

**การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์กร
และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท
ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง**

**Self-Perceived Employability, Trust Inside Organizations,
and Organizational Citizenship Behavior of Employees
at a Toyota's Dealer Company**

กรรณิกา ทองศรี*

ผศ.ดร.ถวัลย์ เนียมทรัพย์**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาาระดับการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ตลอดจนศึกษาอำนาจพยากรณ์ของลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง จำนวน 144 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานทุกด้านอยู่ในระดับสูง มีความไว้วางใจภายในองค์กรทุกด้านอยู่ในระดับสูง และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทุกด้านอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงาน ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์กร ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้า การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์กรปัจจุบัน และด้านคุณค่าตนเองนอกองค์กรปัจจุบันสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานได้ร้อยละ 64.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

คำสำคัญ: ลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์กร
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

* นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Abstract

The objectives of this research were to study the level of self-perceived employability, trust inside organizations, and organizational citizenship behavior of employees at a Toyota's dealer company. It also examined the influence of personal factors, self-perceived employability and trust inside the organization on organizational citizenship behavior of employees at that company. The sample in this research consisted of 144 employees at a Toyota's dealer company. Analytical statistics employed were the percentages, the mean, the standard deviation, and the stepwise multiple regression analysis. The results were as follows. Firstly, the employees had overall high levels of self-perceived employability, trust inside organization, and organizational citizenship behavior. Secondly, tenure in current organization especially the personal factors, trust between the individual employees and the organization, and trust between the individual employees and their employers of trust inside organizations, perceived value of occupation in current organization, and self-valuation outside current organization of self-perceived employability could jointly predict 64.6% of the overall organizational citizenship behavior of employees around at the 0.001 level of statistical significance.

Keywords: Personal factors, self-perceived employability, trust inside organization, organizational citizenship behavior

บทนำ

หลายองค์การมีการปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านการบริหารจัดการมีการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงาน รวมทั้งมีการมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับพนักงานในบริษัทมากขึ้น ด้วยพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ และปฏิบัติงานได้ดี ย่อมทำให้องค์การดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ (Cantrell *et al.*, 2006; Pollitt, 2007)

มีผู้เชี่ยวชาญหลายท่านให้ความสนใจและทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Appelbaum *et al.*, 2004; Wat and Shaffer, 2005) เนื่องจากเป็นลักษณะของพฤติกรรมบุคคลที่แสดงออกด้วยตนเองซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์การได้ (Organ and Bateman, 1991: 275; George and Jones, 1999: 93-97) เพราะพฤติกรรมนี้เป็นตัวหล่อลื่นเครื่องจักรทางสังคมในองค์การทำให้เกิดความยืดหยุ่นซึ่งจำเป็นต่อการทำงานในสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาได้ ทำให้บุคคลสามารถจัดการสิ่งต่างๆ ได้เป็นอย่างดีในสถานการณ์ที่ต้องมีการพึ่งพาค้ำซึ่งกันและกัน (Smith, Organ, and Near, 1983: 653)

พนักงานที่มีพฤติกรรมการทำงานดี ยอมรับการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ปัจจุบันและสามารถปรับตัวได้ ย่อมเป็นพนักงานที่มีคุณค่า มีประโยชน์ต่อองค์การ และเรียกได้ว่าพนักงานผู้นั้นมีค่า

คู่ควรแก่การจ้างงาน สิ่งนี้รวมถึงความรู้ความสามารถในเรื่องงาน ทักษะ ทักษะคิด ฯลฯ ที่เด่นชัดและแตกต่างจากผู้อื่น อันทำให้บุคคลเหล่านั้นเป็นที่ต้องการในการจ้างงานและธำรงรักษาไว้ขององค์กร ตลอดจนกระทั่งเป็นที่ต้องการขององค์กรอื่นๆ อีกด้วย (Sanders and De Grip, 2004; Rothwell and Arnold, 2007) องค์กรต่างๆ จึงควรให้ความสำคัญและรักษาพนักงานเหล่านั้นไว้ให้อยู่คู่กับองค์กรต่อไป พนักงานที่มีการรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองมีทักษะ ความสามารถ และมีประโยชน์ต่อองค์กรดี จะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรที่ดีด้วย (Iles, Forster, and Tinline, 1996) ซึ่งเมื่อพนักงานเหล่านั้นรับรู้ถึงความสำคัญของตนเอง ตระหนักว่าตนเองเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนขององค์กรให้เป็นไปตามทิศทางที่ตั้งเป้าหมายไว้ก็ จะทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

ความไว้วางใจที่พนักงานมีต่อองค์กรก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ (Connell, Ferres, and Travaglione, 2003) โดยความไว้วางใจภายในองค์กร เป็นรากฐานให้พนักงานมีความเชื่อใจในบุคคลอื่น หรือสิ่งอื่น ยอมรับในการกระทำ หรือ พฤติกรรมของบุคคลอื่น (Rousseau, 2001) หากปราศจากความไว้วางใจ องค์กรนั้นก็ปราศจากความเป็นหนึ่งเดียว และความสามัคคี ความคิดสร้างสรรค์จะน้อยลง องค์กรนั้นจะมีกระบวนการตัดสินใจที่ไร้ประสิทธิภาพ อัตราการลาออกของพนักงานจะสูง (Robert, 1997) ดังนั้นความไว้วางใจจึงส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ (Connell et al., 2003)

