ถ้าหากหัวหน้างานไม่มีความคงเส้นคงวาระหว่างคำพูดและการกระทำ ก็จะก่อให้เกิดความเคลือบแคลงสงสัยต่อความรู้สึกไว้วางใจ ทำให้ความไว้วางใจในหัวหน้างานลดลง (McGregor, 1967) มีแนวโน้มทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการทำงานเป็นไปตามบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดว่าจำเป็นต้องปฏิบัติเท่านั้น (Blau, 1964 cited in Konovsky and Pugh, 1994: 657)

สำหรับมิติการเปิดเผยที่พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเช่นกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Colquitt et al. (2007) และ Dirks and Ferrin (2002) ที่พบว่าสองตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์กันในทางบวก และสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins (2005) ที่ได้เสนอแนะว่าการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะจะเป็นปัญหาหรือความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการทำงาน นำไปสู่ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในตัวหัวหน้างาน อาจเป็นไปได้ว่าเมื่อเกิดปัญหาใดๆ ในการปฏิบัติงาน พนักงานจะบอกให้หัวหน้างานทราบเช่นกัน ซึ่งเป็นลักษณะของหลักการการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่พนักงานเลือกใช้เป็นวิธีการในการตอบสนองความซื่อสัตย์จริงใจของหัวหน้างานและทำให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Konovsky and Pugh, 1994)

ผลการวิจัยที่พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวมและแต่ละมิติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องจึงควรให้ความสำคัญกับการรักษาระดับความไว้วางใจในหัวหน้างานให้อยู่ในระดับสูงต่อไป และสนับสนุนให้มีเพิ่มมากขึ้น โดยการนำเอาความไว้วางใจในหัวหน้างานมาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการฝึกอบรมหัวหน้างาน สนับสนุนให้หัวหน้างานปฏิบัติต่อลูกน้องอย่างเปิดเผย เช่น ให้อธิบายถึงเหตุผลทั้งในการประเมินผลการปฏิบัติงานและในการตัดสินใจแก่ลูกน้อง สนับสนุนให้หัวหน้างานพูดถึงความรู้สึกของตนเอง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกใกล้ชิดสนิทสนม และไม่รู้สึกห่างเหิน สนับสนุนกิจกรรมที่จะทำให้พนักงานและหัวหน้างานมีโอกาส

ทำความเข้าใจและรู้จักกันมากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อในคุณค่าของงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านการทุ่มเท เสียสละให้กับงาน และด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งการที่ความเกี่ยวพันในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากความเกี่ยวพันในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลว่างานเป็นสิ่งสำคัญในชีวิต จึงทุ่มเทจริงจังให้กับงาน เข้าไปมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในผลการปฏิบัติงาน ซึ่ง Kanungo (1982) กล่าวว่า การที่บุคคลมีความรู้สึกเช่นนี้เป็นเพราะมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ส่งผลให้บุคคลชอบที่จะช่วยเหลือผู้อื่นในการทำงาน (Holton and Russell, 1997 cited in Dimitriades, 2007) ซึ่งเป็นลักษณะของการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับผลการวิจัยของกรกช ภูด้วง (2549); Diefendorff et al. (2002); Rotenberry and Moberg (2007); Dimitriades (2007); และ Chughtai (2008) ที่แม้ว่าจะทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันออกไปแต่พบผลการวิจัยเช่นเดียวกันคือ ความเกี่ยวพันในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของกรกช ภูด้วง (2549) ที่พบว่าความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากบุคคลที่มีความรับผิดชอบต่องานจะให้ความสนใจ และเอาใจใส่งาน กล้าเผชิญหน้ากับสิ่งที่ทำผิดพลาด ไม่หลีกเลี่ยงงาน (Lodahl and Kejner, 1965) สะท้อนให้เห็นถึงความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของบุคคล เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสำนึกในหน้าที่ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับแนวคิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์กร (Organ, 1988 cited in Organ et al., 2006)

การทุ่มเทเสียสละให้กับงานพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์กรเป็น

อันดับรองลงมา สอดคล้องกับผลการวิจัยของกรกช ภูด้วง (2549) และ Chughtai (2008) และสอดคล้องกับบทความของ Chay and Aryee (1999) ที่ว่าพนักงานที่มีความเกี่ยวพันในการทำงานจะเชื่อว่าเป้าหมายของตนเองและเป้าหมายขององค์กรมีความสอดคล้องกัน จึงเต็มใจที่จะทุ่มเทเสียสละทั้งร่างกายแรงใจให้กับงานแม้ว่าจะต้องเจอกับความยากลำบาก ความไม่สะดวกสบายก็ตาม ซึ่งเป็น การแสดงออกถึงพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบากอันเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร (Organ, 1988; Podsakoff et al., 1997)

ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเช่นกัน เนื่องจากการที่บุคคลได้มีส่วนเกี่ยวข้องในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองได้มีส่วนร่วมและมีความพึงพอใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของงานและองค์กร (Lodahl and Kejner, 1965) และตอบสนองความพึงพอใจนี้ด้วยการแสดงออกถึงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Cohen, 1999; 2000 cited in Chughtai, 2008) ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของกรกช ภูด้วง (2549) และ Diefendorff et al. (2002)

นอกจากนี้ ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความเชื่อในคุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากความเชื่อในคุณค่าของงานเป็นค่านิยมในงานของบุคคลที่ทำให้เกิดความภูมิใจว่าคุณค่า (Lodahl and Kejner, 1965) ซึ่งความคิดและความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับงานนี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organ and Ryan, 1995 cited in Chughtai, 2008) จึงทำให้บุคคลที่มีความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความเชื่อในคุณค่าของงาน มีการแสดงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าบุคคลที่มีความเชื่อในคุณค่าของงานน้อย (Chughtai, 2008) ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของกรกช ภูด้วง (2549)

จากผลการวิจัยที่พบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจึงควรนำผลการวิจัยที่ได้มาปรับปรุง

และพัฒนาพนักงานโดย ควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงานของตนเองมากขึ้น เช่น การให้พนักงานร่วมกันนำความรู้ และประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนกัน เพื่อให้มีแนวทางที่หลากหลายในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงวิธีการทำงาน และหากองค์กรนำข้อเสนอแนะของพนักงานคนใดไปดำเนินการ ควรประกาศให้ทุกคนทราบ รวมถึงยกย่องหรือให้รางวัลแก่พนักงานที่มีความเกี่ยวพันในการทำงานดีเด่นในด้านต่างๆ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และเกิดทัศนคติที่ดีต่องาน อันจะช่วยเป็นแรงผลักดันให้พนักงานมีความเกี่ยวพันในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และเป็นแบบอย่างให้กับพนักงานคนอื่นๆ ต่อไป

สมมติฐานที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ คือ ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความหวังใจ และความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ถึงร้อยละ 47.9 ($R^2_{Adj} = .479, p? .01$) โดยพบว่าความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ดีที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของนักวิจัยหลายท่าน (กรกช ภูด้วง, 2549; Diefendorff et al., 2002; Rotenberry and Moberg, 2007) เนื่องจากบุคคลที่มีความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานจะซื่อสัตย์ต่องาน ให้ความสนใจและเอาใจใส่งาน กล้าเผชิญหน้ากับสิ่งที่ทำผิดพลาด ไม่หลีกเลี่ยงงาน มีความพยายามในการปรับปรุงและหาวิธีการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม (Lodahl and Kejner, 1965) สะท้อนให้เห็นว่านอกจากบุคคลจะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่แล้วยังมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้น (Mudrack, 2004 cited in Dimitriades, 2007: 476) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ไม่ได้ระบุไว้อย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นการกระทำที่ก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ ภายในองค์กร (Organ, 1988 cited in Organ et al., 2006)

นอกจากนี้ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงานก็สามารถพยากรณ์พฤติกรรม

เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ เนื่องจากบุคคลที่มีความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับในงานจะมีความรู้สึกพึงพอใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่ง และได้มีส่วนร่วมในการทำงานให้กับองค์กรประสบความสำเร็จ (Lodahl and Kejner, 1965) จึงมีแนวโน้มที่บุคคลจะให้ความสำคัญกับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน และยิ่งรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถ จึงชอบที่จะช่วยเหลือผู้อื่นในการทำงาน (Holton and Russell, 1997 cited in Dimitriades, 2007: 476) ซึ่งลักษณะของบุคคลดังกล่าวแสดงถึงพฤติกรรมการมีส่วนร่วมและการให้ความช่วยเหลือ ล้วนแล้วแต่เป็นพฤติกรรมที่สอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organ, 1988; Podsakoff et al., 1997) ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับงานจึงสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของกรกช ภู่อ้วน (2549) Diefendorff et al. (2002) และ Rotenberry and Moberg (2007)

