

**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
ของพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง
Factors affecting Organizational Citizenship Behavior of
Operating Staffs in the Office of The Election Commission ***

รัตนา เลียงพานิชย์**

ผศ.ดร. ถวัลย์ เนียมทรัพย์***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง และศึกษาปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งเฉพาะผู้ที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง จำนวน 251 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งมีบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมและแบบมีจิตสำนึกอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนบุคลิกภาพแบบหัวน้าว แบบแสดงตัว และแบบเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชาและด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านรายได้และด้านโอกาสก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปันผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ แบบอ่อนน้อม และแบบมีจิตสำนึก ความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งได้ร้อยละ 44.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

* บทความนี้เรียบเรียงจากวิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

** นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คำสำคัญ: บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

Abstract

The objectives of this research were to study, firstly, the levels of the five-factor model of personality, job satisfaction, organizational justice, and organizational citizenship behavior of operating staffs of the Office of The Election Commission, and secondly, the factors affecting organizational citizenship behavior of such staff. The samples consisted of 251 operating staffs of the Office of The Election Commission. The data were collected by a questionnaire. The statistics used for data analysis were the percentages, the mean, the standard deviation, and the stepwise multiple regression analysis.

The findings indicated that operating staffs of the Office of The Election Commission had rather high level of agreeableness personality and conscientiousness personality while their neuroticism personality, extraversion personality, and openness to experience personality were at the moderate level. Their overall job satisfaction including the job satisfaction in work itself, supervision, and co-workers of the operating staffs was rather high, while the job satisfaction in payment and promotional opportunities were moderate. The overall perception of organizational justice including the perception of organizational justice in distributive justice, procedural justice, and interactional justice were also moderate, but the organizational citizenship behavior was rather high. The result of hypothesis testing indicated that income, openness to experience personality, agreeableness personality, conscientiousness personality, job satisfaction in supervision and co-workers could jointly predict the organizational citizenship behavior of the operating staffs of the Office of The Election Commission up to 44.1 percent at the 0.001 significance level.

Keywords: five-factor model of personality, job satisfaction, perception of organizational justice, organizational citizenship behavior, operating staff, Office of The Election Commission

บทนำ

ความสำเร็จขององค์การท่ามกลางการแข่งขันในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีความเข้มข้น รุนแรง และหลากหลายมากขึ้น ปัจจัยที่สามารถชี้ขาดความสำเร็จขององค์การสมัยใหม่มีเพียงหนึ่งเดียวเท่านั้น นั่นคือมนุษยย์ในองค์การ ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีคุณค่าที่สุดในองค์การ เพราะนอกจากจะใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์จากทรัพยากรมนุษย์แล้ว ยังสามารถ

บริหารจัดการทรัพยากรทางการบริหารอื่นๆ ได้อีกด้วย (กีรติ ยศยิ่งยง, 2549: 1) องค์กรต่างๆ จึงพยายามที่จะค้นหาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ เข้ามาร่วมงาน รวมถึงพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ให้มีศักยภาพและขีดความสามารถในระดับที่องค์กรต้องการ

ด้วยเหตุดังกล่าวหลายองค์กรจึงให้ความสนใจในเรื่องของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมากขึ้น โดยพิจารณาในแง่ของพฤติกรรมการทำงาน ซึ่ง Katz and Kahn ได้ระบุพฤติกรรมบุคคล 3 ประการ ที่จำเป็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กร คือ 1) บุคคลต้องเข้าร่วมและคงอยู่กับระบบขององค์กร 2) ต้องปฏิบัติงานภายใต้บทบาทที่ได้กำหนดไว้แล้ว 3) ต้องมีการ บูรณาการความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ (innovation) และกระทำกิจกรรมด้วยตนเอง (spontaneous activity) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการกระทำกิจกรรมด้วยตนเอง (spontaneous activity) เป็นการปฏิบัติที่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (extra role) (Katz and Kahn, 1966 cited in Organ *et al.*, 2006: 51) ต่อมา Smith *et al.* ได้ศึกษาพฤติกรรมดังกล่าวโดยเรียกพฤติกรรมเหล่านั้นว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากการ ทำหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย เป็นการกระทำที่ตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ตระหนักถึงผลตอบแทนในระดับองค์กร เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการทำหน้าที่ในองค์กรให้มีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น (Smith *et al.*, 1983: 655) องค์กรที่ให้ความสำคัญกับมนุษย์หรือบุคคลในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายมักจะให้ความสำคัญกับการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานด้วย จึงได้มีการนำแบบทดสอบมาใช้เป็นเครื่องมือในการคัดเลือกบุคคลควบคู่กับเครื่องมือในการคัดเลือกอื่นๆ รวมถึงแบบทดสอบบุคลิกภาพด้วย (Personality Test) นอกจากนี้จะใช้ประโยชน์เพื่อคัดเลือกบุคคลที่มีลักษณะตามที่ต้องการเข้ามาทำงานในองค์กรแล้ว ยังมีผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าลักษณะบุคลิกภาพบางด้านมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและยังสามารถใช้ทำนายพฤติกรรมในอนาคตได้ ดังนั้นบุคลิกภาพจึงถูกพิจารณาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย

นอกจากนี้แนวทางในการสร้างเสริมความพึงพอใจในงานยังถูกนำมาพิจารณาในฐานะที่เป็นอีกหนึ่งตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยสามารถพิจารณาได้ใน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านการบังคับบัญชาและด้านเพื่อนร่วมงาน (Smith *et al.*, 1969 cited in Luthans, 1998: 144)

นอกจากบุคลิกภาพและความพึงพอใจในงานแล้ว การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และมีผลกระทบโดยตรงต่อความคิด ความรู้สึก และการกระทำของพนักงานที่มีต่องาน (Bies, 1987 cited in Beugre, 1996: 4) เนื่องจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสามารถเพิ่มความไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา และยังทำให้เกิดพฤติกรรมช่วยเหลือระหว่างเพื่อนร่วมงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง เนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการจัดเป็นบุคคลกลุ่มใหญ่ขององค์กร ซึ่งมีจำนวน 733 คน คิดเป็นร้อยละ 82.64 จากพนักงานทุกระดับขององค์กรจำนวน 887 คน

นอกจากนี้พนักงานระดับปฏิบัติการยังเป็นผู้รับมอบนโยบายเพื่อลงมือปฏิบัติให้เกิดเป็นรูปธรรม จึงเปรียบเสมือนฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เพื่อต้องการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อนำผลจากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการและสร้างเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และศึกษาปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ฝ่ายบุคคลหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง นำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการและสร้างเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร

นิยามศัพท์

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งปฏิบัติงานระดับกลางของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของพนักงานระดับปฏิบัติการประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน รายได้ และสถานภาพสมรส

อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่ปีที่พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม มีหน่วยเป็นปี

อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานระดับปฏิบัติการปฏิบัติงานในองค์กร นับตั้งแต่วันเริ่มเข้าปฏิบัติงานจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม โดยนับเป็นจำนวนปี

รายได้ หมายถึง เงินเดือน หรือค่าตอบแทนอื่นที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับจากองค์กร ในแต่ละเดือน

สถานภาพสมรส หมายถึง สภาพในการใช้ชีวิตคู่ของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน แบ่งเป็น โสด สมรส หม้ายหรือหย่า และแยกกันอยู่

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ หมายถึง คุณลักษณะ รูปแบบพฤติกรรม ความคิด รวมถึงการแสดงออกทางอารมณ์ของบุคคลที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ โดยเป็นตัวกำหนดลักษณะการปรับตัวของบุคคลที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาบุคลิกภาพตามทฤษฎีของ Costa and McCrae (1992 cited in Howard and Howard, 1995) โดยแบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวล เป็นคนโกรธง่าย มีความท้อแท้ รู้สึกไม่มั่นใจในตนเอง หุนหันพลันแล่น และมีอารมณ์แปราะบาง

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่เน้นด้านการแสดงความสามารถทางสังคม โดยเป็นผู้มีความอบอุ่น ชอบอยู่รวมเป็นกลุ่ม กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมตรงไปตรงมา ชอบมีกิจกรรม ชอบแสวงหาความตื่นเต้น และมีอารมณ์ด้านบวก

บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่เน้นด้านการยอมรับสิ่งใหม่ๆ เป็นคนมีจินตนาการ มีสุนทรียภาพ ซาบซึ้งในความงามของศิลปะ เป็นผู้เปิดเผยความรู้สึก แสวงหาประสบการณ์ใหม่ เปิดกว้างทางความคิด มีเหตุผล และยอมรับคำนิยาม

บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม (Agreeableness) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่แสดงถึงการเป็นบุคคลที่ไว้วางใจผู้อื่น จริงใจ เอื้อเฟื้อ ยอมตามผู้อื่น อ่อนน้อม และมีจิตใจอ่อนโยน

บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นผู้มีความสามารถ เป็นระเบียบ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่มีความต้องการมุ่งสัมฤทธิ์ผล มีวินัยในตนเอง และมีแนวคิดในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อองค์ประกอบต่างๆ ที่สัมพันธ์กับงานโดยจะประเมินผลของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเอง กับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการทำงานของคุณ ซึ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานสามารถแบ่งได้ 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านการบังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน

ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน (The Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่องานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน โดยมองว่างานที่รับผิดชอบเป็นงานที่มีคุณค่า น่าสนใจ ทำความยากสามารถ มีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และรู้สึกภาคภูมิใจในผลงานที่เกิดขึ้น รวมทั้งมองว่าปริมาณงานที่ปฏิบัติมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานของตนเอง

ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ (Pay) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่องานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน เนื่องจากเห็นว่าเงินเดือนหรือค่าตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับเป็นค่าตอบแทนจากการทำงานมีความเหมาะสมและยุติธรรม ซึ่งรวมถึงวิธีการจ่ายค่าตอบแทนด้วย

ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า (Promotion Opportunities) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่องานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน เนื่องจากมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามความเหมาะสมและมีความยุติธรรม

ความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่องานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน เนื่องจากเห็นว่าผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมีความสามารถในการบริหารจัดการ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษา มีไหวพริบปฏิภาณ มีการวางแผนงาน ดูแลเอาใจใส่ผู้ปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการสั่งการได้อย่างเหมาะสม

ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่องานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน เนื่องจากมีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน คอยให้ความช่วยเหลือและ ให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่ดี และมีความไว้วางใจกัน

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การที่พนักงานระดับปฏิบัติการ ทำการประมวลและตีความเกี่ยวกับการปฏิบัติขององค์กรโดยเห็นว่าองค์กรมีการปฏิบัติ ต่อบุคคลอย่างยุติธรรม ในเรื่องการจัดสรรผลตอบแทน กระบวนการที่ใช้ในการตัดสินเกี่ยวกับผลตอบแทน และด้านอื่นๆ รวมทั้งการปฏิบัติต่อบุคคลอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค โดยแบ่งการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการแบ่งปันผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร

การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน หมายถึง การที่พนักงานระดับปฏิบัติการ ทำการประมวลและตีความเกี่ยวกับการปฏิบัติขององค์กรว่ามีการจัดสรรหรือ การให้ผลตอบแทน หรือรางวัลขององค์กรอย่างยุติธรรม โดยเห็นว่าผลตอบแทนนั้นมีคุณค่าสอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงานขององค์กรและมีหลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นมาตรฐาน ในการตัดสินความยุติธรรมในเรื่องการให้ค่าตอบแทนขององค์กร

การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง การที่พนักงานระดับปฏิบัติการทำการประมวลและตีความเกี่ยวกับการปฏิบัติขององค์กรว่ามีความยุติธรรมในด้านวิธีการหรือขั้นตอนที่ใช้ในการตัดสิน เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์หรือผลตอบแทน และองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะข้อมูลเพื่อใช้เป็นพื้นฐานกำหนดวิธีการหรือขั้นตอนในการตัดสินใจเกี่ยวกับการให้ผลตอบแทนขององค์กร

การรับรู้ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร หมายถึง การที่พนักงานระดับปฏิบัติการทำการประมวลและตีความเกี่ยวกับการปฏิบัติขององค์กร และผู้มีอำนาจในองค์กรว่า มีความยุติธรรมในการแสดงออก ด้วยการให้ความสำคัญ ให้เกียรติ แสดงออกด้วยความสุภาพ และให้ความเคารพต่อสิทธิของพนักงานในฐานะที่พนักงานเป็นผู้มีเกียรติและศักดิ์ศรี รวมถึงความเข้าใจของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการได้รับข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขององค์กรที่พนักงานต้องการทราบหรือควรจะได้รับรู้

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การกระทำของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติด้วยความสมัครใจ โดยไม่มีใครบังคับหรือร้องขอ ซึ่งนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์กรได้กำหนดไว้หรือไม่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดของงานและไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัล หรือ การลงโทษขององค์กร และเป็นกระทำที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น โดยแบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่