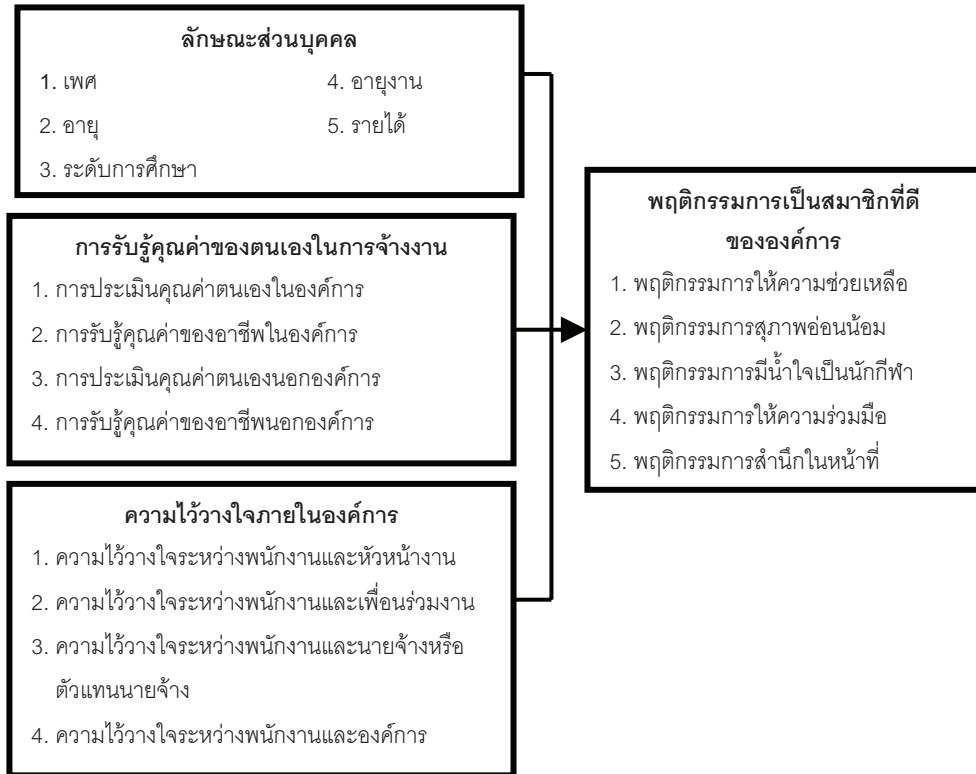
นอกจากนี้จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยยังพบว่าลักษณะส่วนบุคคลก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยทำการศึกษากับพนักงานในบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้า แห่งหนึ่ง สาเหตุที่ศึกษากับพนักงานของบริษัทนี้ เนื่องจากบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทแม่ นั้น ประสบความสำเร็จอย่างมากในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นด้านยอดขายหรือด้านบริการ (บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด, 2553) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงมาตรฐานระดับสูงของสัญลักษณ์ โตโยต้า ดังนั้นพนักงานทุกคนจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ การศึกษาถึงปัจจัยที่คาดว่าจะสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานได้ อันได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์กร ผู้วิจัยคาดว่าจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทแห่งนี้ ในการส่งเสริมและเสริมสร้างการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์กร เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทำให้พนักงานทุ่มเทให้กับการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาอำนาจพยากรณ์ของลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท

ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งต่ำกว่าผู้จัดการของบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่งในภาคเหนือ และยังมีสถานภาพเป็นพนักงานอยู่ ณ วันที่ 30 กันยายน 2553 จำนวน 230 คน ได้มีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 303) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 และได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยซึ่งยอมรับได้ว่ามากเพียงพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรจำนวน 144 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Stratified Random Sampling) ตามแผนกคือ แผนกขาย แผนกบริการ แผนกอะไหล่ แผนกซ่อมตัวถังและสี แผนกการเงิน และแผนกลูกค้าสัมพันธ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน เป็นข้อคำถามแบบตรวจคำตอบ (Check List) และเติมข้อความที่เกี่ยวข้องตามความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ผู้วิจัยปรับปรุงและพัฒนาจากแบบสอบถามการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานและแนวคิดของ Rothwell and Arnold (2007) จำนวน 27 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านคุณค่าตนเองในองค์การปัจจุบัน ด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน ด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน และด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบัน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความไว้วางใจภายในองค์การ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดของ Dietz and Den Hartog (2006) จำนวน 42 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงานด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้างหรือตัวแทนนายจ้าง และด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์การ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดของ Organ and Bateman (1991) จำนวน 41 ข้อ มีลักษณะเป็น มาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อม ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่าน ตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานซึ่งเป็นพนักงานที่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่มประชากรที่ศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถามด้วยการหาค่า Item Total Correlation และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน

ด้านคุณค่าตนเองในองค์การปัจจุบัน	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .914
ด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบัน	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .951
ด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบัน	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .857

ด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์กรปัจจุบัน	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .870
ทั้งหมด	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .969

ตัวอย่างข้อคำถาม

1. ท่านมีทักษะทางสังคมทำให้ประสานงานกับพนักงานในบริษัทได้เป็นอย่างดี
2. พนักงานในตำแหน่งเดียวกับท่านและตัวท่าน เป็นบุคคลสำคัญในการเพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน

ความไว้วางใจภายในองค์กร

ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .976
ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .933
ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้างหรือตัวแทนนายจ้าง	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .967
ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์กร	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .956
ทั้งหมด	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .985

ตัวอย่างข้อคำถาม

1. ท่านเชื่อว่าความสามารถของหัวหน้างานช่วยส่งเสริมความสำเร็จขององค์กรได้
2. ท่านเชื่อว่าเพื่อนร่วมงานมีความห่วงใยในความเป็นอยู่ของท่าน

