

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง¹

นฤมล หนูนารถ² ถวัลย์ เนียมทรัพย์³
และอภิญา หิรัญวงษ์⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง และ 2. ศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง จำนวน 288 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่งมีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนบุคลิกภาพแบบหัวน้าวอยู่ในระดับปานกลาง มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ และด้านปฏิสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเข้าอกเข้าใจผู้อื่น และด้านทักษะทางสังคมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

² นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อีเมล : nunart.naruemon@gmail.com โทรศัพท์ : 08-3655-5431

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก อีเมล : fsocwtn@ku.ac.th โทรศัพท์ : 0-2561-3480

⁴ รองศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม อีเมล : fsciaph@ku.ac.th โทรศัพท์ : 0-2562-5555

ขององค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง 2) ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเอง บุคลิกภาพแบบประนีประนอม ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม และการรับรู้ ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 57.7

คำสำคัญ : 1. บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ 2. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร
3. ความฉลาดทางอารมณ์ 4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Factors affecting organizational citizenship behaviors of employees in a Petroleum Company⁵

**Naruemon Nunart⁶ Thawan Nieamsup⁷
and Apinya Hirunwong⁸**

Abstract

The objectives of this research were: 1. To study levels of the five-factor model of personality, organizational justice perception, emotional intelligence, and organizational citizenship behaviors of employees in a petroleum company and 2. To study the influences of personal factors, the five-factor model of personality, organizational justice perception, and emotional intelligence on organizational citizenship behaviors of employees in a petroleum company. The sample of this study were 288 employees in a petroleum company. Data were collected through questionnaires. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis. The results of this study found that 1) The employees in the petroleum company had a relatively high level of extrovert personality, openness to experience, agreeableness, and conscientiousness, while personality of neuroticism was in moderate level. Employees had a relatively high level of overall organizational

⁵ This article is part of a Master's thesis in Major Field of Industrial and Organizational Psychology at Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Bangkok, Thailand.

⁶ Master student in Industrial and Organizational Psychology at Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Bangkok, Thailand. Email address: nunart.naruemon@gmail.com Tel: 08-3655-5431

⁷ Assistant Professor, Ph.D. at Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University as Thesis Advisor, Bangkok, Thailand. Email address: fsoctwn@ku.ac.th Tel: 0-2561-3480

⁸ Associate Professor, Ph.D. at Department of Statistic, Faculty of Science, Kasetsart University as Thesis Co-advisor, Bangkok, Thailand. Email address: fsciaph@ku.ac.th Tel: 0-2562-5555

justice perception and, regarding each individual aspect, a relatively high level of resultative, procedural, and interactional organizational justice perception. Employees had a relatively high level of emotional intelligence, self-awareness, self-regulation, self-motivation, empathy, and social skill. In addition, employees had a relatively high level of organizational citizenship behavior. 2) Emotional intelligence in self-motivation, agreeableness personality, emotional intelligence in social skill, and interactional justice could jointly predict organizational citizenship behavior of employees in the petroleum company up to 57.7 percent at .001 statistical significance level.

Keywords: 1. The five-factor model of personality 2. Organizational justice
3. Emotional intelligence 4. Organizational citizenship behaviors

ความสำคัญของปัญหา

การลงทุนกับคน (investing in people) ถือเป็นเรื่องที่ผู้บริหารจำเป็นจะต้องคำนึงถึงเป็นอันดับต้นๆ ในการบริหารองค์การ การลงทุนกับคนเปรียบเสมือนเป็นการพัฒนาคน การพัฒนาคนนั้นอาจเป็นการพัฒนาเพียงเฉพาะด้านเพื่อให้คนมีความสามารถปฏิบัติงานได้ทางใดทางหนึ่งหรือในหลายๆ ทาง ซึ่งการพัฒนาอาจเป็นการพัฒนาทีละครั้งหรือหลายๆ ครั้งรวมกันคราวเดียว แต่ในส่วนของการลงทุนถือเป็นการกระบวนกรที่มีความครอบคลุมทุกชั้นตอนตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงพนักงาน (Office of the Civil Service Commission, 2006)