การตรวจเอกสาร

1. แนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

Howard and Howard (1995) กล่าวถึงบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบว่าในองค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบนั้นเปรียบเสมือนถึงที่บรรจุกลุ่มคุณลักษณะประจำตัวของมนุษย์ที่มักจะเกิดด้วยกัน การให้คำจำกัดความแต่ละองค์ประกอบทั้งห้า เป็นความพยายามที่จะอธิบายส่วนสำคัญร่วมกันของคุณลักษณะเหล่านั้นอยู่ในแต่ละถึง โดยการพัฒนาของ Costa and McCrae (1992 cited in Howard and Howard, 1995) ซึ่งการให้คำจำกัดความกลุ่มคุณลักษณะเหล่านี้เป็นที่ยอมรับกันมากที่สุด โดยแต่ละองค์ประกอบของ Costa and McCrae มีลักษณะสำคัญ 6 ลักษณะย่อยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพแบบหวัดไหว (Neuroticism) หมายถึง ลักษณะการตอบสนองต่อสิ่งเร้าของบุคคล โดยที่สิ่งเร้านั้นต้องมีปริมาณและความเข้มที่สามารถดึงเอาอารมณ์ด้านลบ ในตัวบุคคลออกมา โดยแบ่งเป็น 6 ลักษณะย่อย คือ มีความวิตกกังวล (Worry) เป็นคนโกรธง่าย (Anger) มีความรู้สึกท้อแท้ (Discouragement) รู้สึกไม่มั่นใจในตนเอง (Self-Consciousness) หุนหันพลันแล่น (Impulsiveness) และมีอารมณ์เปราะบาง (Vulnerability)

2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับคนจำนวนมาก และมีสัดส่วนการใช้เวลาในการสังสรรค์กับผู้อื่นมากกว่า ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 6 ลักษณะย่อย คือ เป็นผู้มีความอบอุ่น (Warmth) ชอบอยู่รวมเป็นกลุ่ม (Gregariousness) แสดงออกแบบตรงไปตรงมา (Assertiveness) ชอบมีกิจกรรม (Activity) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement-Seeking) และมีอารมณ์ด้านบวก (Positive Emotion)

3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ค่อนข้างจะให้ความสนใจกับสิ่งต่างๆ รอบตัวมากกว่าแต่ไม่ละเอียด (รู้กว้าง) โดยแบ่งเป็น 6 ลักษณะย่อย คือ เป็นคนช่างฝัน (Fantasy) ช่างชื่นในความงาม (Aesthetics) เปิดเผยความรู้สึก (Feelings) มีการปฏิบัติ (Actions) มีความคิด (Ideas) และยอมรับค่านิยม (Values)

4. บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม (Agreeableness) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ใช้บรรทัดฐานหลายอย่างที่สำคัญในการดำเนินชีวิต เช่น เพื่อน คู่สมรส ผู้นำศาสนา เป็นต้น โดยบุคลิกภาพแบบ

อ่อนน้อมแบ่งเป็น 6 ลักษณะย่อย คือ ไว้วางใจผู้อื่น (Trust) มีความจริงใจ (Straightforwardness) ชอบเอื้อเฟื้อ (Altruism) การยอมตามผู้อื่น (Compliance) อ่อนน้อม (Modesty) และมีจิตใจอ่อนโยน (Tender-Mindedness)

5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) หมายถึง ลักษณะของบุคคล ที่มีการแสดงออกที่เกี่ยวข้องกับความมีวินัยในตนเองเพื่อที่จะมุ่งไปยังเป้าหมาย ซึ่งบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสามารถแบ่งเป็น 6 ลักษณะย่อย คือ การมีความสามารถ (Competence) มีความเป็นระเบียบ (Order) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (Dutifulness) มีความต้องการมุ่งสัมฤทธิ์ผล (Achievement Striving) มีวินัยในตนเอง (Self-Discipline) และมีความคิดที่ใช้ปฏิบัติงาน (Deliberation)

2. แนวคิดความพึงพอใจในงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two Factors Theory)

Herzberg (1967 อ้างใน วันชัย มีชาติ, 2544: 56-57) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพื่อหาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในงาน โดย Herzberg สรุปว่า ปัจจัยที่ทำให้คนรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นปัจจัยคนละประเภทกันซึ่งแยกออกจากกันอย่างเป็นอิสระ โดยขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่มุ่งลดความรู้สึกไม่พอใจของบุคคลในการทำงาน หากขาดปัจจัยด้านนี้จะทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในงาน แต่หากมีปัจจัยเหล่านี้ก็ไม่ได้หมายความว่าบุคคลจะพอใจในการทำงานหรือมีแรงกระตุ้นในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในงาน เงินเดือน สภาพการทำงาน สถานภาพ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร ความสัมพันธ์กับผู้อื่น บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้บุคคลทุ่มเทความพยายามในการทำงาน ปัจจัยจูงใจจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลทำงานให้แก่องค์กร หากปัจจัยกลุ่มนี้ขาดไปก็จะทำให้บุคคลในองค์กรขาดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความเจริญเติบโต ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับ และความสำเร็จในการทำงาน เป็นต้น

ทฤษฎีค่านิยมของ Locke (Locke's Value Theory)

Locke (1969 อ้างใน ญัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2551: 103) ได้กล่าวถึงแนวคิดหลักเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ที่บุคคลได้รับจากการทำงานว่าตรงกับที่ต้องการมากน้อยเพียงไร เช่น รางวัล โดยความพึงพอใจในงานตามทัศนะของ Locke คือ ส่วนต่างระหว่างผลตอบแทนซึ่งควรได้จากการทำงานกับผลที่ผู้นั้นต้องการจะได้ ซึ่งหากยิ่งมีส่วนต่างกันมากก็ยิ่งมีความพึงพอใจน้อยลงเพียงนั้น อย่างไรก็ตามทฤษฎีของ Locke ได้ตั้งข้อสังเกตว่า ความพึงพอใจในงานอาจเกิดจากหลายปัจจัย ด้วยเหตุนี้วิธีที่ดีที่สุดที่จะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจก็คือ จะต้องพยายามค้นหาว่าพนักงานต้องการอะไร และถ้าอยู่ในวิสัยพอที่จะทำได้ก็ให้รีบดำเนินการทันที

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

Lock (1976: 1302) ได้สรุปองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้