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .950
ด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อม	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .958
ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .932
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .949
ด้านพฤติกรรมการมีสำนึกในหน้าที่	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .910
ทั้งหมด	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .984

ตัวอย่างข้อคำถาม

1. เมื่อหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในการทำงาน ท่านพร้อมที่จะช่วยเสมอ
2. ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบอย่างเต็มที่

ผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้พบผลการวิจัยที่สำคัญ ดังนี้

พนักงานของบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่งในภาคเหนือที่ทำการศึกษานี้ในครั้งนี้

เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 54.9 มีอายุเฉลี่ย 28.92 ปี มีการศึกษาระดับปวส. และปริญญาตรี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 34.0 และมีอายุงานเฉลี่ย 3.38 ปี

การศึกษาการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์กร และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานพบว่า พนักงานมีการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้าน คุณค่าตนเองในองค์กรด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์กรด้านคุณค่าตนเองนอกองค์กรและด้านการ รับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์กรอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76, 3.87, 3.86 และ 3.74 ตามลำดับ มีความไว้วางใจภายในองค์กร ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน ด้านความไว้วางใจ ระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้างหรือตัวแทนนายจ้าง และด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์กรอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98, 3.71, 3.90 และ 3.82 ตามลำดับ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้าน พฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อม ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และ ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10, 4.11, 4.02, 4.00 และ 3.98 ตาม ลำดับ ดังตารางที่ 1

การวิจัยครั้งนี้เพื่อให้ทราบว่า ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้าง งานและความไว้วางใจภายในองค์กรสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่งได้หรือไม่ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอย พหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เป็นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่โดยตัวแปรทุก ตัวที่นำเข้าสู่สมการการถดถอยพหุจะต้องเป็นตัวแปรเชิงปริมาณเท่านั้น ดังนั้นตัวแปรเชิงคุณภาพ คือ เพศ ซึ่งไม่สามารถวัดหรือประเมินออกมาในเชิงปริมาณได้โดยตรง จึงต้องเปลี่ยนให้เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) เสียก่อน

การศึกษาเพื่อหาตัวแปรร่วมในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ พนักงาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ได้ทำการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระพบว่ามีตัวแปรอิสระที่มีค่า ความสัมพันธ์กันเกิน .80 จำนวน 1 คู่ คือด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้างหรือตัวแทน นายจ้าง และด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงตัดตัวแปรด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้างหรือตัวแทนนายจ้างออก เนื่องจากด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงาน และนายจ้างหรือตัวแทนนายจ้างถือเป็นองค์ประกอบย่อยของความไว้วางใจภายในองค์กรด้านความไว้วางใจ ระหว่างพนักงานและองค์กร จากนั้นนำตัวแปรอิสระทั้ง 12 ตัวแปร ไปเป็นตัวแปรอิสระเพื่อวิเคราะห์ การถดถอยพหุแบบขั้นตอนใหม่พบว่ามีความสัมพันธ์ไม่เกินเกณฑ์ที่กำหนดโดยค่าความสัมพันธ์น้อยกว่า .80 คืออยู่ระหว่าง $-0.125 - 0.719$ ดังตารางที่ 2

จากนั้นนำตัวแปรอิสระทั้ง 12 ตัวแปร เข้าสู่การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนต่อไป ซึ่ง ผลการวิเคราะห์ พบว่าความไว้วางใจภายในองค์กรด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์กร ($\beta = .709$) การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าของอาชีพในองค์กรปัจจุบัน ($\beta = .316$) ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน ($\beta = .238$) ลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน			
ด้านคุณค่าตนเองในองค์กรปัจจุบัน	3.76	.53	สูง
ด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์กรปัจจุบัน	3.87	.55	สูง
ด้านคุณค่าตนเองนอกองค์กรปัจจุบัน	3.86	.50	สูง
ด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์กรปัจจุบัน	3.74	.53	สูง
ความไว้วางใจภายในองค์กร			
ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน	3.98	.66	สูง
ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน	3.71	.59	สูง
ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้างหรือ ตัวแทนนายจ้าง	3.90	.66	สูง
ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์กร	3.82	.61	สูง
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร			
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	4.10	.53	สูง
ด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อม	4.11	.55	สูง
ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา	4.02	.50	สูง
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	4.00	.49	สูง
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	3.98	.56	สูง

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง ตัวแปรมีค่าอยู่ในระดับต่ำ ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.67 หมายถึง ตัวแปรมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ย 3.68 – 5.00 หมายถึง ตัวแปรมีค่าอยู่ในระดับสูง

ด้านอายุงาน ($\beta = .176$) และการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าตนเองนอกองค์กรปัจจุบัน ($\beta = .166$) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานได้ร้อยละ 64.6 ($R^2_{Adj} = .646$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 โดยความไว้วางใจภายในองค์กรด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์กรมีอำนาจในการพยากรณ์มากที่สุด ดังตารางที่ 3

สามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร}} = .709Z(\text{TR_ORG}) + .316Z(\text{EM_PIN}) \\ + .238Z(\text{TR_MAN}) + .172Z(\text{EXP}) + .166Z(\text{EM_SOU})$$

อภิปรายผล

1. การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานในทุกด้านอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์กรของพนักงาน

