

สัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง

PSYCHOLOGICAL CONTRACT, ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF THE EMPLOYEES IN A COMPANY

ปทุมวดี หาญละคร¹ นครินทร์ วงค์เจริญ² สมรรถพงศ์ ขจรมณี³ และดวงกมล ทองอยู่⁴

Patumwadee Hanlakon¹, Nakarin Wongchareon², Samattaphong Khajohnmanee³
and Duangkamol Thongyoo⁴

^{1,2} นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

^{3,4} อาจารย์ประจำสาขาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

E-mail: samattapong@vru.ac.th

รับบทความ 24 มิถุนายน 2563

แก้ไขบทความ 29 มิถุนายน 2563

ตอบรับบทความ 30 มิถุนายน 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ระดับสัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง 2. ความสัมพันธ์ระหว่างสัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง จำนวน 330 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศชาย อายุระหว่าง 23-30 ปี สถานภาพสมรส และตำแหน่งงานฝ่ายผลิต 2. พนักงานมีสัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อยู่ในระดับสูง 3. สัญญาทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .259, p < .01$) และ 4. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .418, p < .01$)

คำสำคัญ: สัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ABSTRACT

The objectives of this research were to study 1. personal factors, levels of psychological contract, organizational commitment, and organizational citizenship behavior of a company's employees, 2. the relationship between psychological contract, organizational commitment, and organizational citizenship behavior. Subjects were 330 employees in industrial estates in Rayong. Questionnaires were used as a research instrument. Statistics analyzed were percentage, frequency, mean, standard deviation and Pearson's product moment correlation coefficient.

The results showed that 1. most of the employees were male, aged between 23 and 30 years, their marital status was married, and they worked in a production position, 2. the employees had the psychological contract, organizational commitment, and organizational citizenship behavior at a high level, 3. the psychological contract had a positive correlation with organizational citizenship behavior ($r = .259, p < .01$), and 4. organizational commitment had a positive correlation with organizational citizenship behavior ($r=.418, p < .01$).

Keywords: Psychological Contract, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior

ความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญในองค์กร ในการช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ เนื่องจากการลงทุนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะส่งผลกระทบต่อผลิตผลขององค์กรในระยะยาว การบริหารองค์กร จึงมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือควรวางแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการทำงานอย่างเต็มความสามารถ

พฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรออกเป็น 2 ลักษณะ ทั้งพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-role behavior) และพฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra-role behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลกระทำหรือแสดงออกด้วยความสมัครใจนอกเหนือจากหน้าที่ที่องค์กรกำหนด โดยไม่ได้ตระหนักถึงผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร ซึ่งจะช่วยสนับสนุนผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พฤติกรรมลักษณะนี้ เรียกว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) โดยมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลในองค์กร ช่วยส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลให้กับองค์กร (พรวิภา มานะต่อ, 2551)

สัญญาทางจิตวิทยา (Psychological contract) เป็นปัจจัยทางจิตวิทยาตามแนวคิดของ Rousseau (1995) ที่มีแนวโน้มส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ เป็นการรับรู้ความคาดหวังต่าง ๆ ระหว่างพนักงานและองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ที่มีต่อกันทั้งสองฝ่ายที่ไม่ได้มีไว้เป็นลายลักษณ์อักษร พนักงานที่มีสัญญาทางจิตวิทยา จึงมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมที่นอกเหนือจากสิ่งที่องค์กรกำหนด

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีแนวโน้มส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจาก ความผูกพันต่อองค์กรเป็นอารมณ์ความรู้สึก ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร โดยมีความรู้สึกยอมรับและเชื่อมั่นในเป้าหมาย ค่านิยม และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ขององค์กรอย่างเต็มใจ มีความใส่ใจและทุ่มเทอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กร มีความปรารถนาและมุ่งมั่นที่จะทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป (Allen Meyer, 1990) จึงเปรียบเสมือนตัวกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน โดยผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารองค์กรในการใช้ข้อมูลเป็นแนวทางการวางแผนนโยบายเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้เกิดคุณภาพในการพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

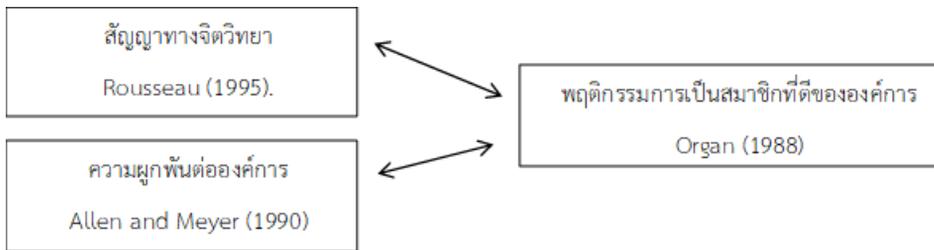
โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

สัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ระดับสัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการของการวิจัย

1. สัญญาทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
2. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง จำนวน 1,876 คน

กลุ่มตัวอย่าง คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie และ Morgan (1970) จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบลำดับชั้นอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยแบ่งชั้นตามแผนกที่พนักงานสังกัด และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง จำนวน 330 คน

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1. สัญญาทางจิตวิทยา (Psychological contract) หมายถึง การรับรู้และความคาดหวังต่างๆ ระหว่างพนักงานและองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ที่มีต่อกันทั้งสองฝ่าย ความสัมพันธ์ในการจ้างงาน โดยไม่ได้มีการกำหนดการรับรู้และความคาดหวังเหล่านั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งสัญญาทางจิตวิทยาเป็นสิ่งที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว เนื่องจากเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นบนพื้นฐานของการรับรู้ การตีความและความเข้าใจของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถประเมินได้จากองค์ประกอบ 4 ด้านคือสัญญาเชิงผลประโยชน์ (Transactional contract) สัญญาเชิงความสัมพันธ์ (Relational contract) สัญญาเชิงสมดุล (Balanced contract) และ ข้อตกลงทางการเปลี่ยนแปลง (Transitional arrangement)

สัญญาเชิงผลประโยชน์ (Transactional contract) การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างตนเองและองค์กร ในรูปแบบการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระยะสั้น มีการกำหนดระยะเวลาการจ้างงานที่แน่นอน มีความผูกพันต่ำ มีการระบุถึงรายละเอียดของผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน พนักงานมีหน้าที่แค่เพียงทำตามหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบที่เฉพาะเจาะจง ไม่มีการพัฒนาความสามารถของพนักงานในงานที่นอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบ เช่นพนักงานไม่ได้คาดหวังจะคงอยู่ทำงานในองค์กรในระยะเวลานาน ทำเพียงแค่วันเวลาจ้างงาน เป็นต้น

สัญญาเชิงความสัมพันธ์ (Relational contract) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานถึงตนเองและองค์กร ซึ่ง มีความสัมพันธ์แบบปลายเปิด ไม่มีการกำหนดเวลาสิ้นสุดของสัญญาการจ้างงาน ให้ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์สูง ไม่มีการระบุถึงรายละเอียดของผลการปฏิบัติงานอย่างเฉพาะเจาะจง ชัดเจน ใช้ความเชื่อใจกันระหว่างพนักงานและองค์กร มีความผูกพันและความเชื่อใจสูง พนักงานมีความรู้สึกเป็นสมาชิก และมีส่วนร่วมกับองค์กร เช่น มีความมั่นคง ความจงรักภักดี เป็นต้น

สัญญาเชิงสมดุลย์ (Balanced contract) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กร ซึ่งเป็นรูปแบบที่มีความสัมพันธ์ปลายเปิด ไม่มีการกำหนดระยะเวลาสิ้นสุดของสัญญาการจ้างงาน พนักงานจะได้รับการพัฒนาทักษะความสามารถของการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กร มีความชัดเจนของความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัล ซึ่งการให้รางวัลขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานและผลกำไรขององค์กร เช่น พนักงานถูกคาดหวังให้พัฒนาทักษะในงาน เป็นต้น

ข้อตกลงทางการเปลี่ยนแปลง (Transitional arrangement) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานถึงความสัมพันธ์ระหว่างตนเองและองค์กรในสถานการณ์ที่มีสภาพการจ้างงานที่ไม่มั่นคง เกิดความไม่ไว้วางใจกันระหว่างนายจ้างและพนักงาน เกิดความรู้สึกที่กีดเซาะความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่าย เช่นพนักงานมองเห็นสัญญาที่ไม่มั่นคงขององค์กร เป็นต้น

2. ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร โดยมีความรู้สึกยอมรับและเชื่อมั่นในเป้าหมาย ค่านิยมและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ขององค์กรอย่างเต็มใจ มีความใส่ใจและทุ่มเทอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กร มีความปรารถนาและมุ่งมั่นที่จะทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งสามารถประเมินได้จากองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) และ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment)

ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันทางจิตใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร ผ่านทางความรู้สึก อารมณ์ การแสดงออกและการมีส่วนร่วมของพนักงาน เช่น ความซื่อสัตย์ ความรัก ความอบอุ่น ความเป็นเจ้าของ ความพอใจ ความเต็มใจ ความยินดี และอื่น ๆ

ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันของพนักงานที่มีความตั้งใจและความเต็มใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการอยู่เป็นสมาชิกในองค์การและการวางแผนที่จะทำงานให้กับองค์การอย่างต่อเนื่อง การยึดถือและทำตามกฎระเบียบขององค์การ โดยไม่คิดที่จะลาออกจากงาน

ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่พนักงานได้รับจากองค์การและความรู้สึกในหน้าที่ที่ต้องทำงานต่อไป แสดงออกในรูปของความจงรักภักดี ยึดถือแบบแผนต่าง ๆ ที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานให้กับองค์การต่อไป

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) หมายถึง พฤติกรรมการให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ ที่พนักงานมีให้แก่องค์การ นอกเหนือจากบทบาทที่องค์การคาดหวังไว้ และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์การ ความร่วมมือภายในองค์การ พฤติกรรมเหล่านี้ช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์การ บุคคลเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ โดยองค์การไม่ได้ร้องขอและไม่ได้บังคับให้ทำ รวมทั้งไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลที่องค์การกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ ซึ่งสามารถประเมินได้จากองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การที่พนักงานให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นทันทีเมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานขึ้น แสดงออกถึงความจริงใจ เต็มใจที่จะช่วยเหลือ

พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การที่พนักงานคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดผลกระทบและปัญหาขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นตามมา เนื่องจากการทำงานในองค์การต้องอาศัยการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การกระทำ และการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผู้อื่นจึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่นในองค์การ

พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง คุณลักษณะของพนักงานที่มีความอดทน อดกลั้นต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบาย หรือแม้แต่ความเครียดก็ตาม ในบางครั้งเรามีสิทธิที่จะแสดงถึงความข้องใจที่เกิดขึ้นในงานแต่ต้องอดทนด้วยความเต็มใจ เนื่องจากในการทำงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยกัน แม้ว่าพนักงานมีสิทธิที่จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรมได้ แต่จะเป็นการเพิ่มภาระให้ผู้อื่น พนักงานจึงอดทนอดกลั้นด้วยความเต็มใจ

พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การกระทำของพนักงานที่แสดงออก โดยการรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในกระบวนต่างๆภายในองค์การ เป็นผู้ที่มีความร่วมมือกับการประชุมเป็นอย่างดี เก็บความลับ แสดงความคิดเห็นในเวลาที่เหมาะสมและในรูปแบบที่สอดคล้องกับองค์การ

พฤติกรรมการณ์สำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การกระทำของพนักงานที่แสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบภายในองค์กร โดยเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบ คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์กร ดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ไม่ใช่เวลาว่างในการปฏิบัติสิ่งอื่นนอกเหนือการทำงานภายในองค์กร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล สัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีแนวทางการพัฒนาแบบสอบถาม ดังนี้

1) พัฒนาข้อคำถามจากแบบสอบถามที่สร้างโดยการศึกษา รวบรวมเอกสาร และศึกษา งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาสร้างแบบสอบถามขึ้น

2) นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนรวม 3 ท่าน เพื่อทดสอบอัตราส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence: IOC) ตามสูตรของ Rovinelli and Hambleton (1977: 49-60) ทั้งนี้ ข้อคำถามต้องมีค่า IOC มากกว่า 0.5 จึงจะผ่านเกณฑ์การทดสอบ

3) นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาไปทดลองใช้ในพนักงานของบริษัทแห่งหนึ่งซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวนรวม 30 คน เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach Alpha Coefficient) ตัดข้อคำถามที่ค่าความเชื่อมั่นต่ำออก และได้แบบสอบถามที่นำไปเก็บข้อมูลจริง โดยที่แบบสอบถามสัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ .854, .757 และ .838 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทแห่งหนึ่งและขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ซึ่งเจ้าหน้าที่จะส่งแบบสอบถามไปแต่ละฝ่ายงาน ทั้งนี้การเก็บข้อมูลจะขึ้นกับความสมัครใจของผู้ตอบแบบสอบถาม และเมื่อได้แบบสอบถามคืนมาครบจำนวนเจ้าหน้าที่จะติดต่อให้ผู้วิจัยไปรับแบบสอบถามคืนเพื่อนำไปตรวจสอบความถูกต้องและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลของลักษณะส่วนบุคคล และค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้วิเคราะห์ระดับของตัวแปรที่ศึกษา

