ความไม่มั่นคงในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: บทบาทตัวแปรส่งผ่านการระบุตัวตนต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร เขตภาคกลาง

Job Insecurity on Organizational Citizen Behavior: The Mediator Role of Organizational Identification of Bank Employees in Central Region

ชวนชื่น อัคคะวณิชชา[1] วงศ์ลัดดา วีระไพบูลย์[1*]
Chuanchuen Akkawanitcha[1] Wongladda Weerapaiboon[1*]
Corresponding Author's Email: weerapaiboon_w@su.ac.th
(Received: June 24, 2025; Revised: February 21, 2026; Accepted: February 24, 2026)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมาย 1) วิเคราะห์อิทธิพลของความไม่มั่นคงในการทำงาน และการระบุตัวตนต่อองค์กรที่มีต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ 2) ทดสอบบทบาทตัวแปรส่งผ่านของการระบุตัวตนต่อองค์กรในความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงานและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคาร เขตภาคกลาง จำนวน 365 ราย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระยะเวลาการทำงาน 4-6 ปี ผลการทดสอบโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในระดับที่ดีมาก มีค่าดัชนีความสอดคล้องดังนี้ χ^2 = 618.87, df = 262, χ^2/df = 2.36, GFI = 0.879, RMR = 0.055, CFI = 0.931, IFI = 0932, TLI = 0.922, RMSEA = 0.061 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) ความไม่มั่นคงในการทำงานไม่มีอิทธิพลทางลบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความเอาใจใส่ต่อเพื่อนร่วมงาน แต่มีอิทธิพลทางลบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านคุณลักษณะการเป็นสมาชิกที่ดี 2) ความไม่มั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลทางลบต่อการระบุตัวตนต่อองค์กร 3) การระบุตัวตนต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการใส่ใจต่อเพื่อนร่วมงาน และด้านคุณลักษณะการเป็นสมาชิกที่ดี และ 4) การทดสอบตัวแปรส่งผ่านพบว่าการระบุตัวตนต่อองค์กรมีอิทธิพลส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงานและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทั้งนี้ผู้บริหารและผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถนำผลวิจัยไปสร้างความผูกพัน ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเพื่อธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป

คำสำคัญ: ความไม่มั่นคงในการทำงาน การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การระบุตัวตนต่อองค์กร

Abstract

This research aims to analyze: 1) the influence of job insecurity and organizational identity toward organizational citizenship behavior; and 2) the mediation role of organizational identity in the relationship between job insecurity and organizational citizenship behavior. The current study is a quantitative method. Data are collected from 365 bank employees in central region by using questionnaires. Structural equation modeling is employed to analyze the data. The results indicated that the majority of the respondents are female, age ranges between 21-30 years old, single status, undergraduate and 4-6 years' experience. The Structural Equation Modeling (SEM) results indicated a good fit between the model and the empirical data. The goodness-of-fit indices were as follows: χ^2 = 618.87, df = 262, χ^2/df = 2.36, GFI = 0.879, RMR = 0.055, CFI = 0.931, IFI = 0932, TLI = 0.922, RMSEA = 0.061. Hypothesis testing revealed that: 1) Job insecurity has no significant negative influence on the altruism dimension of organizational citizenship behavior (OCB), but it does have a negative influence on the civic virtue dimension; 2) Job insecurity has a significant negative influence on organizational identification; 3) Organizational identification has a significant positive influence on of OCB, specifically in the dimensions of altruism and civic virtue; and 4) Mediation analysis showed that organizational identification mediates the relationship between job insecurity and OCB. The executive and

[1] คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
[1] Faculty of Management Science, Silpakorn University

HR manager can utilize these research findings to foster employee engagement and strengthen organizational identification, thereby enhancing employee retention.

Keywords: job insecurity, organizational identity, organizational citizenship behavior

ความเป็นมาของปัญหา

จากสภาวการณ์ที่ผ่านมาตลาดแรงงานในประเทศและต่างประเทศได้รับผลกระทบอย่างมากจากวิกฤตเศรษฐกิจโลก ไม่ว่าเป็นการปรับโครงสร้าง การควบรวม การขายกิจการ การปรับขนาดขององค์กร การจ้างแรงงานชาวต่างด้าว การจ้างบุคคลากรหรือองค์กรภายนอก ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ โดยไม่จำเป็นต้องพึ่งพาแรงงานมนุษย์ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลต่อพนักงานด้วยการสร้างความรู้สึกที่ไม่มั่นคง (Callea et al., 2012) ปัจจุบันหลายองค์กรมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ทดแทนแรงงานคน โดยมุมมองของนักวิชาการหลายท่านเห็นว่าปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาทดแทนตำแหน่งงานโดยตรงถึง 13% รวมถึงงานที่ต้องใช้ความคิดที่ซับซ้อนและมีค่าตอบแทนสูง เช่น งานด้านการเงิน การบัญชี และการบริหารระดับสูง (Liu & Zhan, 2020) สอดคล้องกับ Gull et al. (2023) ที่กล่าวว่า การเข้ามาของปัญญาประดิษฐ์ (AI) ก่อให้เกิดความปั่นป่วนอย่างมากในตลาดแรงงาน ท้าทายรูปแบบการจ้างงานแบบดั้งเดิม การเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมอย่างรวดเร็วที่ขับเคลื่อนด้วยระบบอัตโนมัติและการเรียนรู้ของเครื่องจักร จากการเข้ามาของปัญญาประดิษฐ์ (AI) เป็นการจุดประกายความกังวลเกี่ยวกับการทดแทนตำแหน่งงานและแรงงานมนุษย์ อาจมีผลทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความรู้สึกต่อความไม่มั่นคงในการทำงาน การเข้ามาของเทคโนโลยีใหม่นี้เป็นปัจจัยภายนอกขององค์กร คุกคามความมั่นคงในสถานะการทำงานของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความไม่มั่นคงในการทำงานของพนักงาน นอกเหนือปัจจัยภายนอกคือเทคโนโลยีแล้ว มีปัจจัยภายในขององค์กร เช่น การสื่อสารภายในองค์กรก็เป็นสาเหตุหนึ่งของความรู้สึกของพนักงานในเรื่องความไม่มั่นคงในการทำงานได้ จากงานวิจัยของ Jiang and Probst (2014) พบว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจากองค์กรในช่วงเกิดวิกฤต สามารถช่วยลดผลกระทบเชิงลบของความไม่มั่นคงในการทำงานได้ แต่หากขาดการสื่อสารที่ดีจะทำให้ความรู้สึกกลัวการตกงานของพนักงานจะยิ่งทวีคูณมากขึ้น ซึ่งความไม่มั่นคงในการทำงานจัดได้ว่าเป็นเรื่องของความไม่แน่นอน หรือความสุ่มเสี่ยงที่จะไม่มีงานทำในอนาคต ความรู้สึกไม่มั่นคงดังกล่าวจัดได้ว่าเป็นแรงกดดันในการทำงานที่ค่อนข้างรุนแรงมาก อีกทั้งผลลัพธ์ของความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงานส่งผลในทางลบ จากงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ความรู้สึกไม่มั่นคงในงานส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความสามารถในการทำงานของพนักงาน และมีอิทธิพลต่อศักยภาพทางปัญญาของพนักงานอีกด้วย (Cuyper et al., 2020) ดังนั้น หากพนักงานเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงก็ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร และหากพนักงานในองค์กรขาดประสิทธิภาพในการทำงาน อาจทำให้ผลการปฏิบัติงานจะลดต่ำลง ท้ายสุดอาจส่งผลในทางลบต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรด้วยเช่นกัน