เรื่องการลงทุนกับคนเพื่อพัฒนา องค์การควรให้ความสนใจกับเรื่องพฤติกรรมของทรัพยากรมนุษย์ในองค์การให้มากขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากการประสบความสำเร็จในการลงทุนกับคนในองค์การจะขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของพนักงานว่าจะสามารถส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่องค์การได้หรือไม่ โดยพฤติกรรมที่สามารถส่งเสริมให้เกิดขึ้นได้ ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์การ เนื่องจากการกระทำของพนักงานในองค์การที่แสดงให้เห็นถึงความเต็มใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่นอกเหนือจากหน้าที่หรือความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่คำนึงถึงผลตอบแทนที่เกี่ยวข้องในข้อสัญญาที่ตกลงไว้กับองค์การ (Organ & Bateman, 1991) อีกทั้งเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่กระทำเพื่อสนับสนุนผลประโยชน์ขององค์การ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะเกิดขึ้นจากรู้สึกภายในของพนักงาน แม้ว่าจะไม่ใช่พฤติกรรมทั้งหมดของพนักงานในองค์การ แต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากสำหรับการทำงานในองค์การ (Katz & Kahn, 1978, In Organ & Bateman, 1991)

การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสามารถทำนายได้จากบุคลิกภาพของของตัวพนักงานเอง เนื่องจากบุคลิกภาพสามารถเป็นตัวทำนายพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่างๆ ว่าแต่ละบุคคลจะมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมอย่างไรเมื่ออยู่ในสถานการณ์นั้นได้ (Cattell, 1965) การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานในองค์การ จึงทำให้องค์การทราบว่าคุณลักษณะแบบใดที่มีแนวโน้มส่งผลก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อที่จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงาน อีกทั้งบุคลิกภาพยังสามารถทำนายผลลัพธ์ต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อองค์การได้หลากหลายประเภท เช่น การลาออกจากงาน การขาดงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พฤติกรรมการต่อต้านการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงานและความสำเร็จของทีม (Barrick & Mount, 1991) บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบเป็นรูปแบบของบุคลิกภาพที่ได้รับการยอมรับและได้รับความนิยมนักอย่างแพร่หลายในการใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

หรือการจัดสรรงานให้ตรงกับลักษณะของบุคลิกภาพ รวมถึงการวางแผนทางการพัฒนาบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การให้เหมาะสมได้ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพบางด้านในบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบนั้นสามารถส่งผลให้เกิดแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัย Kumar (2009) และงานวิจัยของ Chuchai Smithikrai (2011) ที่พบว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ แบบมีจิตสำนึก และแบบแสดงตัว จะมีแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เนื่องจากพฤติกรรมเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้การทำงานในองค์การมีประสิทธิภาพได้ (Robbins & Judge, 2011) องค์การจึงสามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ประกอบการพิจารณาในการคัดเลือกพนักงานให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงานมากขึ้น รวมถึงการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนในคน เพื่อสามารถพัฒนาบุคคลที่มีแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นได้ด้วยเช่นกัน

นอกจากบุคลิกภาพแล้วการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่าง ๆ ของพนักงานในการทำงานเป็นอย่างมากเช่นกัน ซึ่งเกี่ยวข้องกับกฎและบรรทัดฐานทางสังคมที่ใช้ในการควบคุมการจัดสรรผลตอบแทนและกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อจัดสรรผลตอบแทนและการตัดสินใจในด้านอื่นๆ รวมทั้งการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลด้วย (Chuchai Smithikrai, 2011) เนื่องจากความยุติธรรมเป็นแรงจูงใจที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานรับรู้ว่าจะไม่ได้รับความยุติธรรม ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานจะลดลง พนักงานอาจจะมีพฤติกรรมต่อต้านเพื่อตอบโต้องค์การ ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมจะนำไปสู่ความผูกพัน ตั้งใจปฏิบัติงาน มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Folger & Cropanzano, 1998) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Colquitt et al. (2001) พบว่าการที่พนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การจะส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หากองค์การมีการส่งเสริมให้พนักงานเกิดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การจะก่อให้เกิดพฤติกรรมปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ เช่น การพยายามทำงานให้เพิ่มมากขึ้นมากกว่าหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง (Greenberg & Baron, 2000)

ปัจจุบันความฉลาดทางอารมณ์ถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิต การอยู่ร่วมกันในสังคม การทำงานในองค์การ ซึ่งจะช่วยใ้บุคคลสามารถพัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเองในการดำเนินชีวิตครอบครัว การงาน และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขและประสบความสำเร็จ (Kanda Junyam, 2013) ความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลและต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อีกทั้งความฉลาด