	SEX	AGE	EDU	EXP	SAL	EM_SIN	EM_PIN	EM_SOU	EM_POU	TR_MAN	TR_COL	TR_EMP
SEX	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AGE	.052	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EDU	.462**	-.104	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EXP	.081	.631**	-.066	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SAL	.065	.564**	.032	.599**	-	-	-	-	-	-	-	-
EM_SIN	-.005	.090	.054	.058	.114	-	-	-	-	-	-	-
EM_PIN	.037	.076	.069	-.023	.078	.719**	-	-	-	-	-	-
EM_SOU	.013	.018	.205*	.049	.062	.678**	.606**	-	-	-	-	-
EM_POU	.045	-.001	.241**	.000	.086	.689**	.600**	.768**	-	-	-	-
TR_MAN	.103	.085	.012	-.007	.031	.380**	.515**	.378**	.486**	-	-	-
TR_COL	-.071	.061	-.041	.019	.081	.397**	.551**	.444**	.384**	.533**	-	-
TR_EMP	-.095	.092	-.125	.064	.111	.315**	.473**	.391**	.399**	.622**	.653**	-
TR_ORG	-.026	.113	-.004	.028	.194*	.386**	.470**	.431**	.463**	.595**	.578**	.831**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุของลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน และความไว้วางใจภายในองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t	p
ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์กร (TR_ORG)	.541	.045	.709	11.967	.000
การรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์กรปัจจุบัน (EM_PIN)	.268	.052	.316	5.116	.000
ความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน (TR_MAN)	.167	.049	.238	3.431	.001
อายุงาน (EXP)	.022	.006	.172	3.384	.001
คุณค่าตนเองนอกองค์กรปัจจุบัน (EM_SOU)	.154	.059	.166	2.593	.011
ค่าคงที่ (Constant) = .953					
R = .812	R ² = .659	R ² _{Adj} = .646	Overall F = 53.274	p = .000	

1.1 ด้านคุณค่าตนเองในองค์กรปัจจุบันอยู่ในระดับสูง เนื่องจากลักษณะการทำงานของ บริษัทมีระบบการทำงานที่มีแบบแผน เป็นขั้นตอน และมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา พนักงานของบริษัททุกคนต้องผ่านการฝึกอบรมตามที่บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด กำหนดไว้ ซึ่งมีทั้งหมด 3 ระดับ ตั้งแต่ระดับพื้นฐาน ระดับผู้เชี่ยวชาญ จนถึงระดับครูฝึกที่สามารถถ่ายทอดความรู้ผ่านหลักสูตรการทำ In House Training ให้แก่พนักงานอื่นๆ ทั้งบริษัทยังมีการประเมินผลพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ทำให้

พนักงานเกิดความมั่นใจในคุณภาพการทำงานของตนเอง และเมื่อเปรียบเทียบมาตรฐานของโตโยต้า ซึ่งได้รับการยกย่องได้จากรางวัลมากมาย (บริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด, 2553) จึงทำให้พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองมีความสำคัญและมีคุณค่าในองค์การปัจจุบัน

1.2 ด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์การปัจจุบันอยู่ในระดับสูง เนื่องจากพนักงานทุกคนทำงานในอาชีพที่ตนมีความเชี่ยวชาญเฉพาะ และเหมาะสมกับตำแหน่ง บริษัทมีค่าตอบแทนนอกเหนือจากเงินเดือนคือค่าระดับและค่าตำแหน่งให้กับพนักงานทุกคนที่ผ่านเกณฑ์การทดสอบของบริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ทำให้พนักงานเห็นว่าบริษัทให้ความสำคัญกับอาชีพของพนักงานนอกจากนี้การทำงานที่เป็นระบบ สะดวกรวดเร็ว เน้นลูกค้าเป็นสำคัญ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสูงสุดยังเป็นจุดเด่นของระบบการทำงาน จนทำให้บริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ได้รับรางวัล 2011 Thailand Customer Service Index (CSI) Study จากสถาบัน เจ.ดี. พาวเวอร์ เอเชีย แปซิฟิก เป็นปีที่ 4 ติดต่อกัน (บริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด, 2553) สิ่งเหล่านี้ที่เกิดควบคู่กับการรับรู้ความสำเร็จทางอาชีพของพนักงาน และทำให้พนักงานตระหนักว่าตนเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

1.3 ด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบันอยู่ในระดับสูง เนื่องจากพนักงานทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรมตามมาตรฐานของโตโยต้าที่ศูนย์การศึกษาและฝึกอบรมโตโยต้าสุรินทร์ด้วยหลักสูตรที่หลากหลายตามลักษณะงาน โดยแบ่งเป็นหลายหลักสูตรหลายระดับ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทที่ประกอบธุรกิจประเภทเดียวกันก็ถือได้ว่าพนักงานของบริษัทแห่งนี้มีโอกาสในการฝึกอบรมและเรียนรู้และเพิ่มความเชี่ยวชาญของตนเองตามตำแหน่งงานอย่างเป็นระบบ ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อพนักงานทุกคนเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ก็ย่อมทำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจในตนเอง มีความมั่นใจว่าตนเองมีความรู้และมีความสามารถพนักงานเกิดพฤติกรรมการเลือก (Choice Behavior) มีแรงจูงใจในการพัฒนาความสามารถของตนเองให้มีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น (Bandura, 1986) พนักงานมั่นใจกับความสามารถของตนว่าสามารถงานใหม่ได้ไม่ยากหากต้องการ

1.4 ด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์การปัจจุบันอยู่ในระดับสูงเนื่องจากตลาดรถยนต์ในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างมาก บุคคลที่ประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนี้จึงมีความสำคัญต่อบริษัทมาก โดยเฉพาะบุคคลที่มีความสามารถเฉพาะทาง เพราะบริษัทต่างๆ ต้องการพนักงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานของตน เพื่อขับเคลื่อนธุรกิจและรองรับการเติบโตของบริษัทในอนาคต ทำให้พนักงานเล็งเห็นช่องทางในการพัฒนาตนเอง และโอกาสก้าวหน้าทางอาชีพ