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมุ่งหมายที่จะศึกษาความไม่มั่นคงในการทำงาน คือการรับรู้และความกังวลของพนักงานต่อการตกงานในอนาคต และต้องการศึกษาผลลัพธ์เชิงพฤติกรรม (Contextual behavior) ที่เกิดขึ้นจากความไม่มั่นคงในการทำงานของพนักงานในองค์กร งานวิจัยที่ผ่านมานำเสนอว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior) เป็นตัวแปรตามหรือผลลัพธ์ที่สำคัญของความไม่มั่นคงในการทำงาน (Piccoli et al., 2017) ทั้งนี้ องค์กรไม่ใช่แค่สถานที่ที่ตอบสนองความต้องการทางการเงินของพนักงานเท่านั้น แต่ยังมีบทบาทที่สำคัญในการสนับสนุนความเป็นตัวตนของพนักงานในรูปแบบของการระบุตัวตนต่อองค์กร (Organizational identification) การศึกษาทฤษฎีอัตลักษณ์ทางสังคม (Social identification theory) ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานและการเป็นสมาชิกที่ดีภายในองค์กร มีงานวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความไม่มั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับการลดลงของระดับการระบุตัวตนกับองค์กร สาเหตุดังกล่าวสามารถส่งผลทางลบให้ประสิทธิภาพการทำงานตามภาระงานและบริบทต่ำลง และผลการวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมของพนักงานในสถานการณ์ที่งานไม่มั่นคงยังได้รับอิทธิพลจากการประเมินเกี่ยวกับการรับรู้ถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรด้วย (Piccoli et al., 2017) และเนื่องจากพนักงานคนที่รู้สึกว่าเสี่ยงต่อการตกงานจะไม่สามารถรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญขององค์กร เพราะจะมีความกังวลต่อการสูญเสียงานอยู่ตลอดเวลา และท้ายที่สุดไม่สามารถแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ จากวรรณกรรมที่ผ่านมาการศึกษาผลกระทบของความไม่มั่นคงในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยมุ่งเน้นการบริการในประเทศไทยยังมีไม่มากนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานบริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าสูง (Chiu et al., 2015) เช่น พนักงานในสถาบันทางการเงินที่มีผลด้านเศรษฐกิจของ

ประเทศโดยตรง การศึกษานี้จะช่วยเติมเต็มช่องว่างงานวิจัยในเรื่องตัวแปรอื่น ๆ ที่อธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริการทางด้านการเงิน ทั้งนี้ งานวิจัยนี้ได้ขยายการศึกษาที่ผ่านมาด้วยการทดสอบการระบุตัวตนต่อองค์กรในฐานะตัวแปรส่งผ่าน ซึ่งจะเป็นประโยชน์เชิงวิชาการของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยคาดหวังว่าทางผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาด้านกลยุทธ์ทางทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสร้างความมั่นใจและแรงจูงใจให้กับพนักงาน เป็นการธำรงรักษาพนักงานที่มีคุณภาพและมีศักยภาพให้เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร รวมถึงประโยชน์ของผลการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กรให้มีความยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความไม่มั่นคงในการทำงานที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการระบุตัวตนต่อองค์กร และการระบุตัวตนต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคาร เขตภาคกลาง
2. เพื่อทดสอบอิทธิพลส่งผ่านของการระบุตัวตนต่อองค์กรในความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงานและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคาร เขตภาคกลาง

การทบทวนวรรณกรรม

1. ความไม่มั่นคงในการทำงาน (Job insecurity)

นักวิชาการ Grunberg et al. (2006) ให้ความหมายของความไม่มั่นคงในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกของพนักงานว่างานของพวกเขาตกอยู่ในความเสี่ยง หรือราวกับว่าพวกเขามีแนวโน้มที่จะตกงาน และความไม่มั่นคงในการทำงานเป็นปรากฏการณ์ทางลบ พนักงานเกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัยเกี่ยวกับงานของตน และทัศนคติทางลบเกี่ยวกับงาน และอาจจะส่งผลหรือเกิดปัญหาด้านสุขภาพหรือสภาวะสุขลดลงตามมา ความไม่มั่นคงในการทำงานเป็นแหล่งที่มาของความเครียดในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการสูญเสียที่อาจจะเกิดขึ้น และผลลัพท์ของความเครียดจะมีผลออกมาทางด้านร่างกายในลักษณะต่าง ๆ เช่น การนอนหลับไม่เพียงพอ การเวียนศีรษะ การเบื่ออาหาร อาการซึมเศร้า ความกังวลด้านการเงิน เป็นต้น (Wilson et al., 2020) และยังอาจรวมไปถึงผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรลดต่ำลงด้วย (Schreurs et al., 2012) สามารถสรุปความหมายของความไม่มั่นคงในการทำงานได้ว่าเป็นการรับรู้ของพนักงานแต่ละคนเกี่ยวกับอุปสรรคในการทำงาน โอกาสสูญเสียงานหรือการเปลี่ยนแปลงงานในปัจจุบันโดยไม่ได้สมัครใจ เป็นความรู้สึกด้านลบของพนักงานและอาจเกิดความรู้สึกเหล่านี้จะเกิดขึ้นเมื่อมีปัจจัยภายนอกเข้ามา จากการศึกษาที่ผ่านมาในเรื่องผลลัพธ์ของความไม่มั่นคงในการทำงานของ Xu et al. (2022) ที่ศึกษาผลกระทบของความไม่มั่นคงในการทำงานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่มีต่อพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่อองค์กรโดยเน้นไปที่บทบาทตัวกลางของแรงจูงใจในการบริหารจัดการความประทับใจ ผลการวิจัยพบว่าความไม่มั่นคงในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในองค์กร ตรงกับผลการวิจัยของ Vu et al. (2022) ที่ศึกษาเรื่องการระบาดใหญ่ของโควิด19: แนวปฏิบัติการจัดการความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ความไม่มั่นคงในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีองค์กรของพนักงาน พบว่าความไม่มั่นคงในการทำงานส่งผลทางลบต่อพฤติกรรมที่ดีขององค์กร

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกด้วยความเต็มใจ มีความมุ่งมั่นโดยที่องค์กรไม่ได้มีข้อกำหนด ระเบียบ หรือข้อบังคับให้พนักงานปฏิบัติ (Organ & Ryan, 1995) และทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อประสิทธิภาพขององค์กร พฤติกรรมดังกล่าวมิได้ต้องมีการจูงใจ หรือได้รับการสนับสนุนจากระบบการให้รางวัล พฤติกรรมประเภทนี้ ได้แก่ การตรงต่อเวลา การช่วยเหลือผู้อื่น การสร้างสิ่งใหม่ ๆ การเป็นอาสาสมัคร การละเว้นการกระทำที่ไม่พึงปรารถนา การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในเรื่องการทำงาน การสละเวลาเพื่อสอนงานให้กับสมาชิกใหม่ขององค์กร หรือ การปกป้องชื่อเสียงขององค์กรรวมถึงการยอมลดเงินเดือนด้วยความสมัครใจเพื่อสนับสนุนองค์กร (Katz, 1964) ในมุมมองขององค์กรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นลักษณะที่สำคัญของพนักงานที่เป็นประโยชน์ต่อประสิทธิภาพขององค์กร นักวิชาการ Podsakoff et al. (1997) เสนอแนะว่าองค์กรที่พนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจำนวนมากจะช่วยสร้างผลิตภาพขององค์กรโดยรวมและลดข้อผิดพลาดในการทำงานได้ โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเองได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและยุติธรรมจากองค์กร รวมถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (Spector, 2006) ขณะที่ Bommer et al. (2003) กล่าวว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถแพร่กระจายได้ เนื่องจากการทำงาน พนักงานมักทำงานกันเป็นกลุ่ม เมื่อมี

พนักงานคนใดคนหนึ่งแสดงพฤติกรรมดังกล่าว พนักงานคนอื่นก็อาจจะกระทำตามได้ สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่เป็นประโยชน์ต่อประสิทธิภาพขององค์กรโดยที่เป็นความสมัครใจของพนักงานเอง และพฤติกรรมนั้นไม่ได้รับการสนับสนุนจากระบบการให้รางวัลขององค์กรหรือเป็นข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติขององค์กร ทั้งนี้ นักวิชการ Organ et al. (2006) แบ่งมิติของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 5 มิติ ได้แก่ 1) การเห็นแก่ประโยชน์ผู้อื่น (Altruism) 2) การมีมารยาท (Courtesy) หมายถึง ท่าทางของพนักงานที่แสดงให้เห็นว่าไม่สร้างปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงานแต่สามารถทำประโยชน์ให้กับกลุ่มได้ 3) การมีคุณธรรม หรือ คุณลักษณะการเป็นสมาชิกทีดี (Civic virtue) เป็นพฤติกรรมในส่วนของแต่ละบุคคลที่บ่งชี้ว่าพนักงานมีส่วนร่วมต่อองค์กรอย่างรับผิดชอบ 4) ความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงให้เห็นถึงความเต็มใจที่จะอดทนต่อความไม่สะดวกเล็กน้อยและชั่วคราว รวมถึงการทำงานโดยปราศจากความคับข้องใจ การร้องเรียน การอุทธรณ์ข้อกล่าวหา หรือการประท้วง และ 5) ความซื่อตรง (Conscientiousness) หมายถึง การกระทำที่แสดงออกในการทำหน้าที่ของตนมากกว่าข้อกำหนดขั้นต่ำที่ตั้งเอาไว้ สำหรับปัจจัยสาเหตุของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านบวก งานวิจัยของ Saks (2006) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในองค์กรและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่ผูกพันกับองค์กรจะช่วยปรับปรุงสมรรถนะขององค์กรด้วยการรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ของตนเอง และจะทำให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ในที่สุด แต่ในทางตรงกันข้ามปัจจัยสาเหตุของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทางด้านลบ เช่น หากพนักงานมีความเครียด ความกดดัน หรือความเหนื่อยล้าทางอารมรณ์ จะส่งผลต่อการมีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร จากการศึกษาที่ผ่านมาความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะเป็นปัจจัยทางลบ จากการทบทวนวรรณกรรมและความสำคัญที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความไม่มั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลทางลบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 2 ความไม่มั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลทางลบต่อการระบุตัวตนต่อองค์กร