ในส่วนความไว้วางใจในหัวหน้างานมิติความห่วงใยสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้เช่นกัน จากแนวคิดของ Blau (1964 cited in Konovsky and Pugh, 1994: 657) กล่าวว่าความไว้วางใจเป็นพื้นฐานของสัมพันธภาพในการแลกเปลี่ยนทางสังคม เมื่อบุคคลรู้สึกเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานให้ความสนใจและห่วงใยต่อความผาสุกของตน ไม่ฉกฉวยผลประโยชน์อย่างไม่เป็นธรรม ส่งเสริมการเรียนรู้ เพิ่มพูนทักษะ และสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นในการทำงาน (Mishra, 1996) ก็จะส่งผลให้ความไว้วางใจถูกสร้างขึ้น เพราะสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้รับการพัฒนา จึงมีแนวโน้มให้บุคคลเต็มใจมากขึ้นในการปฏิบัติงานที่เหนือความคาดหมาย (Rousseau and McLean Parks, 1993 cited in Burke et al., 2007: 623-624) ในทางกลับกัน หากบุคคลเชื่อว่าหัวหน้าของตนไม่สามารถไว้วางใจได้อาจมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลง (Mayer and Gavin, 1999 cited in Dirks and Skarlicki, 2004: 6) มีเพียงพฤติกรรมการทำงานที่เป็นไปตามบทบาทที่องค์กรกำหนดไว้เท่านั้น จากเหตุผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าทั้งสองตัวแปรนี้มีความเกี่ยวข้องกัน ความไว้วางใจในหัวหน้างานมิติความห่วงใยจึงสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยใน

อดีตของสุนันทา ศิระวงษ์ธรรม (2545) และ Colquitt et al. (2007)

จากผลการวิจัยที่พบว่า ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน ความไว้วางใจในหัวหน้างานมิติความห่วงใย และความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ดังนั้นองค์กรจะต้องให้ความสำคัญในการสนับสนุนทั้ง 3 ปัจจัยนี้ องค์กรควรส่งเสริมความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานเป็นอันดับแรก เนื่องจากสามารถพยากรณ์ได้ดีที่สุด โดยการนำเอาความรับผิดชอบต่องานมา กำหนดเป็นค่านิยมร่วมขององค์กร และมีการให้รางวัล สำหรับผู้ที่มีความรับผิดชอบต่องานดีเด่น เพื่อแสดงให้เห็นว่าองค์กรให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ ฝึกให้พนักงานมีความรับผิดชอบมากขึ้นโดยการมอบหมายงานที่พนักงานสามารถใช้อำนาจตัดสินใจด้วยตนเองในขอบเขตที่เหมาะสม และต้องมีการตรวจสอบติดตามผลงาน ควรส่งเสริมความไว้วางใจในหัวหน้างานมิติความห่วงใย โดยวางแผนพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมต่างๆ เพื่อพัฒนาการ แสดงออกถึงความห่วงใย และเอาใจใส่พนักงาน เช่น การสร้างความเป็นมิตรเพื่อให้พนักงานกล้าปรึกษาและขอคำแนะนำ การถามไถ่ทุกข์สุขของพนักงานตามความเหมาะสม และควรส่งเสริมความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับงาน โดยกำหนดมาตรการหรือช่องทางต่างๆ ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในงาน เช่น ให้มีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานของงาน การตรวจสอบคุณภาพของงาน เป็นต้น และควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงวิธีการในการมีส่วนร่วม

สรุปผลการวิจัย

พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีระดับความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง ในส่วนของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพบว่าความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวมและรายมิติ และความเกี่ยวพันในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่าตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ดีที่สุดคือ ความเกี่ยวพันในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน รองลงมาคือความไว้วางใจในหัวหน้างานมีจิตความหวังใย ซึ่งมีอำนาจพยากรณ์ใกล้เคียงกับความเกี่ยวพันในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อพิจารณาถึงตัวแปรอื่นๆ ที่อาจมีส่วนช่วยสนับสนุนให้พนักงานเกิดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระยะยาว จึงควรทำการศึกษาค่าตัวแปรอื่นที่มีผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยอาจศึกษาตัวแปรที่มีผลทางตรง เช่น ความไว้วางใจในองค์กร การสนับสนุนจากองค์กร เป็นต้น หรือศึกษาในรูปแบบของตัวแปรส่งผ่าน โดยศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจในหัวหน้างาน เช่น การรับรู้ความยุติธรรม การลดขนาดองค์กร เป็นต้น และการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเกี่ยวพันในการทำงาน เช่น ความเชื่อในอำนาจควบคุมตน การให้ข้อมูลป้อนกลับ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน คุณลักษณะของงาน เป็นต้น

ควรทำการศึกษาความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับประชากรกลุ่มอื่นๆ เช่น หน่วยงานเอกชนในกลุ่มธุรกิจต่างๆ หน่วยงานราชการ เป็นต้น เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

กรกช ภู่อ้วน. 2549. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความเกี่ยวพันในการทำงานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาบริษัทแอดโค (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุนันทา ศิระวงษ์ธรรม. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหรือผู้ปวย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร การสนับสนุนจากองค์กร กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป. วิทยา

นิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Bolger, R. and A. Somech. 2004. Influence of teacher empowerment on teachers' organizational commitment, professional commitment and organizational citizenship behavior in schools. *Teaching and Teacher Education* 20(3): 277-289.