2. ความไว้วางใจภายในองค์การ จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความไว้วางใจภายในองค์การในทุกด้านอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

2.1 ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างานอยู่ในระดับสูง เนื่องจากระบบการทำงานที่แบ่งแผนการทำงานแบบเป็นทีม ซึ่งมีหัวหน้างานเป็นผู้รับผิดชอบ โดยหัวหน้างานที่ทำหน้าที่แก้ปัญหาและเป็นที่ปรึกษาปัญหาในการทำงานให้กับลูกน้อง จะทำให้ลูกน้องเกิดความเคารพ และเกิดการปฏิบัติพฤติกรรมตามที่หัวหน้าต้องการ (Dietz and Den Hartog, 2006) นอกจากนี้ความเมตตาากรุณาและความซื่อสัตย์ที่หัวหน้างานแสดงให้เห็น ยังเป็นส่วนสำคัญในการเสริมสร้างความไว้วางใจในตัวหัวหน้างาน (Robert, 1997)

2.2 ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง เนื่องจากในการทำงานที่แต่ละแผนกพนักงานจะต้องดูแลรับผิดชอบส่วนงานของตน แต่หากมีข้อผิดพลาด พนักงานแผนกนั้นๆ ต้องรับผิดชอบร่วมกัน และหากพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีและประสบความสำเร็จ แผนกนั้นๆ ก็จะได้รางวัลร่วมกัน สิ่งนี้ทำให้เกิดความคาดหวังทางบวกของพนักงานแต่ละคนที่ต้องการจะให้แผนกของตนดำเนินการได้เป็นอย่างดี (Dietz and Den Hartog, 2006) เป็นเหตุให้พนักงานเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดความรักใคร่กลมเกลียวกัน บรรยากาศการทำงานจึงเป็นไปอย่างช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

2.3 ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้างอยู่ในระดับสูง เนื่องจากการที่นายจ้างปฏิบัติงานด้วยความเปิดเผย รักษาคำพูด ผลักดันให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน ทำให้พนักงานทราบถึงสถานะปัจจุบันของบริษัทและรู้สึกมีส่วนร่วมนอกจากนี้นายจ้างเป็นผู้ที่มีความเมตตา มีความเป็นกันเองกับพนักงาน มีความเสมอต้นเสมอปลาย ก็จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไว้วางใจนายจ้าง (Dietz and Den Hartog, 2006)

2.4 ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์กรอยู่ในระดับสูง เนื่องจากบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง ระบบการทำงานเป็นแบบแผนมีการแบ่งงานอย่างชัดเจน สามารถตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องได้อย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ยังเน้นในด้านความปลอดภัยของพนักงานเป็นสำคัญ และการที่พนักงานเล็งเห็นว่าบริษัทให้ความสำคัญต่อสวัสดิภาพของพนักงาน ทำให้พนักงานเชื่อใจและตัดสินใจที่จะไว้วางใจบริษัท (Williams, 2001)

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทุกด้านอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

3.1 ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับสูง เนื่องจากบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าจัดให้มีการอบรมพนักงานใหม่และมีกิจกรรมสร้างความสามัคคีกันอยู่บ่อยครั้ง ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน อีกทั้งพนักงานมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมโดยมีเป้าหมายเดียวกัน ซึ่งคือเป้าหมายหลักขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ ประกอบกับองค์กรประกาศจุดยืนที่ชัดเจน ทำให้ทิศทางการทำงานเป็นไปในแนวเดียวกัน พนักงานรับรู้สถานการณ์การทำงานอย่างต่อเนื่อง สิ่งเหล่านี้เป็นเหตุให้พนักงานมีแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Dyne *et al.*, 1994 อ้างใน อัมพร พรพงษ์สุริยาม, 2540: 49) และหากมีปัญหาหรือมีเวลว่าง พนักงานก็ยินดีที่จะสละเวลาของตนเองเพื่อช่วยเหลือพนักงานคนอื่น

3.2 ด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อมอยู่ในระดับสูง เนื่องจากพนักงานแต่ละคนรู้จักหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี จากระบบการทำงานที่แบ่งแยกงานออกเป็นสัดส่วนชัดเจน งานที่นอกเหนือจากหน้าที่หรืองานที่ต้องประสานงานกับส่วนหรือแผนกอื่นๆ ของบริษัท พนักงานจะมีการขออนุญาตกับหัวหน้างานนั้นๆ ก่อนที่จะลงมือปฏิบัติหรือประสานงาน ส่วนแผนกนั้นๆ ก็ยินดีช่วยเหลืออย่างเต็มที่ สิ่งนี้แสดงถึงความเคารพในหน้าที่ซึ่งกันและกัน ทั้งยังนโยบาย 3 ส คือ สวัสดิ์ สะดวกดี สบายดี ของบริษัท ที่พยายามผลักดันให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามจนเป็นนิสัย ตอนเช้าพบกันพนักงานก็ยิ้มให้กันและกล่าวคำทักทายว่าสวัสดิ์ ทำงานอย่างมีระบบก็ทำให้เกิดความสะดวกดี และเมื่อจิตใจสดชื่นยิ้มแย้ม ก็ทำให้เกิด