ทางอารมณ์สามารถก่อให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยความฉลาดทางอารมณ์นั้นจะทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างราบรื่น อุดหนุน เข้าใจต่อกัน และเกื้อหนุนให้มีการใช้ศักยภาพของคนอย่างสูงสุด (Weerawat Puntinamai, 2008) ในการทำงานจำเป็นต้องมีการสร้างปฏิสัมพันธ์กันระหว่างพนักงานในองค์กร มีการร่วมกันทำงานกับผู้อื่น ซึ่งผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงหรือมีทักษะทางอารมณ์ที่ได้รับการพัฒนามาเป็นอย่างดี จะเป็นคนที่รับรู้ เข้าใจ และจัดการกับความรู้สึกของตนเองได้ดี รวมทั้งเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นด้วย จึงมักเป็นผู้ประสบความสำเร็จและมีความพึงพอใจในชีวิต สามารถสร้างสรรค์งานใหม่ๆ ได้ (Department of Mental Health, 2001) ดังนั้น ความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม และก่อให้เกิดประโยชน์และความสำเร็จแก่องค์การได้

การวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาที่บริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นองค์การที่ก่อตั้งมานานมากกว่า 30 ปี จัดทะเบียนเป็นบริษัท จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ ปี ค.ศ.1984 โดยบริษัทประกอบธุรกิจโรงกลั่นน้ำมัน ธุรกิจจำหน่ายน้ำมันสำเร็จรูปทั้งค้าปลีกและค้าส่ง รวมถึงธุรกิจการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ และที่สำคัญยังเป็นองค์การตัวอย่างที่แสดงให้เห็นถึงการลงทุนในคนอย่างประสบความสำเร็จอีกด้วย ซึ่งองค์การมองว่าการลงทุนในพนักงานเป็นสิ่งสำคัญที่องค์การต้องให้ความสนใจในการพัฒนาและใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อสร้างเป็นรากฐานความสามารถในการดำเนินธุรกิจของบริษัท เนื่องมาจากเป้าหมายของการพัฒนาบุคลากรนั้น คือ การมุ่งพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีศักยภาพเพิ่มขึ้น ในการที่จะดำเนินงานให้สอดคล้องต่อเป้าหมาย นโยบาย และทิศทางขององค์การ รวมทั้งสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล (Annual Report of A Petroleum Company, 2014) ซึ่งการไปสู่ความสำเร็จของบริษัทปิโตรเลียมแห่งนั้น พนักงานในทุกสายงานของบริษัทนับว่าเป็นแรงขับเคลื่อนที่มีความสำคัญอย่างมากในการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากเป็นผู้ที่ส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทเป็นไปอย่างราบรื่น บริษัทจึงมุ่งที่จะพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีศักยภาพเพิ่มขึ้น

แม้ว่าการลงทุนในคนจะเป็นการลงทุนกับปัจจุบัน แต่ผลตอบแทนที่จะได้รับกลับมานั้น จะติดตัวทั้งต่อตัวบุคคลากร รวมถึงองค์การที่จะได้รับประสิทธิภาพ ประสิทธิผลจากการปฏิบัติงานของบุคลากรที่องค์การลงทุนด้วยในภาคระยะยาว ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อตรวจสอบสอดคล้องกับเป้าหมายของบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยมุ่งศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความฉลาด

ทางอารมณ์ที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง โดยองค์การอาจสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการสรรหา คัดเลือกบุคคล และใช้เป็นแนวทางในการสนับสนุนส่งเสริม รวมไปถึงการลงทุนในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์การให้มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ดีขึ้นได้