1. งาน (Work) หมายถึง ความน่าสนใจ ความหลากหลาย โอกาสในการเรียนรู้ ความยากง่าย จำนวนชิ้นงาน งานนั้นส่งเสริมให้ผู้ทำงานมีโอกาสในการประสบความสำเร็จ และการควบคุมงาน เป็นต้น
2. ค่าจ้าง (Pay) หมายถึง จำนวนของค่าจ้าง ความยุติธรรม หรือความเท่าเทียม ที่ได้รับการทำงาน หรือวิธีการจ่ายเงิน เป็นต้น
3. การเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) หมายถึงโอกาสที่จะได้รับในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง ซึ่งการพิจารณาจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ ที่ทุกคนยอมรับได้
4. การยอมรับ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องเมื่อทำงานเสร็จ ตามเป้าหมาย หรือได้รับความน่าเชื่อถือและยอมรับในงานที่ทำ รวมถึงการติชมการทำงาน
5. ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน เช่น บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การลาพักผ่อนประจำปี วันหยุด เป็นต้น
6. สภาพการทำงาน (Working Condition) สภาพแวดล้อมในการทำงานทั่วไป เช่น จำนวนชั่วโมงการทำงาน การหยุดพักในระหว่างการทำงาน รวมไปถึงสภาพแวดล้อม ทางกายภาพ เช่น อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ สถานที่ทำงาน เป็นต้น
7. การบังคับบัญชา (Supervision) ลักษณะของผู้บังคับบัญชาแบบต่างๆ ย่อมมีผลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ รูปแบบการดูแล ทักษะในการบริหารงาน มีมนุษยสัมพันธ์ สามารถให้คำแนะนำเมื่อมีปัญหาได้ เป็นต้น
8. เพื่อนร่วมงาน (Co-Worker) มีความไว้วางใจ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเป็นมิตร รวมถึงศักยภาพในการทำงาน
9. องค์กรและการจัดการ (Organization and Management) การที่องค์กรวางนโยบายที่เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของลูกจ้าง เช่น ค่าจ้างแรงงาน สวัสดิการ เป็นต้น

Smith *et al.* (1969 cited in Luthans, 1998: 144) ได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยหรือองค์ประกอบ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยแบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ลักษณะงาน (The Work Itself) คือ ความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน มองเห็นว่าเป็นงานที่มีคุณค่า น่าสนใจ ทำหายความสามารถ มีโอกาสในการเรียนรู้ และมีความรู้สึกภาคภูมิใจในผลงานของตน
2. รายได้ (Pay) คือ ความพึงพอใจต่อรายได้ที่ได้รับเป็นค่าตอบแทนจากการทำงาน และเห็นว่ารายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสมและยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น
3. โอกาสก้าวหน้า (Promotion Opportunities) คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับโอกาสที่ดีในการเลื่อนตำแหน่ง โดยการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นพิจารณาตามความสามารถและความยุติธรรม

4. การบังคับบัญชา (Supervision) คือ ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน โดยเกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการแนะนำ ช่วยเหลือทางด้านเทคนิคในการทำงาน และสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน

5. เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) คือ ความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานร่วมกัน เป็นทีมที่ดี มีเพื่อนร่วมงานที่มีความเชี่ยวชาญคอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน

3. แนวคิดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

ในการศึกษาวิจัยด้านองค์การ มิงานวิจัยได้กล่าวถึงความยุติธรรมไว้ว่า ความยุติธรรมได้รับการพิจารณาว่าเป็นสิ่งที่สังคมสร้างและกำหนดขึ้น ซึ่งก็หมายถึง การกระทำใดๆ ก็ตามจะได้รับการระบุว่ามีความยุติธรรมก็เมื่อบุคคลส่วนใหญ่ในสังคมนั้นรับรู้ว่ายุติธรรม (Cropanzano and Greenberg, 1997 cited in Colquitt *et al.*, 2001: 425) ดังนั้น นิยามของความยุติธรรมจึงเป็นนิยามที่ได้จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาในเรื่องของการรับรู้ความยุติธรรมที่มีความเป็นปรนัย (Objective) มีความแน่นอนและปราศจากอคติส่วนบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้อง จนถึงเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมที่มีความเป็นอัตนัย (Subjective) ไม่แน่นอน และมีอคติส่วนบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยลักษณะของความยุติธรรมที่มีอยู่ในองค์การสามารถสรุปได้จากการศึกษาปัจจัยเหตุและผลของการรับรู้ที่มีความเป็นอัตนัยใน 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันหรือการจัดสรรผลตอบแทน และ 2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการที่ใช้ในการแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทนนั้น ต่อมารูปแบบของการรับรู้ความยุติธรรมทั้ง 2 ลักษณะนี้ได้กลายมาเป็นการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ (Distributive Justice) (e.g., Adams, 1975; Deutsch, 1975; Homans, 1961; Leventhal, 1976 cited in Colquitt *et al.*, 2001: 425) และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ (Procedural Justice) (e.g., Leventhal, 1980; Leventhal, Karuza and Fry, 1980; Thibaut and Walker, 1975 cited in Colquitt *et al.*, 2001: 425)

ด้วยความสนใจในเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่เพิ่มขึ้น จึงมีการนำแนวคิดทฤษฎีในหลายมุมมองมาใช้ในการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร ซึ่งในแต่ละมุมมองของแนวคิดทฤษฎีเหล่านี้ได้เสนอแนวทางในการศึกษาและนิยามความหมายของความยุติธรรมแตกต่างกันไป เริ่มจากมุมมองด้านข้อกำหนดในการควบคุมกระบวนการ (The Provision of Process Control) (e.g., Thibaut and Walker, 1975) ไปจนถึงมุมมองด้านความถูกต้อง (A Focus on Consistency) (e.g., Leventhal, 1980; Leventhal *et al.*, 1980) และการตรวจสอบด้านวิธีการปฏิบัติระหว่างบุคคลในองค์กร (An Examination of Interpersonal Treatment) (e.g., Bies and Moag, 1986)

Colquitt *et al.* (2001) ได้แบ่งองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การไว้ 3 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน (Distributive Justice) หมายถึง ความคิดของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการจัดสรรหรือแบ่งปันผลตอบแทน ผลลัพธ์ หรือรางวัล ขององค์การ ซึ่งมีลักษณะเหมือนกับรูปแบบอื่นๆ ของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่สามารถใช้เป็น ตัวพยากรณ์ในด้านค่านิยมขององค์การที่มีความน่าเชื่อถือ ค่านิยมเหล่านี้ ได้แก่ กฎระเบียบ หรือ หลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรม โดยหลักเกณฑ์ที่เป็นรากฐานของการรับรู้ความ ยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ ได้แก่ 1) ความเป็นธรรม (Equity) 2) ความ เสมอภาค (Equality) และ 3) ความต้องการ (Need) (Colquitt, 2001 cited in Muchinsky, 2006: 322)