3. การระบุตัวตนต่อองค์กร (Organizational identification)

การระบุตัวตนต่อองค์กรมีรากฐานมาจากทฤษฎีอัตลักษณ์ทางสังคม (Social Identity Theory: SIT) ของ Henri Tajfel และคณะที่กล่าวถึงเรื่องความเข้าใจพื้นฐาน ทางจิตวิทยาของพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลที่มีการแบ่งกลุ่มตัวเองในฐานะที่เป็นสมาชิกของกลุ่มและมีการจะเลือกปฏิบัติกับบุคคลที่อยู่นอกกลุ่ม (Tajfel, & Turner, 1986) นอกจากนี้องค์ประกอบของการรับรู้ในการระบุตัวตน สะท้อนให้เห็นถึงประโยชน์ของแต่ละบุคคล และการแบ่งปันขององค์กร เป็นการบ่งบอกถึงสิ่งที่แต่ละคนมองว่าตัวตนเป็นเจ้าของกลุ่มในฐานะสมาชิกกลุ่ม (ความรู้สึกภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหรือความรู้สึกที่ได้เป็นที่ยอมรับ) และมีความสำคัญในการ สร้างภาพลักษณ์เชิงบวกขององค์กรตนเองหรือบรรลุ “อัตลักษณ์ทางสังคมเชิงบวก” (Smidts et al., 2001) ความหมายของการระบุตัวตนต่อองค์กร คือการรับรู้ถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างตัวเองและองค์กร ซึ่งเป็นขอบเขตที่ทั้งพนักงานและองค์กรมีการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ ซึ่งกันและกันมีงานวิจัยที่ผ่านมาได้แสดงให้เห็นว่าการระบุตัวตนต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Bergami & Bagozzi, 2002) สอดคล้องกับ Riketta (2005) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ดังกล่าวด้วยวิธีการวิเคราะห์อภิมาน (Meta-analysis) และพบว่าอัตลักษณ์ขององค์กรก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มาจากความสมัครใจมิได้ปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กร จากงานวิจัยของ Ali et al. (2021) ที่ศึกษาบทบาทตัวแปรกำกับของการมีชื่อเสียงและการระบุตัวตนขององค์กรต่อความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และความไม่มั่นคงในการทำงานในบริบทของนโยบายด้านแรงงานท้องถิ่น โดยทดสอบผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความตั้งใจจะลาออก กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่อพยพเข้ามาในประเทศซาอุดิอาระเบีย งานวิจัยนี้ใช้ทฤษฎีการระบุตัวตนทางสังคมในการอธิบายการรับรู้ การมีชื่อเสียงขององค์กรและการระบุตัวตนของพนักงานกับองค์กรที่มีทัศนคติในงานเมื่อเกิดความรู้สึกความไม่มั่นคงในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ความไม่มั่นคงในการทำงานส่งผลในทางลบต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ความเหนื่อยหน่ายในงาน และการตั้งใจจะลาออกอย่างมีนัยสำคัญ แต่การระบุตัวตนต่อองค์กรสามารถจะลดทอนความเบื่อหน่ายในงาน แม้ว่าพนักงานไม่ต้องการลาออกจากองค์กรที่มีชื่อเสียง ถือได้ว่าการระบุตัวตนต่อองค์กรสามารถส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมและความสำคัญที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 การระบุตัวตนต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 4 อิทธิพลส่งผ่านของการระบุตัวตนต่อองค์กรในความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงานและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากสมมติฐาน ผู้วิจัยสามารถสร้างกรอบแนวคิดได้ดัง Figure 1

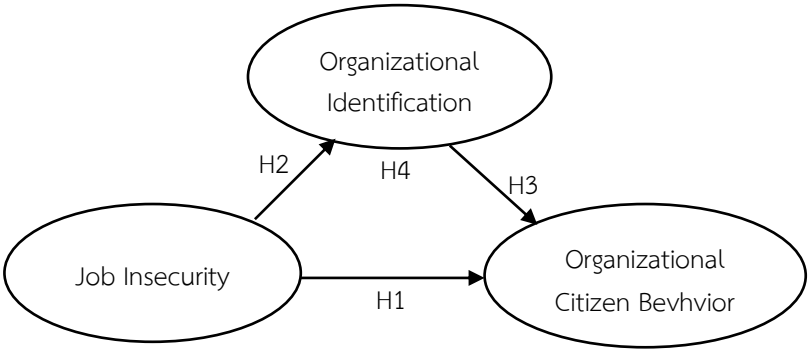


Figure 1 *Research Conceptual Framework*

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประเภทของงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการทดสอบโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง มีตัวแปรอิสระ คือ ความไม่มั่นคงในการทำงาน ตัวแปรตาม คือ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และตัวแปรส่งผ่าน คือ การระบุตัวตนต่อองค์กร

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือพนักงานธนาคารพาณิชย์ของประเทศไทยในเขตภาคกลางที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน แต่เนื่องจากการวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ของโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) โดยนักวิชาการ Yuan et al. (2010) แนะนำว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ดีและเหมาะสมสำหรับวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างจะอยู่ประมาณ 300-400 ดังนั้นงานวิจัยนี้มีการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยมีการสุ่มตัวอย่าง เก็บข้อมูลแบบสุ่มตามความสะดวก (Convenience sampling) แต่มีคำถามคัดกรองเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานธนาคารที่อยู่ในเขตภาคกลางจริง

3. เครื่องมือวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มีเครื่องมือวิจัย คือแบบสอบถาม สามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

1) ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น

2) ส่วนที่ 2 ความไม่มั่นคงในการทำงาน เป็นแบบวัดที่ใช้วัดขอบเขตของการรู้สึกว่างานปัจจุบันที่ทำอยู่มีความไม่มั่นคง แบบวัดถูกพัฒนาขึ้นโดย Huang et al. (2010) มีข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ

3) ส่วนที่ 3 การระบุตัวตนต่อองค์กร เป็นแบบวัดที่ใช้วัดการรับรู้ถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างตัวพนักงานและองค์กร แบบวัดถูกพัฒนาขึ้นโดย Mael and Ashforth (1992) มีข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ

4) ส่วนที่ 4 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นแบบวัดที่ใช้วัดการรับรู้ถึงพฤติกรรมแสดงออกของพนักงานภายในองค์กรและเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเห็นประโยชน์ต่อผู้อื่น 2) ด้านการมีอัธยาศัยไมตรี 3) ด้านการมีคุณลักษณะของการเป็นสมาชิกที่ดี 4) ด้านการมีน้ำใจนักกีฬา และ 5) ด้านความซื่อตรง ซึ่งแบบวัดการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรถูกพัฒนาขึ้นโดย Organ et al. (2006) มีข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ (ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA เป็นการคัดกรองข้อคำถาม (Item purification) เป็นการระบุว่าข้อคำถามใดไม่สอดคล้องกับตัวแปรที่ต้องการวัดในเชิงประจักษ์ สามารถตัดข้อคำถามเหล่านั้นออกจากแบบสอบถามได้ ทำให้เครื่องมือวิจัยมีความแม่นยำมากขึ้น รวมถึงเป็นการตรวจสอบมิติของเครื่องมือใช้เพื่อสำรวจว่าเครื่องมือวัดนั้นมีจำนวนมิติที่แน่นอน (Knekta, 2019) จากการวิเคราะห์ EFA เหลือ 2 ด้าน และตั้งชื่อใหม่ ได้แก่ 1) ด้านการใส่ใจต่อเพื่อนร่วมงาน (OBE_1) และ 2) ด้านคุณลักษณะการเป็นสมาชิกที่ดี (OBE_2)