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) คือ ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 54.5) อายุ ระหว่าง 23-30 ปี (ร้อยละ 39.1) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 56.1) และตำแหน่งงานฝ่ายผลิต (ร้อยละ 33.6)

2. ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่ศึกษา พบว่า พนักงานมีระดับสัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับสูง รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. สัญญาทางจิตวิทยา	4.12	.21	สูง
1.1 สัญญาเชิงผลประโยชน์	4.18	.36	สูง
1.2 สัญญาเชิงความสัมพันธ์	4.19	.26	สูง
1.3 สัญญาเชิงสมคูลย์	4.24	.35	สูง
1.4 ข้อตกลงทางการเปลี่ยนแปลง	3.89	.45	สูง
2. ความผูกพันต่อองค์กร	4.18	.21	สูง
2.1 ความผูกพันด้านจิตใจ	4.23	.25	สูง
2.2 ความผูกพันด้านการคงอยู่	4.20	.36	สูง
2.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	4.11	.40	สูง
3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่ดี	4.18	.21	สูง
3.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	3.97	.42	สูง
3.2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	4.26	.50	สูง
3.3 พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น	4.23	.40	สูง
3.4 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	4.24	.30	สูง
3.5 พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	4.32	.36	สูง

หมายเหตุ : การแปลผลค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 ต่ำ, 2.34 – 3.67 ปานกลาง, 3.68 – 5.00 สูง

3. ผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 สัญญาทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สัญญาทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .259, p < .01$) และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างสัญญาทางจิตวิทยากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในรายด้าน พบว่า สัญญาทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสัญญาทางจิตวิทยากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สัญญาทางจิตวิทยา	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					รวม
	การให้ความช่วยเหลือ	การคำนึงถึงผู้อื่น	ความอดทนอดกลั้น	การให้ความร่วมมือ	การสำนึกในหน้าที่	
	.278**	.105*	.131*	.035*	.033*	.259**

** $p < .01$. * $p < .05$

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .418, p < .01$) และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในรายด้าน พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียด ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					รวม
	การให้ความช่วยเหลือ	การคำนึงถึงผู้อื่น	ความอดทนอดกลั้น	การให้ความร่วมมือ	การสำนึกในหน้าที่	
	.364**	.324**	.089*	.116*	.061*	.418**

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กัน สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. สัญญาทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kishokumar (2018) และ Chahar (2019) แต่ไม่สอดคล้องกับ นิสสรณ์ชัยวิจิตมกุล (2549) ซึ่งพบว่าสัญญาเชิงผลประโยชน์มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสัญญาทางจิตวิทยาเป็นการรับรู้และความคาดหวังต่าง ๆ ระหว่างพนักงานและองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ที่มีต่อกันทั้งสองฝ่าย ความสัมพันธ์ในการจ้างงาน โดยไม่ได้มีการกำหนดการรับรู้และความคาดหวังเหล่านั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เกิดขึ้นบนพื้นฐานของการรับรู้การตีความและความเข้าใจของแต่ละบุคคล ดังนั้นหากพนักงานที่รับรู้ในเรื่องบทบาทหน้าที่ของตน ซึ่งหมายรวมถึงพฤติกรรมให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ ที่พนักงานมีให้แก่องค์กร นอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรคาดหวังไว้

2. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภารดี กนิษฐานนท์ (2557) และพระเอกลักษณ์ เพ็ญสา, วาโร เฟ็งสวัสดิ์, วัลนิกา ฉลากบาง และ พรเทพ เสถียรนพแก้ว (2560) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้น จะมีอารมณ์ ความรู้สึกยอมรับและเชื่อมั่นในเป้าหมาย ค่านิยมและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ขององค์กร เอาใจใส่และทุ่มเทอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กร มีความปรารถนาและมุ่งมั่นที่จะทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งจะส่งผลให้เกิดลักษณะของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้แก่ พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอย่างความเต็มใจ ให้ความสำคัญกับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของตนที่อาจมีต่อบุคคลอื่นและระมัดระวังที่จะไม่สร้างปัญหาให้กับบุคคลอื่น เต็มใจปฏิบัติงานแม้ว่าจะมีข้อจำกัด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า สัญญาทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร บริษัทควรให้ความสำคัญกับการสร้างสัญญาทางจิตวิทยาโดยสร้างการรับรู้ถึงความคาดหวังของพนักงานและเพิ่มความรู้สึกร่วมกันระหว่างองค์กรกับพนักงาน สร้างความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านจิตใจ เพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกรับช้อ้งใจ ไม่ควรกำหนดระยะเวลาสิ้นสุดของสัญญาการจ้างงาน ส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาทักษะความสามารถของการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งมีความชัดเจนของระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