2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) หมายถึง ความคิดของ บุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในดำเนินวิธีการหรือกระบวนการขององค์การที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อให้ได้มา ซึ่งผลลัพธ์หรือผลตอบแทน โดยเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรม ในด้านนโยบายและกระบวนการที่ใช้ ในการตัดสินใจ ความแตกต่างที่สำคัญระหว่างการรับรู้ ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน ขององค์การกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ คือ ความแตกต่างระหว่างราย ละเอียด (Content) กับกระบวนการ (Process) ซึ่งเป็นพื้นฐานในเรื่องมุมมองด้านปรัชญาหลายๆ มุม มองในการศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรม

3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ (Interactional Justice) หมายถึง ความคิดของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมที่ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ การรับ รู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (Interpersonal Justice) และการรับรู้ความ ยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสารในองค์การ (Informational Justice) โดยการรับรู้ความยุติธรรมด้านความ สัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ หมายถึง ความคิดของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการแสดงออก ขององค์การด้วยการให้ความสำคัญ ให้เกียรติ และให้ความเคารพต่อบุคคลในฐานะที่บุคคลนั้นเป็นผู้ที่มี เกียรติ มีศักดิ์ศรี การปฏิบัติของผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในองค์การที่แสดงออกด้วยความสุภาพและให้ความ เคารพต่อสิทธิของบุคคล จะส่งเสริมให้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของบุคคลเพิ่มมากขึ้น

การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสารในองค์การ หมายถึง ความคิดของบุคคลเกี่ยวกับ ความยุติธรรมในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขององค์การที่บุคคลให้ความ สนใจหรือต้องการทราบ บุคคลควรจะได้รับข้อมูล คำชี้แจง เหตุผล และคำอธิบายเกี่ยวกับกระบวนการ ขององค์การที่ใช้ในการตัดสินใจเรื่องผลตอบแทนของบุคคล โดยข้อมูลข่าวสารที่ก่อให้เกิดการรับรู้ความ ยุติธรรมนั้น จะต้องเป็นข้อมูลข่าวสารที่มีเจตนาชัดเจน ปราศจากการปิดบังซ่อนเร้น มีความถูกต้อง และ อยู่บนพื้นฐานของเหตุผล

4. แนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ การกระทำของพนักงานที่ปฏิบัติ ด้วยความสมัครใจ โดยไม่มีใครบังคับหรือร้องขอ ซึ่งนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์กร ได้กำหนดไว้หรือไม่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดของงานและไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัล หรือ การลงโทษขององค์กร และเป็นการกระทำที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น

Organ and Bateman (1991) ได้มีการแบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) คือ การกระทำที่บุคคลแสดงออกด้วยความเต็มใจ ปราศจากการบังคับ ซึ่งมีส่วนช่วยในงานหรือแก้ปัญหาของบุคคลอื่น ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน หรืออาจอธิบายได้ถึงการช่วยเหลือกัน เช่น การช่วยแนะนำพนักงานใหม่ในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ในการทำงาน ช่วยเพื่อนร่วมงานในกรณีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) คือ การกระทำที่บุคคลแสดงถึงการเอาใจใส่บุคคลอื่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่น พยายามป้องกัน หลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดปัญหากระทบกระทั่งกับบุคคลอื่น เนื่องจากการทำงานต้องมีการพึ่งพาอาศัยกัน ซึ่งการกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อบุคคลอื่น

3. พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) คือ การกระทำที่บุคคลแสดงออกถึงความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบาก ความคับข้องใจ ความไม่สะดวก ความเครียด หรือความกดดันต่างๆ ในการทำงานด้วยความเต็มใจ ไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ แม้ว่าจะมีสิทธิในการเรียกร้องสิทธิ ความเป็นธรรม และร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการเรียกร้องจะเป็นการเพิ่มภาระและความกดดันให้กับผู้บริหาร และอาจเกิดข้อถกเถียงกันยืดเยื้อจนละเอียดในเรื่องการปฏิบัติงานได้

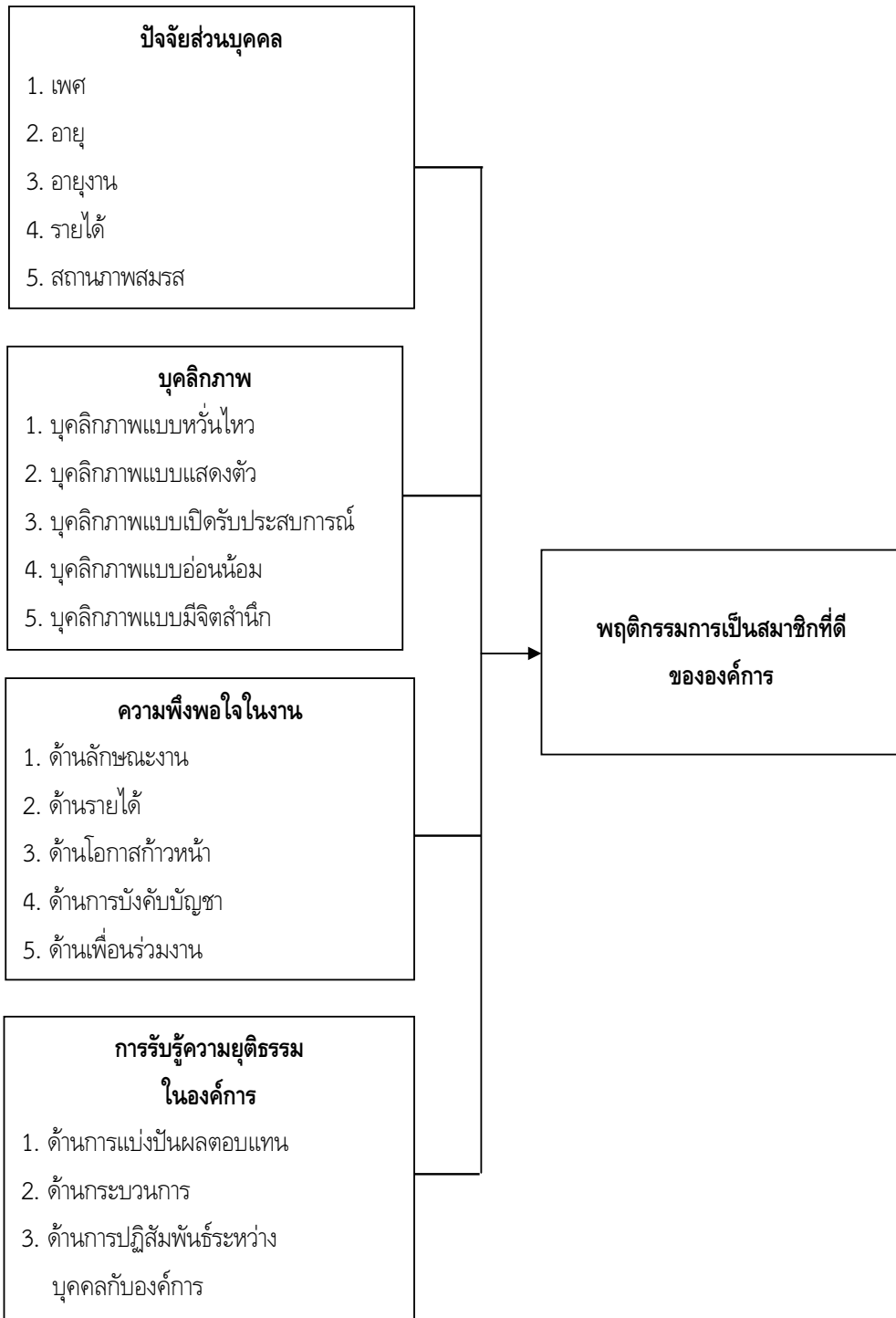
4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) คือ การกระทำที่บุคคลแสดงออกถึงความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์กร เช่น การมีส่วนร่วมในการ เข้าร่วมการประชุม มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์กร เก็บรักษาความลับขององค์กร และมีการแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมต่อองค์กร

5. พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) คือ การกระทำที่บุคคลแสดงออกถึงการยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบและสนองต่อนโยบายขององค์กร ด้วยความสมัครใจ การตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน การดูแลรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ขององค์กร การใช้เวลาและทรัพยากรต่างๆ ขององค์กรอย่างมีคุณค่า ปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนจนเสร็จสิ้น แม้ว่าจะต้องปฏิบัติงานนอกเหนือจากเวลางานปกติ ก็ตาม ซึ่งบุคคลที่มีความสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและสนองต่อนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้องค์ประกอบ ความพึงพอใจในงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง เฉพาะผู้ที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง จำนวน 672 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 15 กันยายน 2554) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamanè (อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2543) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 251 คน และทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สุ่มเลขที่ตำแหน่งของพนักงานระดับปฏิบัติการจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่คำนวณไว้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาและสร้างขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพห้องค์ประกอบ พัฒนามาจากแบบสอบถามบุคลิกภาพของอรรถยุพา ทองใบ (2549) ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Costa and McCrae (1992 cited in Howard and Howard, 1995) 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Smith et al. (1969 cited in Luthans, 1998) 4) แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พัฒนาและสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Colquitt et al. (2001 cited in Muchinsky, 2006) 5) แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Organ and Bateman (1991) และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาสาระของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นกับเนื้อหาสาระของสิ่งที่ต้องการศึกษา รวมถึงภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามเพื่อให้เหมาะสมกับประชากรที่ทำการศึกษา และทดสอบความเชื่อมั่นโดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียง

กับกลุ่มประชากรและไม่ถูกจัดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการวิเคราะห์ที่ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

- แบบสอบถามบุคลิกภาพทางองค์ประกอบ ได้ค่าความเชื่อมั่นรายด้านตั้งแต่ .8487 ถึง .9362
- แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .9578 และมีค่าความเชื่อมั่นรายด้านตั้งแต่ .9213 ถึง .9576
- แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .9361 และมีค่าความเชื่อมั่นรายด้านตั้งแต่ .8654 ถึง .9783
- แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .9587

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัว ซึ่งเป็นผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไป โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการเป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.4 และเพศชาย ร้อยละ 38.6 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 59.8 สถานภาพสมรส ร้อยละ 36.3 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย ร้อยละ 3.9 มีอายุสูงสุด 60 ปี อายุต่ำสุด 23 ปี โดยมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 36 ปี 4 เดือน มีอายุงานสูงสุด 15 ปี อายุงานต่ำสุด 1 ปี โดยมีอายุงานเฉลี่ยเท่ากับ 6 ปี 3 เดือน มีรายได้สูงสุดเท่ากับ 57,253 บาท มีรายได้ต่ำสุด 19,000 บาท โดยมีรายได้เฉลี่ยเท่ากับ 25,479.41 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ระดับบุคลิกภาพทางองค์ประกอบ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีบุคลิกภาพแบบหัวนี้ไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77, 2.98 และ 3.34 ตามลำดับ ส่วนบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมและบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และ 3.86 ตามลำดับ และพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 เมื่อแยกวิเคราะห์รายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านการ

บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81, 3.54 และ 3.72 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจ ในงานด้านรายได้และด้านโอกาสก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 และ 3.13 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 เมื่อแยกวิเคราะห์รายด้านพบว่ามีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปันผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99, 3.04 และ 3.14 ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

(n = 251)

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ			
- บุคลิกภาพแบบหัวนโหนว	2.77	.68	ปานกลาง
- บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	2.98	.54	ปานกลาง
- บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	3.34	.64	ปานกลาง
- บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม	3.99	.54	ค่อนข้างสูง
- บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	3.86	.61	ค่อนข้างสูง
ความพึงพอใจในงาน	3.43	.50	ค่อนข้างสูง
- ด้านลักษณะงาน	3.81	.66	ค่อนข้างสูง
- ด้านรายได้	2.94	.81	ปานกลาง
- ด้านโอกาสก้าวหน้า	3.13	.63	ปานกลาง
- ด้านการบังคับบัญชา	3.54	.80	ค่อนข้างสูง
- ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.72	.63	ค่อนข้างสูง
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ	3.06	.57	ปานกลาง
- ด้านการแบ่งปันผลตอบแทน	2.99	.67	ปานกลาง
- ด้านกระบวนการ	3.04	.67	ปานกลาง
- ด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ	3.14	.69	ปานกลาง
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	3.81	.46	ค่อนข้างสูง