ส่วนที่ 2-4 เป็นแบบวัดระดับความคิดเห็น แบบ Likert scale 5 ระดับ (เห็นด้วยน้อยที่สุดถึงเห็นด้วยมากที่สุด)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยศึกษา 1) การทำการปรับแบบสอบถามข้ามวัฒนธรรม (Cross-cultural adaptation) และ 2) การทำการทดสอบก่อนการวิจัยหลัก (Pretest) โดยการปรับแบบสอบถามข้ามวัฒนธรรม เป็นการประเมินความเท่าเทียมกัน (Equivalence) ของภาษาที่ใช้ เนื่องจากการวิจัยนี้ใช้แบบวัดที่พัฒนาขึ้นโดยนักวิชาการต่างประเทศและภาษาที่ใช้คือ ภาษาอังกฤษ และเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันของภาษาและเนื้อหาเชิงวัฒนธรรม การปรับแบบสอบถามข้ามวัฒนธรรมจึงถูกนำมาใช้ สำหรับการดำเนินการปรับเปลี่ยนข้ามวัฒนธรรมของ Sperber (2004) มี 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยได้เชิญนักวิชาการที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างดีแปลแบบสอบถามจากภาษาอังกฤษ A เป็นภาษาไทย (ภาษาเป้าหมาย) และผลของการแปล (Forward translate) ได้แบบสอบถาม B ขึ้นมาและไม่พบปัญหาใด ๆ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ให้อาจารย์ที่สอนการแปลภาษาอังกฤษ (ท่านที่ 2 นี้ไม่ได้รู้จักกับผู้แปลท่านแรก) ได้แปลแบบสอบถาม A จากภาษาไทยไปเป็นภาษาอังกฤษ (Backward translate) และได้แบบสอบถาม C ขั้นตอนที่ 2 เมื่อได้แบบสอบถามภาษาอังกฤษ (C) มาแล้วได้นำแบบสอบถามที่เป็นต้นฉบับ (A) ซึ่งเป็นภาษาอังกฤษมาเปรียบเทียบกับแบบสอบถามภาษาอังกฤษ (C) ที่ถูกแปลมาจากภาษาไทย ผลการเปรียบเทียบพบว่าข้อคำถามในแบบวัดความไม่มั่นคงในการทำงาน การระบุตัวตนต่อองค์กร และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทั้งต้นฉบับและแบบวัด Back translate มีความสอดคล้องกันดี คือมีความเท่าเทียมกันของภาษา ถือได้ว่าผ่านเรื่องคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity)

จากนั้นผู้วิจัยทำการทดสอบก่อนทำวิจัยหลัก (Pre-test) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น พนักงานโรงแรม จำนวน 44 ชุด พบว่า แบบวัดความไม่มั่นคงในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า α= 0.912 แบบวัดการระบุตัวตนต่อองค์กรมีค่า α= 0.906 และแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีค่า α= 0.779 ทาง Kline (2010) กล่าวว่าค่าครอนบาชแอลฟ่าของแบบวัดที่ยอมรับได้ควรมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป และความเชื่อมั่นแบบวัดทุกตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.779 - 0.912 ซึ่งผ่านเกณฑ์สามารถนำแบบวัดไปเก็บข้อมูลได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้พนักงานธนาคาร เขตภาคกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามทำเอง (Self-administered survey) โดยแจกทั้งหมด 400 ชุด ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 365 ชุด คิดเป็น 91.25%

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้มีการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา จากโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ SPSS ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ และใช้โปรแกรมวิเคราะห์ AMOS เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ของแต่ละตัวแปร การทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ 1) ทดสอบอิทธิพลทางตรงของตัวแปรโดยใช้การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (SEM) และ 2) ทดสอบตัวแปรส่งผ่านของการระบุตัวตนต่อองค์กร (Mediator analysis)

ผลการวิจัย และอภิปรายผล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถาม 365 ชุด และวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้ผลการวิจัยในแต่ละส่วน ดังนี้

ผลวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานธนาคารพานิชย์ในเขตภาคกลาง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 71.2) สถานภาพโสด (ร้อยละ 58.6) อายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 36.2) ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 61.9) และรายได้ส่วนบุคคลโดยเฉลี่ยต่อเดือน มีรายได้ 15,001-35,000 บาท (ร้อยละ 53.2) มีตำแหน่งอยู่ในระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 252 คน (ร้อยละ 69) มีระยะเวลาทำงานในองค์กร 10 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 120 คน (ร้อยละ 32.90)

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปร ได้แก่ ความไม่มั่นคงในการทำงาน การระบุตัวตนต่อองค์กร และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคาร เขตภาคกลาง ผลวิเคราะห์ตัวแปรความไม่มั่นคงในการทำงานพบว่า ระดับความคิดเห็นของตัวแปรความไม่มั่นคงในงานมีค่าเฉลี่ยตัวแปรทั้งหมดอยู่ระหว่าง 2.880-3.360 เป็นระดับปานกลางทั้งหมด ระดับความคิดเห็นของตัวแปรการระบุตัวตนต่อองค์กรพบว่า มีค่าเฉลี่ยตัวแปรทั้งหมดอยู่ระหว่าง 3.870-4.200 คือระดับมาก และระดับความคิดเห็นของตัวแปรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่ามีค่าเฉลี่ยตัวแปรทั้งหมดอยู่ระหว่าง 4.530-3.530 คือระดับมากและมากที่สุด

1. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis)

นักวิจัย Hair et al. (2011) กล่าวว่าการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันควรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่เหมาะสมและยอมรับได้ควรอยู่ที่ 0.5 ขึ้นไป และทาง Bagozzi and Yi (2012) ได้เสนอแนะว่าการทดสอบว่าโมเดลที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ควรมีสถิติวัดความสอดคล้อง ดังนี้ ค่าไค-สแควร์ (Chi-square statistics) ดัชนีระดับความสอดคล้องกลมกลืน (GFI) ดัชนีความสอดคล้องสัมพันธ์ (CFI) ดัชนีความสอดคล้องบรรทัดฐาน (NFI) ค่ารากของค่าเฉลี่ยยกกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (RMR) ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMRSEA) ซึ่งค่าของดัชนี GFI, CFI, NFI ควรมีค่ามากกว่า 0.9 และค่าดัชนีของ RMR และ RMSEA ควรมีค่าน้อยกว่า 0.05

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันรายตัวแปร ความไม่มั่นคงในการทำงาน ได้แก่ χ^2 = 28.68, df= 8; χ^2/df= 3.58, GFI= 0.975, AGFI= 0.934, NFI= 0.982, TLI= 0.976, CFI= 0.987, RMSEA= 0.084 การระบุตัวตนต่อองค์กร ได้แก่ χ^2 = 18.37, df= 4; χ^2/df= 4.59, GFI= 0.980, AGFI= 0926, NFI= 0.978, TLI= 0.956, CFI= 0.982, RMSEA= 0.099 และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ χ^2 = 180.26, df= 60; χ^2/df= 3.00, RMR= 0.026, GFI= 0.931, TLI= 0.932, CFI= 0.948, RMSEA= 0.074 ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของ 3 ตัวแปร มีบางตัวแปรมีค่า RMSEA เกิน 0.8 ซึ่งนักวิจัยระบุว่าค่า RMSEA ระหว่าง 0.080 ถึง 0.100 ถือว่ามีความสอดคล้องในระดับ "ปานกลาง" (Mediocre fit) ยังสามารถยอมรับได้ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (MacCallum et al., 1996)

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนและค่าความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant validity) จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (AVE) และค่าความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant validity) ผลจากการวิเคราะห์ ดัง Table 1

Table 1 *Average Variance Extracted (AVE) and Discriminant Validity (n = 365)*

	AVE	JI	OI	OCB_1	OCB_2
Job insecurity (JI)	0.665	0.815			
Organizational identity (OI)	0.519	-0.063*	0.720		
Organizational citizenship behavior, Altruism (OCB_1)	0.519	-0.149	0.494*	0.720	
Organizational citizenship behavior, Civic Virtue (OCB_2)	0.510	0.031*	0.473*	0.630	0.714