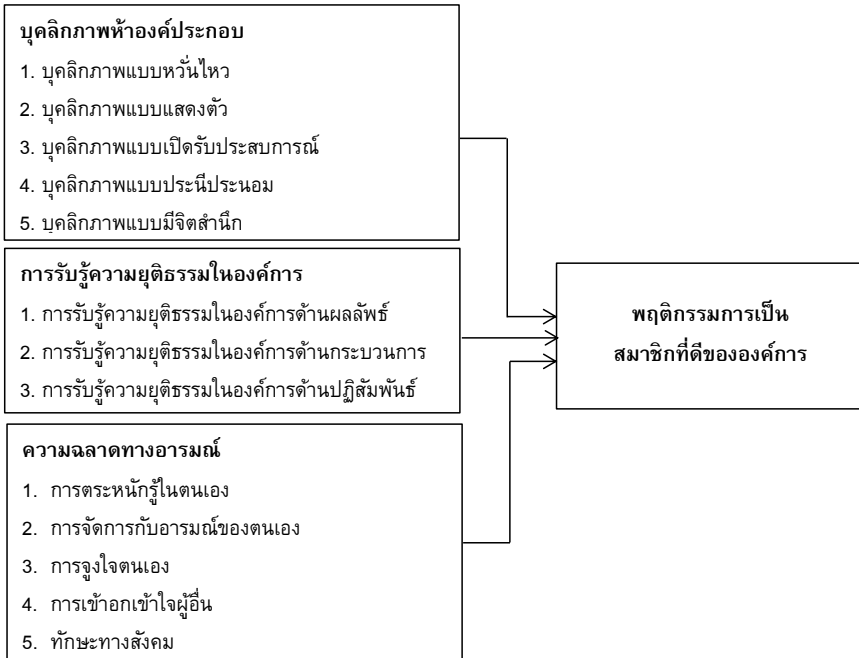
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยที่ได้รับทำให้ทราบถึงตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง โดยอาจนำผลจากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในกำหนดนโยบายขององค์การ ในเรื่องของการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล รวมถึงเป็นแนวทางในการสรรหาคัดเลือก และเป็นแนวทางส่งเสริมและสนับสนุนปัจจัยต่างๆ ที่จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่ดีขึ้นได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความฉลาดทางอารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่งได้

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง จำนวน 1,022 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง จำนวน 288 คน โดยใช้วิธีประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากรจากสูตรการคำนวณของ Yamane (In Boonthum Kijpreedaborisut, 2000) จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (proportional stratified random sampling) ตามสายงานในบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง ซึ่งมี 6 สายงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นเครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (check list) และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 6 ข้อ เกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ จำนวน 51 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ McCrae & Costa (1992, In Howard & Howard, 1995) ลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ไม่แน่ใจ ไม่จริง และไม่จริงเลย แบ่งบุคลิกภาพเป็น 5 ด้าน ได้แก่ บุคลิกภาพแบบห้วนใจ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีค่าความเชื่อมั่นรายด้านเท่ากับ .820, .868, .872, .856 และ .894 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร จำนวน 27 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของ Colquitt et al. (2001) ลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง แบ่งการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ และด้านปฏิสัมพันธ์ มีค่าความเชื่อมั่นรายด้านเท่ากับ .852, .924 และ .915 ตามลำดับ รวมถึงมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .951

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์ จำนวน 52 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ของ Goleman (1998) ลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ไม่แน่ใจ ไม่จริง และไม่จริงเลย แบ่งความฉลาดทางอารมณ์เป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการจัดการกับอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเข้าอกเข้าใจผู้อื่น และด้านทักษะทางสังคม มีค่าความเชื่อมั่นรายด้านเท่ากับ .800, .862, .867, .814 และ .937 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 55 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ Organ & Bateman (1991) ลักษณะข้อคำถามเป็น

มาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ ปฏิบัติเป็นประจำ ปฏิบัติบ่อยครั้ง ปฏิบัติบางครั้ง ปฏิบัตินานๆ ครั้ง และไม่เคยปฏิบัติเลย มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .953

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำหนังสือจากภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่บริษัทปิโตรเลียม แห่งหนึ่ง จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพไปดำเนินการเก็บรวบรวม ข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 291 ชุด จากนั้นนำมาวิเคราะห์ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ได้ จำนวน 288 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 จากแบบสอบถามทั้งหมด 300 ชุด หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (percentage) และค่าเฉลี่ย (mean) เพื่อใช้ในการอธิบายและ แปลความหมายข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง 2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้ควบคู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงถึงลักษณะของการกระจายของข้อมูล 3. การวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน 5. การกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (level of significance) ที่ .05

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทปิโตรเลียม แห่งหนึ่ง จากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 288 คน พบว่า พนักงานมากกว่าครึ่ง เป็นเพศชาย จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 34 ปี 6 เดือน มีสถานภาพเป็นโสดมากที่สุด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 มีอายุงานในบริษัท เฉลี่ยเท่ากับ 9 ปี 9 เดือน และมีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 84.7