2. จากผลการวิจัยที่พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร บริษัทควรกำหนดบรรทัดฐานที่เหมาะสม สร้างความรู้สึกรับและเชื่อมั่นในเป้าหมาย ค่านิยมและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ขององค์กรอย่างเต็มที่ ผ่านกระบวนการบริหารบุคคล เช่น การปฐมนิเทศ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ของพนักงาน เพื่อให้เกิดความใส่ใจและทุ่มเทอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กร มีความปรารถนาและมุ่งมั่นที่จะทำงานอยู่กับองค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาตัวแปรเพิ่มเติมอื่นๆ ที่น่าจะมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่ดีให้เพิ่มขึ้น เช่น การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การสื่อสารในองค์กร

2. เนื่องจากแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันทางด้านวัฒนธรรม ความเป็นอยู่และสิ่งแวดล้อม จึงควรศึกษาวิจัย ไปยังกลุ่มประชากรที่มีลักษณะแตกต่างกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ โดยศึกษาวิจัยกับกลุ่มประชากรในบริษัทที่ประกอบธุรกิจในด้านอื่น ซึ่งผลการวิจัยที่ได้อาจมีความแตกต่างกัน

3. ควรศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่ดีในลักษณะของงานวิจัยเชิงคุณภาพควบคุมไปกับงานวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

4. ควรศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่ดีที่มีระเบียบวิธี ดำเนินงานที่แตกต่างกัน เช่น บริษัทเอกชนแต่ละธุรกิจ หน่วยงานของภาครัฐ และองค์กรรัฐวิสาหกิจ เพื่อให้เข้าใจความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากขึ้น

บรรณานุกรม

- นิสสรณ์ ชัยวิจิตรมากุล. (2549). **ความสัมพันธ์ระหว่างสัญญาทางจิตวิทยากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พระเอกลักษณ์ เพ็ญสา, วาโร เฟ็งสวัสดิ์, วัลนิกา ฉลากบาง และพรเทพ เสถียรนพแก้ว. (2560). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของครู ในโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา สังกัดมหาเถรสมาคม. **วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม**, 7 (2), 36-44.
- พรวิภา มานะต่อ. (2551). **ภาวะความสุขกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภารดี กนิษฐานนท์. (2557). **การรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร**. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Allen, N.J. and Meyer, J.P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization, **The Journal of Occupational Psychology**. 63(1), 1–18.
- Chahar, B. (2019). Psychological Contract and Organizational Citizenship Behaviour: Exploring the Interrelatedness through cross Validation. **Academy of Strategic Management Journal**, 18 (1), 1-15.
- Kishokumar, R., (2018), The Impact of Psychological Contract on Organizational Citizenship Behaviour: An Investigation on Banking Sector in Eastern Province, Sri Lanka. **Asian Journal of Economics, Business and Accounting**, 6, (1). 1-13.

Organ, D. W. (1988). **Organization Citizenship Behavior: The Goods Soldier Syndrome**.
Lexington, MA: Lexington.

Rousseau, D. M. (1995). **Psychological contracts in organization: Understanding written
and unwritten agreements**. Thousand Oaks, CA: SAGE

Rovinelli, R. J., and Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the
assessment of criterion-referenced test item validity. **Dutch Journal of
Educational Research**, 2, 49-60.

Translated Thai References

Chaivijitmalakul, N. (2006). **The Relationship Among Psychological Contract,
Organization Citizenship Behavior and Performance of The Employee In
Private Organization**. Thesis for Master of Arts (Industrial and Organizational
Psychology), Thammasat University.

Kanishthanonda, P. (2014). **Perceived Organizational Climate, Organizational
Commitment and Organization Citizenship Behavior: A Case Study of a
commercial bank in Bangkok city**. Individual Research for Master of Arts
(Industrial and Organizational Psychology), Thammasat University.

Pheasa, E., Phengsawat, W., Chalakbang, W. and Steannoppakao, P. (2017). A Causal
Relationship Model of Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior of
Teachers in General Buddhist Scripture Schools, General Education Division, under
Sangha Supreme Council of Thailand. **Nakhon Phanom University Journal**, 7 (2),
36-44.

Manator, P. (2008). **Happiness and Organization Citizenship Behavior of Employee at a
Commercial Bank (Headquarter)**. Thesis for Master of Science (Industrial
Psychology). Kasetsart University.