Bolon D. S. 1997. Organizational citizenship behavior among hospital employees : A multidimensional analysis involving job satisfaction and organizational commit. *Hospital and Health Services Administration* 42(2) : 221-242.

Burke, C. S., D. E. Sims, E. H. Lazzara, and E. Salas. 2007. Trust in leadership: A multilevel review and integration. *The Leadership Quarterly* 18: 606-632.

Chay, Y. and S. Aryee. 1999. Potential moderating influence of career growth opportunities on careerist orientation and work attitudes: Evidence of the Protean career era in Singapore. *Journal of Organizational Behavior* 20(5): 613-623.

Chu, C., M. Lee, H. Hsu, and I. Chen. 2005. Clarification of the antecedents of hospital nurse organizational citizenship behaviour- an example from a Taiwan regional hospital. *Journal of Nursing Research* 13(4): 313-324.

Chughtai, A. A. 2008. Impact of job involvement on in-role job performance and organizational citizenship behaviour. *Journal of Behavioral and Applied Management* 9 (2) : 169-183.

Colquitt, J. A., B. A. Scott, and J. A. LePine. 2007. Trust, trustworthiness, and trust propensity: A meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance. *Journal of Applied Psychology* 92(4): 902-927.

Diefendorff, J. M., D. J. Brown, A. M. Kamin, and R.

- G. Lord. 2002. Examining the roles of job involvement and work centrality in predicting organizational citizenship behaviors and job performance. *Journal of Organizational Behavior* 23(1): 93-108.
- Dimitriades, Z. S. 2007. The influence of service climate and job involvement on customer-oriented organizational citizenship behavior in Greek service organizations: A survey. *Employee Relations* 29(5): 469-491.
- Dirks, K. T. and D. L. Ferrin. 2002. Trust in leadership: Meta-analytic findings and implications for research and practice. *Journal of Applied Psychology* 84(4): 611-628.
- Dirks, K. T. and D. Skarlicki. 2004. Trust in leaders: Existing research and emerging issues. In R. Kramer and K. Cook. (eds.). *Trust and Distrust in Organizations*. California: Sage Publications.
- Ganesan, S. 1994. Determinant of long-term orientation in buyer-seller relationships. *Journal of Marketing* 58(2): 1-19.
- George, J. M. and G. R. Jones. 2002. *Understanding and Managing Organizational Behavior*. 3rd ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Kanungo, R. N. 1982. Measurement of job and work involvement. *Journal of Applied Psychology* 67(3): 341-349.
- Konovsky, M. A. and S. D. Pugh. 1994. Citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal* 37(3): 656-669.
- Lodahl, T. M. and M. Kejner. 1965. The definition and measurement of job involvement. *Journal of Applied Psychology* 49(1): 24-33.
- McGregor, D. 1967. *The Professional Manager*. New York: McGraw-Hill.
- Mishra, A. K. 1996. Organizational responses to crisis: The centrality of trust. In R. M. Kramer and T. Tyler. (eds.). *Trust in Organizations*. California: Sage Publications.
- Organ, D. W. 1988. A Restatement of the Satisfaction-Performance Hypothesis. *Journal of Management* 14(4): 547-557.
- _____, P. M. Podsakoff and S. B. MacKenzie. 2006. *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature Antecedents and Consequences*. California: Sage Publications.
- Ouchi, W. G. 1981. *Theory Z: How American Business Can Meet the Japanese Challenge*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Podsakoff, P. M. and S. B. MacKenzie. 1994. Organizational citizenship behavior and sales unit effectiveness. *Journal of Marketing Research* 31(3): 351-363.
- _____, M. Ahearne and S. B. MacKenzie. 1997. Organizational citizenship behavior and quantity and quality of work group performance. *Journal of Applied Psychology* 82(2): 262-270.
- Robbins, S. P. 2001. *Organizational Behavior*. 9th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- _____. 2005. *Essentials of Organizational Behavior*. 9th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Rotenberry, P. F. and P. J. Moberg. 2007. Assessing the impact of job involvement on performance. *Management Research News* 30(3): 203-215.
- Shaw, R. B. 1997. *Trust in the Balance*. 2nd ed. San Francisco: Jossey-Bass.
- Smith, C. A., D. W. Organ, and J. R. Near. 1983. Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedent. *Journal of Applied Psychology* 68(4): 653-663.
- Yamane', T. 1979. *Statistics : An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper & Row.