ความสุข ดังคำว่าสบายดี จะเห็นได้ว่าวัฒนธรรมองค์การของบริษัทนี้เน้นให้พนักงานทุกคนให้ทำงานอย่างมีความสุข มีมารยาท เคารพซึ่งกันและกัน

3.3 ด้านพฤติกรรมกรรมการณ์น้ำใจเป็นนักกีฬาอยู่ในระดับสูง เนื่องจากบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้ามีการส่งเสริมคุณลักษณะที่ดีของพนักงานในด้านต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยการให้รางวัล เช่น การให้เบี้ยขยันติดรูปขึ้นบอร์ดสำหรับพนักงานที่ไม่ขาด ลา มาสายประจำเดือน และให้เงินรางวัลกับพนักงานในแผนกที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสูงสุด เป็นต้น ทั้งยังได้รับการยกย่องจากเจ้าของบริษัท และได้รับคำชมเชยจากพนักงานในบริษัท พนักงานมีความอดทน อดกลั้น พร้อมฟันฝ่าอุปสรรคเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และสามารถปรับตัวให้เข้ากับองค์กรได้ บรรยากาศการทำงานจะเป็นลักษณะของการช่วยเหลือกัน ร่วมยินดี และส่งเสริมซึ่งกันและกัน ไม่ได้เป็นบรรยากาศของการแข่งขัน พนักงานอดทนต่ออุปสรรคต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองและปรับตัวให้เข้ากับองค์กรให้ได้ สิ่งเหล่านี้ถือเป็นสภาพแวดล้อมที่สร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดพฤติกรรมกรรมการณ์น้ำใจเป็นนักกีฬา

3.4 ด้านพฤติกรรมกรรมการณ์ให้ความร่วมมืออยู่ในระดับสูง เนื่องจากนโยบายของบริษัทโตโยต้ามอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด เน้นเรื่องคุณภาพพนักงาน การฝึกอบรม และกิจกรรมมาก พนักงานทุกคนทราบดีถึงเรื่องนี้ตั้งแต่การปฐมนิเทศพนักงานใหม่และยึดถือเป็นหลักปฏิบัติ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการยอมรับไปในตัวของพนักงานทุกคนว่า เมื่อเข้ามาเป็นโตโยต้าแล้ว ทุกคนจะต้องเข้าร่วมทำการอบรม และทำกิจกรรมต่างๆ ที่ทางบริษัทกำหนด ซึ่งพนักงานทุกคนเองก็ยินดีเข้าร่วมทุกกิจกรรม ซึ่งจากสถิติจำนวนพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมแต่ละกิจกรรมนั้นมีจำนวนมากเกินกว่า 90% และเมื่อเข้าร่วมทำกิจกรรม พนักงานก็ยินดีที่จะมีส่วนร่วมในการเล่นเกมส์ และตอบคำถาม ทั้งยังมีส่วนร่วมในการนำเสนอข้อมูลต่างๆ ของแผนกตนเอง เป็นบรรยากาศที่ผ่อนคลาย และสนุกสนาน สิ่งนี้แสดงให้เห็นถึงความร่วมมือของพนักงานทุกคนที่มีให้กับบริษัท

3.5 ด้านพฤติกรรมกรรมการณ์สำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับสูง เนื่องจากพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแต่ละแผนกได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายประจำปี และเป้าหมายประจำเดือน ซึ่งแต่ละแผนกจะต้องทำงานให้บรรลุเป้าหมายโดยจะมีการประชุมสรุปรายสัปดาห์ที่เรียกว่าโอเบยะเป็นการประชุมของหัวหน้าแผนกแต่ละแผนกเพื่อสรุปตัวเลข และปัญหาประจำสัปดาห์ ถือว่าเป็นกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทุกคน เพราะพนักงานทุกคนเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เป้าหมายบรรลุผลสำเร็จ โดยมีตัวแทนคือหัวหน้าแผนก เมื่อทางบริษัทมีการกระตุ้นการทำงานของพนักงานอยู่ตลอดเวลา ทำให้พนักงานปฏิบัติงานเป็นกิจวัตรประจำวัน ส่งผลให้พนักงานตระหนักรู้ถึงภาระหน้าที่ของตนเองตลอดเวลา พนักงานจึงเป็นบุคคลที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ สนองนโยบายขององค์กร และช่วยดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร

4. ตัวแปรความไว้วางใจภายในขององค์กรด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์กร การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านกรรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์กรปัจจุบัน ความไว้วางใจภายในขององค์กรด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงาน และการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าตนเองนอกองค์กรปัจจุบัน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการณ์น้ำใจเป็นนักกีฬาขององค์กรของพนักงานได้ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 64.6 สามารถ

อธิบายได้ว่า การที่พนักงานมีความไว้วางใจองค์กร เชื่อมั่นต่อองค์กรว่าองค์กรจะปฏิบัติตามสิ่งที่ตนคาดหวังไว้ โดยไม่ต้องมีการตรวจสอบแต่อย่างใดจะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมสูงขึ้นได้ ทั้งนี้เนื่องจากการแสดงให้เห็นระบบการทำงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ ความเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของพนักงาน ตลอดจนการรับฟังความคิดเห็นพนักงานขององค์กรนั้น เป็นตัวส่งเสริมให้พนักงานรับรู้ว่าองค์กรมีความน่าไว้วางใจที่เข้มแข็ง เมื่อพนักงานมีความไว้วางใจภายในองค์กรแล้ว ก็ทำให้พนักงานสมัครใจที่จะแสดงพฤติกรรมตามที่องค์กรต้องการ (Dietz and Den Hartog, 2006) และเมื่อมีความไว้วางใจและมั่นใจต่อองค์กรมาก พนักงานก็ยิ่งแสดงพฤติกรรมการทำงานทางด้านบวกมากขึ้น ทำให้องค์กรอิทธิพลในการชักจูงพนักงานให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมได้

การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าของอาชีพในองค์กรปัจจุบันสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานได้นั้น สามารถอธิบายได้ว่า การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าประกอบอาชีพที่เป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจของบริษัท และทางบริษัทก็ได้ให้ความสำคัญกับอาชีพของตนเป็นอย่างมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานรับรู้ความสามารถในอาชีพของตนเอง และการเห็นคุณค่าของตนเองในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท พนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง และต้องการมีส่วนร่วมในความสำเร็จของบริษัท ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย (อุทัยวรรณ, 2547; พิชญ์พรรณ พุทธิมา, 2548) ที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นเมื่อตระหนักว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร พนักงานมีการรับรู้คุณค่าอาชีพในองค์กรปัจจุบันของตนว่ามีความสำคัญต่อองค์กร พนักงานทราบถึงความสำเร็จของอาชีพที่ตนเองทำอยู่ จึงทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สำหรับความไว้วางใจภายในองค์กรด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานได้ อธิบายได้ว่า การที่หัวหน้างานเป็นผู้นำที่ดี เป็นที่เคารพ และไว้วางใจของพนักงาน ส่งผลให้พนักงานตระหนักรู้และก่อให้เกิดความไว้วางใจต่อหัวหน้างานในที่สุด จากนั้นพนักงานจึงเต็มใจทำงานภายใต้การดูแลของหัวหน้างาน และรู้สึกว่าตนเองมีคณค้อยให้การสนับสนุนการทำงานอยู่เบื้องหลัง พนักงานจึงเกิดพฤติกรรมการทำงานด้านบวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wat and Shaffer (2005) ที่พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีอิทธิพลในทุกมิติของพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สำหรับลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานได้ สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยนั้นยังไม่สามารถแสดงความคิดเห็นหรือแสดงการมีส่วนร่วมได้อย่างเต็มที่เนื่องจากขาดประสบการณ์ในการทำงานกับองค์กร ทั้งหัวหน้ายังไม่กล้ามอบหมายงานให้รับผิดชอบมากนักเมื่อเทียบกับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของนนทกานต์ วุฒิอารีย์ (2547) และเมธิ ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ที่พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรดีมาก และพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 2 ปี จะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า ตามลำดับดังนี้ปัจจัยลักษณะ

ส่วนบุคคลด้านอายุงานจึงมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

สำหรับคุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบันสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานได้ สามารถอธิบายได้ว่า การที่พนักงานเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในงาน ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานเกิดความภูมิใจ และมั่นใจในความสามารถของตนเอง เมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานตระหนักถึงความสามารถของตนเอง มั่นใจว่าตนเองเป็นผู้ที่มีศักยภาพและต้องการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (Bandura, 1986) นอกจากนี้ยังมีประกาศนียบัตรของโตโยต้าเป็นเครื่องยืนยัน พนักงานทราบว่าความสามารถเช่นนี้เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานภายนอก พนักงานมีความรู้สึกเต็มใจและภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของบริษัท พนักงานมีความมั่นใจในความสามารถและคุณค่าของตนเอง สิ่งนี้ผลักดันให้พนักงานเกิดพฤติกรรมทางบวก เช่น พนักงานพยายามแสดงความสามารถของตนออกมาทางพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และรักษาระดับมาตรฐานการทำงานของตนเองไว้ รวมทั้งการที่พนักงานรับรู้ว่าตนเองทำงานกับบริษัทที่มีชื่อเสียง ต้องการให้บริษัทมีชื่อเสียงและครองความเป็นอันดับ 1 ต่อไป เพราะจะส่งผลดีของตนเองด้วย ไม่ว่าจะในด้านความภาคภูมิใจ ชื่อเสียง และผลตอบแทน ซึ่งทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นปัจจัยการรับรู้คุณค่าในการจ้างงานด้านคุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบันจึงมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์กรสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานได้ ดังนั้นบริษัทควรมีการจัดระบบและบรรยากาศการทำงานให้เอื้อต่อการสร้างความไว้วางใจ เช่น สร้างบรรยากาศการทำงานที่ตรวจสอบได้โดยจัดประชุมผลการทำงานขององค์กรอย่างสม่ำเสมอและเปิดเผย บริษัทประกาศจุดยืนให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน และรับฟังข้อเสนอแนะ โดยแจ้งให้พนักงานทราบว่าเป้าหมายขององค์กรคืออะไร เป็นต้น
2. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าของอาชีพในองค์กรปัจจุบันสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานได้ ดังนั้นบริษัทควรมีการส่งเสริมความสามารถทางอาชีพของพนักงาน โดยส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอวิธีเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดแนวทางปฏิบัติ
3. จากผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างานมารวมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานได้ ดังนั้นบริษัทควรมีการจัดอบรมหัวหน้างานในด้านคุณธรรมจริยธรรม ภาวะผู้นำ และการปฏิบัติงาน บรรยากาศการทำงานควรสร้างให้เป็นไปอย่างเปิดเผย ตรวจสอบได้ นอกจากนี้บริษัทควรแต่งตั้งหัวหน้างานที่มี