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับบุคลิกภาพห้วงองค์ประกอบ การรับรู้ ความยุติธรรมในองค์กร ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรของพนักงานบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง โดยการแปลคะแนนของระดับ

ตัวแปร ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ออกเป็น 5 ระดับ โดยคำนวณความกว้างของ
อันตรภาคชั้น ดังนี้ คะแนนระหว่าง 1.00 – 1.80 คือ ระดับต่ำ 1.81 – 2.60 คือ ระดับ
ค่อนข้างต่ำ 2.61 – 3.40 คือ ระดับปานกลาง 3.41 – 4.20 คือ ระดับค่อนข้างสูง และ
4.21 – 5.00 คือ ระดับสูง จากผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานบริษัทปิโตรเลียม
แห่งหนึ่ง มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบ
เปิดรับประสบการณ์ และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.11, 3.98, 3.89 และ 3.88 ตามลำดับ) และมีบุคลิกภาพแบบหัวน้าวอยู่ใน
ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65) ในส่วนของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร
พบว่า พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรม
ในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ ด้านผลลัพธ์ และด้านกระบวนการ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง
เช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96, 3.76 และ 3.69 ตามลำดับ) ในเรื่องของความฉลาด
ทางอารมณ์พบว่า พนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเอง ด้านการจัดการ
อารมณ์ของตนเอง ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการเข้าอกเข้าใจผู้อื่น และ
ด้านทักษะทางสังคม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96, 3.89, 3.85, 3.79
และ 3.74 ตามลำดับ) ส่วนพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพบว่า พนักงาน
มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง

ตัวแปร	Mean	S.D.	ระดับ
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ			
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	2.65	.69	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	3.88	.50	ค่อนข้างสูง
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	3.89	.42	ค่อนข้างสูง
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	4.11	.38	ค่อนข้างสูง
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	3.98	.46	ค่อนข้างสูง
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร			
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลลัพธ์	3.76	.42	ค่อนข้างสูง
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ	3.69	.52	ค่อนข้างสูง
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์	3.96	.53	ค่อนข้างสูง
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวม	3.80	.43	ค่อนข้างสูง
ความฉลาดทางอารมณ์			
การตระหนักรู้ในตนเอง	3.85	.43	ค่อนข้างสูง
การจัดการกับอารมณ์ของตนเอง	3.89	.39	ค่อนข้างสูง
การใส่ใจตนเอง	3.96	.41	ค่อนข้างสูง
การเข้าอกเข้าใจผู้อื่น	3.79	.41	ค่อนข้างสูง
ทักษะทางสังคม	3.74	.45	ค่อนข้างสูง
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร			
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	4.05	.40	ค่อนข้างสูง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐานการวิจัย “บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความฉลาดทางอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่งได้”

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) เพื่อหาปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลลัพธ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ และความฉลาดทางอารมณ์ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการจัดการกับอารมณ์ของตนเอง ด้านการใส่ใจตนเอง ด้านการเข้าอกเข้าใจผู้อื่น และด้านทักษะทางสังคม โดยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น (assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณที่ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 (Suchat Prasitratthasin, 2003) โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความฉลาดทางอารมณ์ จากการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กันทางบวกและทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 โดยการวิจัยครั้งนี้มีการกำหนดให้ตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องไม่มีค่าความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 (Suchat Prasitratthasin, 2003) ซึ่งพบว่าไม่มีตัวแปรอิสระตัวใดที่มีค่าความสัมพันธ์กันเกิน .80

2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการใส่ใจตนเอง บุคลิกภาพแบบประนีประนอม ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ สามารถรวมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีประสิทธิภาพของการพยากรณ์ได้ร้อยละ 57.7 ($R^2_{adj} = .577$) ดังตารางที่ 2 โดยความฉลาดทางอารมณ์ด้านการใส่ใจตนเองมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงที่สุด ($Beta = .286$) รองลงมา คือ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม ($Beta = .265$) ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม ($Beta = .209$) และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ ($Beta = .205$) ตามลำดับ ซึ่งมีสมการถดถอยพหุคูณในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (สมการพยากรณ์) ดังนี้

$$OCB = .286 (EQ3) + .265 (BF4) + .209 (EQ5) + .205 (JT3)$$

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง (n = 288)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE _b	Beta	t	sig
ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเอง (EQ3)	.278	.052	.286	5.362	.000
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (BF4)	.282	.053	.265	5.311	.000
ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม (EQ5)	.186	.041	.209	4.593	.000
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ (JT3)	.157	.036	.205	4.296	.000
ค่าคงที่	.472				
R = .764	R² = .583	R²_{adj} = .577	F_{Overall} = 99.017	Sig = .000	