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

ก่อนทำการทดสอบสมมติฐานเพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเป็นอิสระต่อกันของตัวแปรอิสระ เพื่อไม่ให้เกิด “Multicollinearity Problem” โดยการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพทำองค์ประกอบ ความพึงพอใจในงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พบว่า ไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีค่าความสัมพันธ์ระหว่างกันเกิน .80 จึงได้ดำเนินการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนเพื่อพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งพบว่า มีตัวแปรอิสระ 6 ตัว คือ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน รายได้ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชา สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการได้อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 44.1 (R^2 adj = .441) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .674 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

(n = 251)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	p
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (cons)	.247	.048	.327	5.104	.000
ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน (c_work)	.170	.039	.234	4.348	.000
รายได้ (inc)	7.805E-06	.000	.164	3.374	.001
บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม (agre)	.132	.055	.153	2.410	.017
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (open)	.103	.041	.144	2.520	.012
ความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชา (sup)	6.360E-02	.030	.109	2.124	.035
ค่าคงที่ (a)	.923				
R = .674 $R^2 = .455$ R^2 adj = .441 $F_{Overall} = 33.924$ Sig F = .000					

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการมาเขียนเป็นสมการ จะได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบดังนี้

$$\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ} = .923 + .247 (\text{cons}) + .170 (\text{c_work}) + 7.805E-06 (\text{inc}) + .132 (\text{agre}) + .103 (\text{open}) + 6.360E-02 (\text{sup})$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการพบว่าตัวแปรที่พยากรณ์ได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก รองลงมาคือ ความ

พึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน รายได้ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชา ตามลำดับ

อภิปรายผล

สมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความยุติธรรม ในองค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

ผลการวิจัยพบว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากมีเพียงรายได้ บุคลิกภาพ แบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก ความพึงพอใจ ในงานด้านการบังคับบัญชา และความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ร้อยละ 44.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงให้เห็นว่าปฏิเสธสมมติฐาน

การที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้อาจเนื่องจากว่า สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งมีการจัดสรรผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ อย่างสมเหตุสมผลและเพียงพอ ไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน เงินส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดี เงินค่าครองชีพพิเศษ เงินเพิ่มค่าครองชีพชั่วคราว ค่ารักษาพยาบาล ค่าศึกษาบุตร ค่าปฏิบัติงานนอกเวลาทำการ และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น พนักงานระดับปฏิบัติการมีรายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ พนักงานไม่มีความเครียด ส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการเต็มใจที่จะปฏิบัติงานทั้งในความรับผิดชอบและที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์การได้กำหนดไว้ เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ส่วนการที่บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ อาจเนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์นั้นจัดได้ว่าเป็นบุคคลที่มีการยอมรับสิ่งใหม่ๆ ชอบแสวงหาประสบการณ์ มีเหตุผล และเปิดกว้างทางความคิด ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งปฏิบัติด้วยความสมัครใจ ไม่มีใครบังคับหรือร้องขอและอยู่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์การกำหนดไว้ ด้วยตระหนักและเล็งเห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานเป็นหลัก ประกอบกับการที่สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งมีนโยบายในการส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการเข้ารับการฝึกอบรม และสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาตนเองและได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อรับผิดชอบในงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของชูชัย สมितिไกร (2543) ที่ศึกษาถึงปัจจัย ที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคคล โดยศึกษาในกลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชนที่ตั้งอยู่ในเขตภาคเหนือตอนบน

จำนวน 1,622 คน ซึ่งผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บุคลิกภาพทั้งห้าองค์ประกอบอันได้แก่ บุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหว แบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบอ่อนน้อม และแบบมีสติ สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ร้อยละ 2.28, 16.98, 10.10, 4.58 และ 7.15 ตามลำดับ

สำหรับบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้อาจเนื่องมาจากบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมเป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่แสดงออกถึงความไว้วางใจผู้อื่น มีความจริงใจ ซอบเอื้อเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น มีความอ่อนน้อม ถ่อมตน ประณีประนอม ค่อยตาม และมีจิตใจอ่อนโยน ส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการ มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยเต็มใจที่จะอุทิศตนในการปฏิบัติงานแม้ว่างานนั้นจะไม่ซับซ้อนท้าทายที่ของตนโดยตรงก็ตาม เช่น การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานหรือแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน พยายามป้องกันหรือหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดปัญหากระทบกระทั่งกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน มีความอดทนอดกลั้นต่อปัญหา อุปสรรค ความคับข้องใจต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ และหลีกเลี่ยงการร้องทุกข์หรือเรียกร้อง ในเรื่องเล็กน้อย แม้ว่าจะเป็นสิทธิของพนักงานก็ตาม เนื่องจากตระหนักว่าการกระทำดังกล่าวจะส่งผลต่อความสำเร็จของงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของศศิวิมล อุปนนไชย (2551) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญ และฟันฝ่าอุปสรรค และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการสายสนับสนุนวิชาการซึ่งปฏิบัติงานในสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ผลจากการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ

ส่วนการที่บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกนั้นสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้นั้น อาจเนื่องมาจากบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกเป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นระเบียบ มีวินัยในตนเอง และมีความต้องการมุ่งสัมฤทธิ์ผล ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการเป็นบุคคลที่มีเหตุผล ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และพร้อมที่จะทุ่มเทและอุทิศตนด้วยความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ แม้ว่าจะมีปัญหาอุปสรรคใดๆ ก็ตาม สอดคล้องกับงานวิจัยของอัญพร พูลทรัพย์ (2546) ที่ทำการศึกษาเรื่องบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษาในกลุ่มพนักงานกองรายได้ การประปานครหลวง ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทุกด้านและโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 และแสดงให้เห็นว่าบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสามารถใช้เป็นตัวทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทุกด้านและโดยรวมได้

สำหรับความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชาสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้นั้นอาจเนื่องมาจากความเป็นอยู่และลักษณะความสัมพันธ์ของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความเป็นกันเอง มีความใกล้ชิดสนิทสนม และมีวัฒนธรรมนับถือเลื่อมใสกันตามอาวุโสแบบพี่น้อง ประกอบกับลักษณะโครงสร้างของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งที่มีการกระจายอำนาจการบริหารจัดการและการตัดสินใจต่างๆ ทำให้งานที่เป็นเรื่องเร่งด่วนสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้บรรยากาศในการ