ลักษณะเอื้อให้เกิดความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน

4. จากผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงานสามารถรวมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานได้ ดังนั้นบริษัทควรจัดปฐมนิเทศพนักงานใหม่ เพื่อให้พนักงานที่เข้ามาใหม่ได้เรียนรู้วัฒนธรรมองค์การ และควรให้พนักงานที่เข้ามาทำงานนานกว่าซึ่งมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง คอยแนะนำให้ความรู้ในด้านการงานและการปฏิบัติงาน ซึ่งการที่ให้รุ่นพี่คอยแนะนำรุ่นน้องจะทำให้เกิดพฤติกรรมการเลียนแบบที่ดี และทำให้พนักงานใหม่เรียนรู้วัฒนธรรมที่ดีขององค์การได้มากขึ้น นอกจากนี้บริษัทควรเปิดโอกาสให้พนักงานใหม่ได้มีโอกาสแสดงความสามารถและความคิดเห็น เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วม และแสดงให้เห็นว่าบริษัทยอมรับฟังความคิดเห็นของตน เป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่ดีอีกทางหนึ่งด้วย

5. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านการรับรู้คุณค่าตนเองนอกองค์การปัจจุบันสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานได้ ดังนั้นองค์การควรให้พนักงานทุกคนเข้าร่วมประชุมสรุปผลงานทุกเดือน เพื่อให้พนักงานรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จขององค์การ โดยนำข้อมูลของบริษัทอื่นเข้ามาเปรียบเทียบความสำเร็จด้วย เพื่อให้พนักงานเห็นความก้าวหน้าในธุรกิจที่ตนปฏิบัติงานอยู่ พนักงานจะเกิดการรับรู้คุณค่าของตนเอง และตระหนักว่าตนทำงานในองค์การที่มีชื่อเสียง ซึ่งย่อมเป็นที่ต้องการของบริษัทต่างๆ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอิสระอื่นๆ ที่คาดว่าจะสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ เพื่อให้ได้องค์ความรู้ใหม่ๆ เช่น ความผูกพันต่อองค์การ บุคลิกภาพ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาเรื่องการรับรู้คุณค่าตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับกลุ่มประชากรขององค์การอื่นที่มีลักษณะธุรกิจที่แตกต่างกัน เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกัน

3. ควรมีการศึกษาโดยนำตัวแปรด้านความไว้วางใจภายในองค์การมาใช้เป็นตัวแปรตาม เพื่อเพิ่มองค์ความรู้ในเรื่องความไว้วางใจภายในองค์การให้กว้างขวางขึ้น

บรรณานุกรม

บริษัทโตโยต้ามอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด. 2553. **รู้จักโตโยต้า.** (Online). เข้าถึงได้จาก : www.toyota.co.th. (วันที่เข้าถึง 10 พฤศจิกายน 2553).

นงนทกานต์ วุฒิอารีย์. 2547. **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาชุมชน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- พิชญ์พรรณ พุทธิมา. 2548. **ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์การและการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. 2542. **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัมพร พรพงษ์สุริยา. 2544. **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ.** วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุทัยวรรณ จันทระประภาพ. 2547. **รับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง).** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Appelbaum, S. et al. 2004. "Organizational citizenship behavior: A case study of culture, leadership and trust." **Management Decision** 42 (1): 13-40.
- Bandura A. 1986. **Social Foundations of Thought and Action.** New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Cantrell, S., J. M. Benton, T. Laudal and R. J. Thomas. 2006. "Measuring the value of human capital investments: HR SAP case." **Strategy & Leadership** 34 (2): 43-52.
- Connell, J., N. Ferres and T. Travaglione. 2003. "Engendering trust in manager-subordinate relationships: predictors and outcomes." **Personnel Review** 32 (5): 569-587.
- Dietz, G. and D. N. Den Hartog. 2006. "Measuring trust Inside organizations." **Personnel Review** 35 (5): 557-588.
- George, M. J. and G. R. Jones. 1999. **Understanding and Managing Organizational Behavior.** 2nd ed. Boston. Mass: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Iles, P., A. Forster and G. Tinline. 1996. "The changing relationships between work commitment, personal flexibility and employability." **Journal of Managerial Psychology** 11(8): 18-34.
- Krejcie, R. V. and D. W. Morgan. 1970. "Determining sample size for research activities." **Educational and Psychological Measurement** 30: 607-610. อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Organ, D. W. and T. S. Bateman. 1991. **Organizational Behavior.** 4th ed. Homewood, III: Irwin, Inc.

- Pollitt, David. 2007. "SAP makes strategic shift after assessing its people processes." **Human Resource Management International Digest** 15 (5): 18-20.
- Robert, G. 1997. "Paving the road to trust." **HR Focus** 74 (1): 5
- Rothwell, A. and J. Arnold. 2007. "Self-perceived employability: Development and validation of a scale." **Personnel Review** 36 (1): 23-41.
- Rousseau, D. 2001. "Schema, promise and mutuality: The building blocks of the psychological contract.." **Journal of Occupational and Organizational Psychology** 74 (4): 511-531.
- Sanders, J. and A. De Grip. 2004. "Training, task flexibility and the employability of low-skilled workers." **Human Resource Management Journal** 6 (4): 73-89.
- Smith, C. A., D. W. Organ and J. P. Near. 1983. "Organizational citizenship behavior: its nature and antecedents." **Journal of Applied Psychology** 68 (1983).
- Wat, D. and M. A. Shaffer. 2005. "Equity and relationship quality influences on organizational citizenship behaviors: the mediating role of trust in the supervisor and empowerment." **Personnel Review** 34 (4): 406-422.
- Williams, M. 2001. "In whom we trust: Group membership as an affective context for trust development." **Academy of Management Review** 26 (3): 377-396.