*$p \leq .05$

จาก Table 1 พบว่า ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้มีค่าอยู่ระหว่าง 0.510-0.665 ค่าของตัวแปรทั้งหมดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ตามคำแนะนำของ Fornell and Larcker (1981) จากค่าที่วิเคราะห์ได้แสดงให้เห็นว่าค่าเฉลี่ยความแปรปรวนของข้อคำถามในแต่ละตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.5 หรือร้อยละ 50

Table 2 *Pearson's Correlation Coefficient Mean and Standard Deviation (n = 365)*

	Mean	S.D.	JI	OI	OCB_1	OCB_2
Job insecurity (JI)	3.130	1.030	-			
Organizational identity (OI)	4.020	0.630	-0.063*	-		
Organizational citizenship behavior, Altruism (OCB_1)	4.450	0.477	-0.149	0.455*	-	
Organizational citizenship behavior, Civic Virtue (OCB_2)	4.190	0.539	0.031*	0.385*	0.473	-

*$p \leq .05$

จาก Table 2 พบว่า ความไม่มั่นคงในการทำงาน (Job Insecurity) มีความสัมพันธ์ทางลบกับการระบุตัวตนต่อองค์กร (OI) (r= -0.063) ความไม่มั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการเอาใส่ใจต่อเพื่อนร่วมงาน (OCB_1) (r= -0.149) และมีความสัมพันธ์ทางลบด้านคุณลักษณะการเป็นสมาชิกที่ดี (OBC_2) (r= -0.031) ส่วนการระบุตัวตนต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการเอาใจใส่ต่อเพื่อนร่วมงาน (r= 0.455) และมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการเป็นสมาชิกที่ดีของด้านคุณลักษณะการเป็นสมาชิกที่ดี (r= 0.385)

2. ผลการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง

งานวิจัยนี้ทดสอบสมมติฐานที่ 1, 2 และ 3 การวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความไม่มั่นคงในการทำงาน และการระบุตัวต่อองค์กร ตัวแปรตามคือ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการใส่ใจเพื่อนร่วมงาน ได้ร้อยละ 45 ขณะที่ทั้งสองตัวแปรพยากรณ์ตัวแปรตาม คือ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านคุณลักษณะของการเป็นสมาชิกที่ดี ได้ร้อยละ 45 นอกจากนี้ยังพบว่าโมเดลที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในระดับที่ดีมาก โดยมีดัชนีชี้วัดความสอดคล้องดังนี้คือ χ^2 = 618.87, df= 262, χ^2/df= 2.360, GFI= 0.879, RMR= 0.055, CFI= 0.931, IFI= 0932, TLI= 0.922, RMSEA= 0.061 และมีผลการทดสอบสมมติฐาน ดัง Table 3

Table 3 *Hypotheses Testing*

Relationships between variables	Beta (β)	S.E.	C.R.	p
JI → OCB_1	-0.020	0.024	-0.825	0.409
JI → OCB_2	-0.061*	0.029	2.140	0.032
JI → OI	-0.096*	0.033	-2.890	0.004
OI → OCB_1	0.590*	0.082	7.280	0.000
OI → OCB_2	0.686*	0.094	7.320	0.000

$p \leq .05$

จาก Table 3 สามารถอธิบายผลวิเคราะห์ตามสมมติฐานได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความไม่มั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลทางลบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการทดสอบพบว่า ความไม่มั่นคงในการทำงานไม่มีอิทธิพลทางลบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการใส่ใจเพื่อนร่วมงานด้วยค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β= -0.020) อย่างไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p= .409) ค่า C.R. เท่ากับ -0.825 ขณะที่ความไม่มั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลทางลบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านคุณลักษณะการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β= -0.061) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p= .032) ค่า C.R. เท่ากับ 2.140 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 บางส่วน

สมมติฐานที่ 2 ความไม่มั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลทางลบต่อการระบุตัวตนต่อองค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความไม่มั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลทางลบต่อการระบุตัวตนต่อองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β= -0.096) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p= .004) ค่า C.R. เท่ากับ -2.890 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 การระบุตัวตนต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการทดสอบพบว่าการระบุตัวตนต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการใส่ใจเพื่อนร่วมงานด้วยค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β= 0.590) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p= .000) ค่า C.R เท่ากับ 7.280 รวมถึงการระบุตัวตนต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านคุณลักษณะการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β= 0.686 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p= .000) ค่า C.R. เท่ากับ 7.320 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

3. ผลการทดสอบการระบุตัวตนต่อองค์กรในฐานะตัวแปรส่งผ่าน

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยข้อที่สอง เป็นผลจากการวิเคราะห์ตัวแปรส่งผ่าน ดังนี้

สมมติฐานที่ 4 อิทธิพลส่งผ่านของการระบุตัวตนต่อองค์กรในความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงานและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ โดยเริ่มทดสอบผลกระทบทางตรงของความไม่มั่นคงในการทำงานที่มีต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรก่อน หลังจากนั้นทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าวด้วยการใส่ตัวแปรคั่นกลางคือการระบุตัวตนต่อองค์กรเข้าไป และดูผลว่าค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานมีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่เปลี่ยนแปลง และดูค่าระดับนัยสำคัญหลังจากนั้นนำผลไปเปรียบเทียบกับฐานคติของการวิเคราะห์ตัวแปรส่งผ่านตามแนวคิดของ Hair et al., (2010) ซึ่งผลการวิเคราะห์ตัวแปรคั่นกลาง จาก Table 4 การวิเคราะห์ตัวแปรส่งผ่าน มีดังนี้

Table 4 *Mediation Analysis*

Relationships between variables	Model 1		Model		Results
	Beta (β)	*p* value	Beta (β)	*p* value	
JI → OCB_1	-0.080	0.005*	-0.033	0.182	Full Mediation
JI → OI			-0.098	0.007*	
OI → OCB_1			0.492	0.000*	
JI → OCB_2	-0.008	0.814	-0.099	0.007*	Partial Mediation
JI → OI			0.049	0.110	
OI → OCB_2			0.593	0.000*	

*$p \leq .05$

จาก Table 4 ผลการทดสอบผลกระทบทางตรงความไม่มั่นคงในการทำงานที่มีต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการใส่ใจเพื่อนร่วมงาน ผลการทดสอบพบว่าความไม่มั่นคงในการทำงานส่งผลทางลบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการใส่ใจต่อเพื่อนร่วมงานด้วยค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β= -0.080) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p= .005) หลังจากนั้นเมื่อนำเอาการระบุตัวตนต่อองค์กรเข้าไปในโมเดลในฐานะตัวแปรส่งผ่าน พบว่าความสัมพันธ์ของความไม่มั่นคงในการทำงานและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการใส่ใจเพื่อนร่วมงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (p= .182) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β= -0.033 จากผลการทดสอบเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับฐานคติของการวิเคราะห์ตัวแปรส่งผ่านตามแนวคิดของ Hair et al. (2010) ว่าค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานเปลี่ยนแปลงเมื่อมีตัวแปรส่งผ่านและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทำให้การระบุตัวตนต่อองค์กรมีอิทธิพลส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงานและการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านการใส่ใจ ต่อเพื่อนร่วมงานแบบสมบูรณ์ (Full mediation)

นอกจากนี้ผลการทดสอบการระบุตัวตนต่อองค์กรในความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงานและการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านคุณลักษณะการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่าความไม่มั่นคงในการทำงานไม่มีผลทางลบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการใส่ใจเพื่อนร่วมงานด้วยค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β= -0.008 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (p= .814) และเมื่อใส่การระบุตัวตนต่อองค์กรเข้าไปในโมเดล ผลวิเคราะห์พบว่า ความไม่มั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการใส่ใจเพื่อนร่วมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p= .007) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β= -0.099) แสดงว่าการระบุตัวตนต่อองค์กรมีอิทธิพลส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงานและการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านคุณลักษณะการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรแบบบางส่วน (Partial mediation) สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 4

4. อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องความไม่มั่นคงในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร: บทบาทตัวแปรส่งผ่านการระบุตัวตนต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร เขตภาคกลาง มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