ปฏิบัติงานและการบังคับบัญชาไม่เคร่งเครียด พนักงานมีความพึงพอใจในงาน ปฏิบัติงานด้วยความสบายใจ ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรซึ่งปฏิบัติด้วยความสมัครใจ และเป็นสิ่งที่ยื่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดไว้ เช่น การให้ความช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานโดยไม่ต้องมีใครบังคับหรือร้องขอ และหลีกเลี่ยงการบ่น การร้องทุกข์ หรือการเรียกร้องในเรื่องเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นันท์สภรณ์ อภิกัณฑ์กุล (2548) ที่ทำการศึกษารื่องการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ฝ่ายบริการลูกค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าความพึงพอใจในงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านลักษณะงานด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน และการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และลักษณะความเป็นชายสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

ส่วนความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานสามารถรวมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้อาจเนื่องมาจากบรรยากาศการทำงานภายในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งมีลักษณะความเป็นพี่น้อง มีความใกล้ชิดสนิทสนม มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ มีน้ำใจ

เมื่อเกิดปัญหาก็ร่วมมือกันแก้ไข ให้ความร่วมมือในการทำงาน ประกอบกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความเอื้ออาทรต่อกันในลักษณะพี่น้อง จึงทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความสุขและเต็มใจที่จะทุ่มเทในการปฏิบัติงานในหน้าที่เพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยการให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องส่วนตัวและ ในการปฏิบัติงาน เคารพสิทธิส่วนบุคคลเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหากระทบกระทั่งกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันท์สภรณ์ อภิกัณฑ์กุล (2548) ที่ศึกษาเรื่องการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ฝ่ายบริการลูกค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าความพึงพอใจในงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน และการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และลักษณะความเป็นชาย สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผลจากการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งองค์กรอาจสามารถนำผลจากการวิจัยดังกล่าวมากำหนดเป็นบุคลิกภาพที่สนับสนุนและเอื้อต่อลักษณะงานของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งซึ่งเป็นการให้บริการสาธารณะ มีความจำเป็นในการติดต่อประสานงานกับ

บุคคลภายนอกและประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ประกอบการคัดเลือกพนักงาน นอกเหนือจากการทดสอบวัดความรู้ความสามารถและการสัมภาษณ์

2. จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนั้นองค์การจึงอาจจัดให้มีการประชุมย่อยในระดับฝ่ายและการประชุมร่วมกับส่วนงานอื่นในองค์การ เพื่อพูดคุยทำความเข้าใจถึงปัญหาอุปสรรคในการทำงาน แลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน ช่วยกันนำเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน

3. ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนั้นเพื่อเป็นการส่งเสริมและรักษาระดับการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอันเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ที่องค์การกำหนดและเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ องค์การจึงควรพิจารณา ให้ความสำคัญในส่วนของการจ่ายเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ ให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการ โดยอาจมีการพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างเงินเดือนขององค์การ และการจ่ายเงินเพิ่ม ค่าครองชีพและเงินเพิ่มค่าครองชีพชั่วคราวให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรพิจารณาตัวแปรที่อาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการเพิ่มเติม เช่น เซวาร์นอารมณ์ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ เป็นต้น หรือศึกษาถึงผลลัพธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีต่อตัวแปรอื่น เช่น ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. ในการวิจัยครั้งนี้ การประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นการประเมินโดยตัวของพนักงานระดับปฏิบัติการเอง ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปอาจจะมีการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยศึกษาจากการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในส่วนที่พนักงานประเมินตนเอง ร่วมกับการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานโดยผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินหรือเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมิน เพื่อให้งานวิจัยมีความครอบคลุมและสมบูรณ์มากขึ้น

3. กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งในส่วนกลางซึ่งปฏิบัติงานด้านนโยบายขององค์การ ดังนั้นในการ ศึกษาครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไปยังพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดซึ่งเป็นส่วนงานที่ขึ้นตรงกับสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งและรับนโยบายจากสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ในการปฏิบัติภารกิจเกี่ยวกับการดำเนินการเลือกตั้งทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น เพื่อให้ผลการศึกษานำไปใช้ได้ครอบคลุมและ

เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากยิ่งขึ้น โดยนำผลที่ได้จากการศึกษามาเปรียบเทียบว่าสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อนำผล ที่ได้จากการศึกษาดังกล่าวไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรและบริหารองค์การต่อไป

บรรณานุกรม

- กิริติ ยศยิ่งยง. 2549. **การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อริยมรรค.
- ชูชัย สมितिไกร. “แนวทางการสร้างระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความยุติธรรม.” **วารสารเพิ่มผลผลิต** 3 (กุมภาพันธ์-มีนาคม 2543) : 43-45.
- ณัฐพันธ์ เขจรันนทร์. 2551. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- นันทสภรณ์ อภิศักดิ์กุล. 2548. **การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ. 2543. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามเจริญพานิช.
- วันชัย มีชาติ. 2544. **พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ**. กรุงเทพมหานคร: โครงการผลิตตำราและเอกสารการสอน คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศศิวิมล อุปนนไชย. 2551. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาในสำนักงานอธิการบดีของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรรคยุพา ทองใบ. 2549. **พฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อัญพร พูลทรัพย์. 2546. **บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษากองรายได้ การปราบปรามคหลวง**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Beugre, C.D. 1996. **Analyzing the Effects of Perceived Fairness on Organizational Commitment and Workplace Aggression**. Dissertation, Rensselaer Polytechnic Institute.
- Colquitt, J. A. et al. 2001. “Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research.” **Journal of Applied Psychology** 86 (3) : 425-445.

- Howard, P. J. and J. M. Howard. 1995. **The Big Five Quickstart: An Introduction to The Five Factor Model of Personality for Human Resource Professionals** (Online). www.eric.ed.gov. (Accessed August 12, 2011).
- Locke, E. A. 1976. "The Nature and Causes of Job Satisfaction." In M. D. Dunnette (ed.) **Handbook of Industrial and Organizational Psychology**. Chicago: Rand McNally College Publishing Company, 1297-1349.
- Luthans, F. 1998. **Organizational Behavior**. 8th ed. New York : McGraw-Hill.
- Muchinsky, P. M. 2006. **Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. 8th ed. Belmont : Thomson Wadsworth.
- Organ, D. W. and T. S. Bateman. 1991. **Organizational Behavior**. 4th ed. Boston : Richard D. Irwin, Inc.
- Organ, D. W., P. M. Podsakoff and S. B. MacKenzie. 2006. **Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences**. California : Sage Publication, Inc.
- Smith, C. A., D. W. Organ and J. P. Near. 1983. "Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents." **Journal of Applied Psychology** 68 (4) : 653 - 663.