4.1 ความไม่มั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลทางลบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งมีการยอมรับสมมติฐานบางส่วน จากผลการวิจัยในส่วนที่ไม่ยอมรับสมมติฐานคือ ความไม่มั่นคงในการทำงานไม่มีอิทธิพลทางลบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการเอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน (OCB_1) ทั้งนี้ แม้ว่าพนักงานจะเกิดความรู้สึกความไม่มั่นคงในการทำงานในขณะปฏิบัติงาน แต่กระนั้น พนักงานยังให้ความสำคัญในเรื่องการเอาใจใส่ต่อเพื่อนร่วมงาน มีการช่วยเหลือผู้อื่น การเอาใจใส่ผู้อื่น สอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange theory) จากงานวิจัยของ Schreurs et al. (2012) พบว่าความไม่มั่นคงในงานส่งผลกระทบโดยตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร (Affective commitment) ซึ่งนำไปสู่การลดพฤติกรรมเกื้อกูลองค์กร แต่พฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน (Altruism) มักถูกขับเคลื่อนด้วยความสัมพันธ์ส่วนบุคคลมากกว่าองค์กร จึงได้รับผลกระทบจากความไม่มั่นคงในงานน้อยกว่ามาก

ในทางตรงกันข้าม ผลการวิจัยส่วนที่ยอมรับสมมติฐาน คือ ความไม่มั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลทางลบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านคุณลักษณะของการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB_2) เมื่อพนักงานเกิดความไม่มั่นคงในการทำงาน

ทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรที่อยู่ในทางลบ พนักงานจะมีพฤติกรรมคือละเลยหรือขาดความสนใจในการติดตามการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร อาจจะไม่ปฏิบัติตามกฎ หรือไม่ได้ทุ่มเวลาในการทำงานเต็มที่ รวมถึงขาดแรงจูงใจในการทำงานให้สำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kumar (2025) ที่ศึกษาบทบาทของการสนับสนุนจากองค์กร ความไว้วางใจและความไม่มั่นคงในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศมาเลเซีย ผลการวิจัยพบว่า ความไม่มั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นการชี้ให้เห็นว่าองค์กรที่ขาดการสื่อสารอย่างโปร่งใสหรือไม่สามารถมอบความมั่นคงในงานให้แก่พนักงานได้ มีแนวโน้มที่จะเผชิญกับการลดลงของความสมัครใจในการทุ่มเททำงานที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่หลักของพนักงาน ดังนั้น จากผลการศึกษาครั้งนี้ สรุปได้ว่า พนักงานเกิดความเครียดเนื่องจากความไม่มั่นคงในการทำงาน พนักงานจึงไม่ปฏิบัติตนเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ละเลยไม่สนใจข่าวสารการเปลี่ยนแปลงในองค์กร พนักงานไม่ได้ให้ความสำคัญองค์กร รวมถึงขาดระเบียบวินัย ไม่มีความพยายามหรือใส่ใจในการทำงาน เป็นผลเสียหายต่อองค์กรได้ ดังนั้น ผู้บริหารหรือฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรตระหนักและให้ความสำคัญกับความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในงานต่อการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ควรใช้กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน (Working motivation strategy) รวมถึงสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน รวมถึงให้ความสำคัญกับการลดความไม่มั่นคงในการทำงานของพนักงาน โดยการให้ความเชื่อมั่นด้านความมั่นคงในอาชีพ การสื่อสารที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร

4.2 ความไม่มั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลทางลบต่อการระบุตัวตนต่อองค์กร ผลทดสอบมีการยอมรับสมมติฐาน จากผลการวิจัยพนักงานมีความรู้สึกความไม่มั่นคงในการทำงาน มีความรู้สึกกังวลและเกิดความไม่ปลอดภัยในขณะปฏิบัติงาน มีความรู้สึกว่าตนเองอาจจะถูกเลิกจ้าง จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้การระบุตัวตนต่อองค์กรลดลง ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jeong et al. (2022) ศึกษาเรื่องผลกระทบของความไม่มั่นคงในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการปกปิดความรู้: บทบาทตัวแปรส่งผ่านของการระบุตัวตนต่อองค์กร และบทบาทตัวแปรปรับกำกับภาวะผู้นำแบบสอนงาน จากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานประเทศเกาหลีใต้ 346คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่รับรู้ถึงความไม่มั่นคงในการทำงาน มีแนวโน้มที่จะ ลดการระบุตัวตนต่อองค์กร ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของพฤติกรรมการปกปิดความรู้ นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพิสูจน์ให้เห็นว่า ภาวะผู้นำแบบสอนงาน ทำหน้าที่เป็นเงื่อนไขขอบเขตที่ช่วยบรรเทา (Buffer) อิทธิพลเชิงลบของความไม่มั่นคงในการทำงานที่มีต่อการระบุตัวตนต่อองค์กรได้ ดังนั้น ผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน ฝ่ายบริหารควรลดความคลุมเครือด้วยการสื่อสารที่โปร่งใส เกี่ยวกับสถานะของบริษัท เพื่อป้องกันการคาดเดาไปในทางที่แย่กว่าความเป็นจริง นอกจากนี้ องค์กรควรมีระบบการให้รางวัลที่ไม่ใช่แค่ตัวเงิน (Non-monetary rewards) สำหรับพนักงานที่ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เพื่อตอกย้ำว่าพฤติกรรมเหล่านี้มีค่าและสำคัญต่อองค์กร

4.3 การระบุตัวตนต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีการยอมรับสมมติฐาน จากผลการวิจัยเมื่อพนักงานมีความรู้สึกถึงอัตลักษณ์และการระบุตัวตนต่อองค์กรจะส่งผลทางบวกให้กับองค์กรในเรื่องการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร การศึกษานี้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในด้านการเอาใจใส่ต่อเพื่อนร่วมงานและด้านคุณลักษณะของการเป็นสมาชิกที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chang et al. (2019) ที่ศึกษาอิทธิพลของอัตลักษณ์องค์กรสีเขียวการแบ่งปันวิสัยทัศน์สีเขียวและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเพื่อสิ่งแวดล้อมต่อประสิทธิภาพการพัฒนาผลิตภัณฑ์สีเขียว จากกลุ่มตัวอย่าง 475 คน เป็นพนักงานในอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น อุตสาหกรรมทางอิเลคโทรนิกส์ อุตสาหกรรมด้านบริการ ฯลฯ ของสาธารณจีน (ไต้หวัน) ผลการวิจัยพบว่าอิทธิพลของอัตลักษณ์องค์กรสีเขียวส่งผลเชิงบวกต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพื่อสิ่งแวดล้อม การระบุตัวตนต่อองค์กรของพนักงานเป็นการแสดงถึงความรู้สึกความเป็นเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hameli and Yaslioglu (2025) ศึกษาเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในบริบทของประเทศกำลังพัฒนา: การระบุตัวตนต่อองค์กรของพนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการวิจัยพบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการระบุตัวตนต่อองค์กร และการระบุตัวตนต่อองค์กรก็มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากผลจากการวิจัยในงานวิจัยนี้พนักงานธนาคารสามารถรับรู้ได้ถึงความมีภาพลักษณ์ที่ดีองค์กรตนเอง จึงส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เช่น การช่วยเหลือผู้อื่น ไม่ละเมิดสิทธิผู้อื่น ปฏิบัติอยู่ในกฎระเบียบองค์กร รวมไปถึงรับรู้การเปลี่ยนแปลงขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ควรสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้มีภาพลักษณ์ในเชิงบวก สร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร (Cooperate culture) ที่ดีให้กับพนักงาน

อาจใช้เวทีของการอบรม (Training) หรือทำกิจกรรมที่เสริมสร้างความรู้สึกและการรับรู้ในการระบุตัวตนขององค์กรให้กับพนักงาน ผู้บริหารควรเน้นการสร้างคุณค่าร่วม (Shared values) ทำให้พนักงานรู้สึกว่าความสำเร็จขององค์กรคือความภูมิใจของเขา เช่น การสื่อสารวิสัยทัศน์ที่พนักงานมีส่วนร่วมได้จริง การสร้างสัญลักษณ์หรือกิจกรรมที่ส่งเสริมความภูมิใจในความเป็นส่วนหนึ่งของทีม แม้ในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ

4.4 การระบุตัวตนต่อองค์กรมีอิทธิพลส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงานและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการวิจัยมีการยอมรับสมมติฐาน การระบุตัวต่อองค์กรมีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่านต่อความสัมพันธ์ของความไม่มั่นคงในการทำงานที่ส่งผลทางลบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การระบุตัวตนในองค์กรเป็นบทบาทที่ให้พนักงานในองค์กรมีความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งในองค์กรในฐานะสมาชิกในองค์กร หากพนักงานมีความรู้สึกดังกล่าวสามารถทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและส่งผลในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ผลการวิจัยของการระบุตัวต่อต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง เรื่องผลกระทบของความไม่มั่นคงในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการปกปิดความรู้: บทบาทตัวแปรส่งผ่านของการระบุตัวตนต่อองค์กร และบทบาทตัวแปรปรับกำกับภาวะผู้นำแบบสอนงาน ผลการวิจัยพบว่า การระบุตัวตนกับองค์กรที่ลดลงสามารถเพิ่มอิทธิพลของความไม่มั่นคงในงานต่อพฤติกรรมการปกปิดความรู้ได้ (Jeong et al., 2022) ดังนั้น การเสริมสร้างการระบุตัวตนกับองค์กรของพนักงานจึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ ทั้งนี้ องค์กรสามารถเพิ่มชื่อเสียงขององค์กรผ่านกิจกรรม เพื่อกระตุ้นให้พนักงานระบุว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์กร และสร้างภาพลักษณ์องค์กรเชิงบวกในความคิดของพนักงาน การระบุตัวตนขององค์กรก็ยังส่งผลกระทบต่อพนักงานทั้งในด้านพฤติกรรม ความภักดี ความคิดและอารมณ์ที่มีต่อองค์กร ด้วยเหตุนี้ องค์กรควรให้ความสำคัญการระบุตัวตนขององค์กร โดยการปลูกฝังค่านิยม อัตลักษณ์ขององค์กร นอกจากนี้ ผู้บริหารควรจะให้ความสำคัญกับการลดความไม่มั่นคงในการทำงานเพื่อลดความวิตก ความกังวลใจ และเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กร

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ทั้ง 2 ข้อ โดยการทดสอบสมมติฐานมีการยอมรับทั้ง 4 สมมติฐาน ได้แก่ 1) สมมติฐานที่ 1 ความไม่มั่นคงในการทำงานไม่ส่งผลเชิงลบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการเอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน แต่ส่งผลเชิงลบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีด้านคุณลักษณะการเป็นสมาชิกที่ดี สรุปผลพบว่ายอมรับสมมติฐานบางส่วน 2) สมมติฐานที่ 2 ความไม่มั่นคงในการทำงานส่งผลเชิงลบต่อการระบุตัวตนต่อองค์กร สรุปผลพบว่ายอมรับสมมติฐาน 3) สมมติฐานที่ 3 การระบุตัวตนส่งผลเชิงบวกต่อการเป็นสมาชิกที่ดี สรุปผลพบว่ายอมรับสมมติฐาน และ 4) สมมติฐานที่ 4 การระบุตัวตนเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงานและการเป็นสมาชิกที่ดี โดยเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ (Full mediation) ในด้านการเอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน ขณะเดียวกันเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบบางส่วน (Partial mediation) ในด้านคุณลักษณะการเป็นสมาชิกที่ดี สรุปผลพบว่ายอมรับสมมติฐาน

องค์ความรู้ใหม่

งานวิจัยนี้ศึกษาความไม่มั่นคงในการทำงานที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร มีการระบุตัวตนกับองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน มุ่งศึกษาเฉพาะพนักงานธนาคาร เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องสถาบันทางการเงิน และส่งผลกระทบต่อทางเศรษฐกิจโดยตรง องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับคือการชี้ให้เห็นว่า กลไกที่เชื่อมโยงระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงานที่เป็นสภาวะทางจิตวิทยา และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร โดยมีการระบุตัวตนต่อองค์กรเป็นสะพานเชื่อมสำคัญ ผลการวิจัยนี้ช่วยขยายขอบเขตของทฤษฎีการระบุตัวตนทางสังคมให้ครอบคลุมถึงบริบทของความเสี่ยงในอาชีพการงาน



Figure 2 *New Knowledge*

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคาร มุ่งทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลคือ ความไม่มั่นคงในการทำงาน การระบุตัวตนในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความไม่มั่นคงในการทำงานส่งผลต่อการระบุตัวตนต่อองค์กรและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อการเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผลการวิจัยนี้สามารถจะช่วยขยายต่อแนวคิดของ “ความไม่มั่นคงในการทำงาน” บริบทขององค์กรธุรกิจด้านบริการอื่น ๆ เช่น ด้านโลจิสต์ติก ด้านสายการบิน ด้านโรงแรมและที่พัก ฯลฯ ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (First line employees) เป็นหน้าตาขององค์กร โดยเฉพาะต้องเป็นผู้ให้บริการและมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นด่านแรก เป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจและไม่พึงพอใจให้ลูกค้า หากพนักงานมีความรู้สึกภายในใจในเรื่องความไม่มั่นคงในการทำงาน อาจส่งผลกระทบในเรื่องผลการปฏิบัติงานที่ลดลง รวมไปถึงจะปฏิบัติงานในหน้าที่พื้นฐานตนเองให้สำเร็จเท่านั้น การลดความรู้สึกของความไม่มั่นคงในการทำงานให้พนักงานด้านบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรให้ความสำคัญ ทั้งนี้ผู้สนใจสามารถนำเรื่องความไม่มั่นคงในการทำงานไปประยุกต์ใช้ในกับตัวแปรอื่น เช่น ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจของลูกค้า และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริบทองค์กรธุรกิจบริการได้

1.2 จากผลการวิจัย ความไม่มั่นคงในการทำงานส่งผลทางลบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้น องค์กรควรมุ่งเน้นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานรู้สึกว่าตนเองมีความปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจขณะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกปลอดภัย ปราศจากความกังวลใจก็สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ และยังส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร การที่มีพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จะส่งผลดีต่อองค์กรอย่างยั่งยืนในระยะยาว

1.3 ผู้บริหารองค์กรควรสร้างความรู้สึกความเป็นเจ้าขององค์กร (Sense of belonging) ให้กับพนักงาน โดยให้ความสำคัญของพนักงาน สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อาจจัดโครงการหรือกิจกรรมสร้างความสามัคคี สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร เพื่อทำให้พนักงานรู้สึกว่าชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ก็คือภาพลักษณ์และความมีชื่อเสียงของตนเอง หากพนักงานมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันและภักดีต่อองค์กร ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้พฤติกรรมที่แสดงออกมาในองค์กรเป็นด้านบวก

1.4 จากผลการวิจัย สามารถเป็นข้อแนะนำในระดับปฏิบัติการและระดับนโยบายขององค์กร ดังนี้

1) ระดับปฏิบัติการ (Actionable recommendations) ผู้บริหารสามารถสร้างกิจกรรมหรือโครงการสนับสนุนให้พนักงานด้านการออกแบบงานและฝึกทักษะเพิ่ม (Job crafting & Reskilling) เพื่อให้พวกเขารู้สึกมีคุณค่าและมีความมั่นคงในเชิงความสามารถ (Employability) แม้ในภาวะที่ตำแหน่งงานเดิมมีความเสี่ยง นอกจากนั้น ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถจัดกิจกรรมสร้างสายสัมพันธ์ที่เน้นการแบ่งบันเป้าหมายร่วมกัน (Internal identification workshop) เพื่อรักษาระดับการระบุตัวตนกับองค์กรไว้ไม่ให้ลดลงตามความกังวลเรื่องงาน

2) ระดับนโยบาย (Policy-level recommendations) ผู้บริหารสามารถกำหนดเป็นนโยบายเปิดเผยข้อมูลสถานะองค์กรอย่างตรงไปตรงมา เพื่อลดความคลุมเครือไม่แน่นอน (Uncertainty) และสร้างความเชื่อมั่นว่าองค์กรจะ

ดูแลพนักงานอย่างยุติธรรม นอกจากนี้ สามารถสร้างนโยบายในการปรับเปลี่ยนจากการเน้นความมั่นคงใน "งาน" (Job security) มาเป็นการเน้นความมั่นคงใน "ตัวบุคคล" (People security) ผ่านการลงทุนด้านสวัสดิการระยะยาว

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยในอนาคตอาจมุ่งเน้นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับตัวองค์กรที่มีบทบาทในการจ้างงานหรือเลิกจ้างงานพนักงาน ซึ่งเป็นตัวแปรที่สามารถมากำกับและลดแรงปะทะได้ เช่น ความเชื่อมั่นต่อองค์กร (Trust in organization) หรือ ความยุติธรรมขององค์กร (Organizational justice) มาเป็นตัวแปรที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยลดแรงปะทะความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรได้

เลขหนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัย

การวิจัยนี้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศิลปากร หมายเลขเอกสารรับรองเลขที่ COE63.0702-049

เอกสารอ้างอิง

Ali, M., Ali, I., Albort-Morant, G., & Leal-Rodríguez, A. L. (2021). How do job insecurity and perceived well-being affect expatriate employees' willingness to share or hide knowledge?. *International Entrepreneurship and Management Journal*, *17*(1), 185-210. https://doi.org/10.1007/s11365-020-00638-1.

Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (2012). Specification, evaluation, and interpretation of structural equation models. *Journal of the Academy Marketing Science, 40*, 8-34. https://doi.org/10.1007/s11747-011-0278-x.

Bergami, M., & Bagozzi, R. P. (2000). Self-categorization, affective commitment and group self-esteem as distinct aspects of social identity in the organization. *British Journal of Social Psychology, 39*(4), 555-577. https://doi.org/10.1348/014466600164633.

Bommer, W. H., Miles, E. W., & Grover, S. L. (2003). Does one good turn deserve another? coworker influences on employee citizenship. *Journal of Organizational Behavior, 24*(2), 181-196. https://doi.org/10.1002/job.187.

Callea, A., Urbini, F., & Bucknor, D. (2012). Temporary employment in Italy and its consequences on gender. *Gender in Management: An International Journal, 27*(6), 380-394. https://doi.org/10.1108/17542411211269329.

Chang, T. W., Chen, F. F., Luan, H. D., & Chen, Y. S. (2019). Effect of green organizational identity, green shared vision, and organizational citizenship behavior for the environment on green product development performance. *Sustainability*, *11*(3), 617. https://doi.org/10.3390/su11030617.

Chiu, S.F., Lin, S. T., & Han, T.S. (2015). Employment status and employee service-oriented organizational citizenship behaviour: The mediating roles of internal mobility opportunity and job insecurity. *Career developement International*, *20*(2), 133-146. https://doi.org/10.1108/CDI-07-2014-0096.

Cuyper, N., Schreurs, B., De Witte, H., & Selenko, E. (2020). Impact of job insecurity on job performance introduction. *Career Development International*, *25*(3), 221-228. https://doi.org/10.1108/CDI-06-2020-332.

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structure Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Errors. *Journal of Marketing Research, 18(1)*, 39-50. https://doi.org/10.1177/002224378101800104.

Grunberg, L., Moore, S., & Greenberg, E. S. (2006). Managers' reactions to implementing layoffs: Relationship to health problems and withdrawal behaviors. *Human Resource Management*, *45*(2), 159-178. https://doi.org/10.1002/hrm.20102.

Gull, A., Ashfaq, J., & Aslam, M. (2023). AI in the workplace: uncovering its impact on employee well-being and the role of cognitive job insecurity. *International Journal of Business and Economic Affairs*, *8*(4), 79-91. https://doi.org/10.24088/IJBEA-2023-84007.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. and Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*, (7th ed.), Prentice Hall, Upper Saddle River.

Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice, 19*(2), 139-151. https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202.

Hameli, K., & Yaslioglu, M. M. (2025). Corporate social responsibility in a developing country context–employees' organizational identification and organizational citizenship behavior. *Journal of Accounting & Organizational Change*. https://doi.org/10.1108/JAOC-05-2024-0142.

Huang, G. H., Lee, C., Ashford, S, Chen, Z., & Ren, X., 20-39. (2010). Affective job insecurity: A mediator of cognitive job insecurity and employee outcomes relationships. *International Studies of Management & Organization, 40*(1), 20-39. https://doi.org/10.2753/IMO0020-8825400102.

Jeong, J., Kim, B. J., & Kim, M. J. (2022). The impact of job insecurity on knowledge-hiding behavior: The mediating role of organizational identification and the buffering role of coaching leadership. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *19*(23), 16017. https://doi.org/10.3390/ijerph192316017.

Jiang, L., & Probst, T. M. (2014). Organizational communication: A buffer in times of job insecurity?. *Economic and Industrial Democracy, 35*(3), 557-579. https://doi.org/10.1177/0143831X13489356.

Katz, D. (1964). The motivational basis of organizational behavior. *Behavioral Science, 9*(2), 131-146. https://doi.org/10.1002/bs.3830090206.

Kline, R. B. (2010). *Principles and Practice of Structural Equation Modelling* (3rd ed.). The Guilford Press.

Knekta, E., Runyon, C., & Eddy, S. (2019). One size doesn't fit all: Using factor analysis to gather validity evidence when using surveys in your research. *CBE—Life Sciences Education*, *18*(1), 1-17. https://doi.org/10.1187/cbe.18-04-0064.

Kumar, R. (2025). The Role of Organizational Support, Trust, and Job Insecurity in Shaping Organizational Citizenship Behavior in Malaysia's Manufacturing Industry. *Frontiers in Strategic Management*, *2*(08), 01-07. https://irjernet.com/index.php/fsm/article/view/160/143.

Liu, R., & Zhan, Y. (2020). The impact of artificial intelligence on job insecurity: A moderating role based on vocational learning capabilities. In *Journal of Physics: Conference Series, 1629*, 012034. IOP Publishing. DOI: 10.1088/1742-6596/1629/1/012034.

MacCallum, R. C., Browne, M. W., & Sugawara, H. M. (1996). Power analysis and determination of sample size for covariance structure modeling. *Psychological Methods, 1*(2), 130–149. https://doi.org/10.1037/1082-989X.1.2.130.

Mael, F., & Ashforth, B. E. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior, 13*(2), 103-123. https://doi.org/10.1002/job.4030130202.

Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. Sage publications. DOI: 10.4135/9781452231082.

Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology, 48*(4), 775-802. https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1995.tb01781.x.

Piccoli, B., Callea, A., Urbini, F., Chirumbolo, A., Ingusci, E., & De Witte, H. (2017). Job insecurity and performance: the mediating role of organizational identification. *Personnel Review, 46*(8), 1508-1522. https://doi.org/10.1108/PR-05-2016-0120.

Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & MacMenzie, S. B. (1997). Organizational citizenship behaviour and the quantity and quality of work group performance. *Journal of Applied Psychology, 82*(2), 262-270. https://doi.org/10.1037/0021-9010.82.2.262.

Riketta, M. (2005). Organizational identification: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior, 66*(2), 358-384. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.05.005.

Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology, 21*(7), 600-619. https://doi.org/10.1108/02683940610690169.

Schreurs, B. H. J., Van Emmerik, I. H., Günter, H., & Germeys, F. (2012). A weekly diary study on the buffering role of social support in the relationship between job insecurity and employee performance. *Human Resource Management, 51*(2), 259-279. https://doi.org/10.1002/hrm.21465.

Smidts, A., Pruyn, A. T. H., & Van Riel, C. B. (2001). The impact of employee communication and perceived external prestige on organizational identification. *Academy of Management Journal*, *44*(5), 1051-1062. https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/3069448.

Spector, P. E. (2006). *Industrial and organizational psychology: Research and practice* (4th ed.). John Wiley & Sons.

Sperber, A. D. (2004). Translation and validity of Study Instruments for Cross-Cultural Research. *Gastroenterology, 126*(1), s124-s128. https://doi.org/10.1053/j.gastro.2003.10.016.

Tajfel, H., & Turner, J. C. (1986). *The social identity theory of intergroup behavior*. In S. Worchel & W. G. Austin (Eds.), Psychology of intergroup relations (pp. 7-24). Nelson Hall.

Vu, T. V., Vo-Thanh, T., Nguyen, N. P., Van Nguyen, D., & Chi, H. (2022). The COVID-19 pandemic: Workplace safety management practices, job insecurity, and employees' organizational citizenship behavior. *Safety science*, *145*, 105527. https://doi.org/10.1016/j.ssci.2021.105527.

Wilson, J. M., Lee, J., Fitzgerald, H. N., Oosterhoff, B., Sevi, B., & Shook, N. J. (2020). Job insecurity and financial concern during the COVID-19 pandemic are associated with worse mental health. *Journal of Occupational and Environmental Medicine, 62*(9), 686–691. DOI: 10.1097/JOM.0000000000001962.

Xu, L., Wen, T., & Wang, J. (2022). How does job insecurity cause unethical pro-organizational behavior? The mediating role of impression management motivation and the moderating role of organizational identification. *Frontiers in Psychology*, *13*, 941650. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.941650.

Yuan, K., Wu, R., & Bentler, P. M. (2011). Ridge structural equation modelling with correlation matrices for ordinal and continuous data. *British Journal of Mathematical and Statistical Psychology, 64*(1), 107-133. https://doi.org/10.1348/000711010X497442.