ข้อวิจารณ์

จากผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเองสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่งได้ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงสุด อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเองนั้น จะเป็นบุคคลที่มีความคิดริเริ่ม และยึดมั่นในความสำเร็จในเป้าหมายของกลุ่มหรือองค์กร ส่งผลให้พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักตนเองมีแนวโน้มที่จะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูง มีการเสนอความคิดมุมมองใหม่ๆ แก่องค์กร มองเห็นเป้าหมายขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญ และพยายามจนกว่าจะบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้มากกว่าหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองโดยไม่ต้องมีใครร้องขอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ampaporn Chomcheowchan (2009) ที่ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง” ซึ่งผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลิกภาพแบบประนีประนอมสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่งได้ อาจเนื่องมาจากบุคลิกภาพแบบประนีประนอมนั้นเป็นคุณสมบัติเฉพาะตัวของบุคคลที่มีจิตใจอ่อนโยน มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และยอมปฏิบัติตามผู้อื่น ทำให้พนักงานนั้นปฏิบัติตามเพื่อนร่วมงานอย่างตรงไปตรงมาด้วยความมีน้ำใจต่อกัน เต็มใจที่จะช่วยเหลือสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน และพร้อมปฏิบัติตามคำแนะนำ เพื่อให้การปฏิบัติงานร่วมกันเป็นไป

อย่างราบรื่น และเพื่อผลประโยชน์แก่องค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kunchana Kunja (2007) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ” โดยผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพแบบประนีประนอม สถานภาพสมรส และบุคลิกภาพแบบหัวไว สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 53.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ในส่วนของความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่งได้ อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมนั้นมีแนวโน้มที่จะต้องการติดต่อสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่าง ๆ นอกเหนือจากในเวลาปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่เป็นมิตร ซึ่งสามารถส่งผลให้พนักงานมีความเต็มใจในการช่วยเหลือและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อผลประโยชน์แก่องค์กรมากขึ้นได้

สำหรับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่งได้ อาจเนื่องจากการที่พนักงานได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาด้วยการให้เกียรติ ให้ความเคารพ จึงอาจส่งผลให้พนักงานมีความสุข และมีความผ่อนคลายขณะปฏิบัติงาน เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บังคับบัญชา แม้ว่าจะอยู่นอกเหนือเวลาปฏิบัติงานของตนเอง ด้วยจากการสังเกตหรือสอบถามผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ความช่วยเหลือหรือแบ่งเบาภาระงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Colquitt et al. (2001) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ความยุติธรรมในสหัฐวรรษ” ซึ่งใช้การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (meta analytic) โดยศึกษาจากงานวิจัยเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กรย้อนหลังไป 25 ปี โดยผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพแบบประนีประนอมสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง ดังนั้น องค์กรควรนำบุคลิกภาพแบบประนีประนอมไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนทางหรือการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ในเรื่องของการพัฒนาคนในองค์กร เช่น การจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและ

ความสำคัญของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมากยิ่งขึ้น รวมถึงสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงาน เพราะบุคลิกภาพแบบประนีประนอมเป็นบุคลิกภาพที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพทางจิตวิทยา นอกจากนี้ เมื่อทำการคัดเลือกพนักงานเข้ามาทำงานในองค์กรแล้ว ควรมีการพัฒนาบุคลิกภาพแบบประนีประนอมอย่างต่อเนื่อง เช่น ใช้กระบวนการขัดเกลาทางสังคมในการทำงาน (work socialization) เพื่อให้พนักงานเรียนรู้แนวทางปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเป็นแนวพัฒนาบุคลิกภาพแบบประนีประนอมแก่พนักงาน อีกทั้งอาจเป็นการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายร่วมกันได้ และทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ของพนักงานบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่งอยู่ระดับค่อนข้างสูง และสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่งได้ และมีอิทธิพลในเชิงบวก ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องการเสริมสร้างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ให้อยู่ในระดับสูงมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจพิจารณาในเรื่องการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อพนักงาน โดยองค์กรควรส่งเสริมให้มีการปฏิบัติต่อกันด้วยความให้เกียรติ เคารพสิทธิ และให้ความสำคัญต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อสร้างการรับรู้ที่ถูกต้องให้แก่พนักงานจึงควรมีการประเมินการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะสามารถเข้าไปแก้ไข และทำความเข้าใจให้แก่พนักงานได้ทันทีหากเกิดการตีความที่คลาดเคลื่อนหรือผิดพลาด รวมถึงการลงทุนในการพัฒนาและอัปเดตข้อมูลในระบบการกระจายข้อมูลข่าวสารให้แก่กันและกันอยู่เสมอ เช่น การส่งหนังสือเวียน กระดานข่าวสาร เป็นต้น

3. จากผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองของพนักงานบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่งสามารถร่วมพยากรณ์และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง ดังนั้น องค์กรควรมีการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองของพนักงานอย่างเป็นประจำ พร้อมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับแก่พนักงาน โดยในการประเมินควรมีการนำแบบทดสอบทางจิตวิทยามาเป็นเครื่องมือ ร่วมกันกับการประเมินแบบ 360 องศา และการประเมินแบบอื่นๆ เพื่อให้ทั้งองค์กรและตัวพนักงานเองทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง ซึ่งแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนานั้นควรตั้งอยู่บนรากฐานของทฤษฎีทางจิตวิทยา เพื่อที่จะ

สามารถส่งเสริมได้ตรงจุดและมีประสิทธิภาพสูงสุดได้ โดยองค์การอาจจัดหลักสูตรการฝึกอบรมในด้านความฉลาดทางอารมณ์โดยเฉพาะ อีกทั้งในการประเมินผล หากองค์การพบว่าพนักงานมีคุณลักษณะตรงตามกับต้องการ ควรมีผลตอบแทนที่เหมาะสมกับนิยามคุณลักษณะของความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง เช่น สิทธิในการมีส่วนร่วมในการเสนอแนะหรือการแสดงความคิดเห็นในกระบวนการต่างๆ ขององค์การได้ เพื่อให้พนักงานยังคงคุณลักษณะเหล่านั้นอยู่และเกิดความต้องการในการพัฒนาคุณลักษณะเหล่านั้นแก่ตนเองให้เพิ่มขึ้น

4. จากผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมของพนักงานบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง สามารถร่วมพยากรณ์และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง ดังนั้น องค์การควรมีการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมของพนักงาน เพื่อให้พนักงานตระหนักรู้ว่าตนเองมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมอยู่ในระดับใด และควรมีการเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม ให้พนักงานสามารถควบคุมหรือแสดงอารมณ์ให้เหมาะสมต่อเพื่อนร่วมงานได้ โดยการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ โดยหลักสูตรอาจมีหัวข้อ การแสดงบทบาทสมมติ หรือกรณีศึกษาจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงต่างๆ เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการแสดงอารมณ์ของตนเองในระหว่างปฏิบัติงาน เนื่องจากในการปฏิบัติงานร่วมกันของพนักงานในบริษัทนั้น จำเป็นที่จะต้องมีการพบปะ พูดคุย และสร้างความสัมพันธ์กัน เพื่อให้การปฏิบัติงานร่วมกันเป็นกลุ่มเป็นไปอย่างราบรื่น ดังนั้น หากพนักงานสามารถควบคุมหรือแสดงอารมณ์ให้เหมาะสมต่อการสร้างปฏิสัมพันธ์แล้ว จะก่อให้เกิดการสื่อสารและปฏิบัติงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเสริมสร้างให้เกิดความร่วมมือกันในกลุ่มให้เกิดประโยชน์ ทั้งต่อเป้าหมายของกลุ่มและเป้าหมายขององค์การโดยรวมได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป อาจมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่อาจจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มเติม เช่น เจเนอเรชัน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ความเครียด ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน เป็นต้น

2. ในการศึกษาครั้งนี้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรตาม ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป อาจใช้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรอิสระ โดยทำการศึกษากับตัวแปรตามอื่นๆ ที่อาจมีความเกี่ยวข้องและมีสาเหตุอันเนื่องมาจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น พฤติกรรมปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

3. อาจทำการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เปรียบเทียบกันระหว่างองค์กรอื่นที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน และนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบว่าแตกต่างหรือมีความคล้ายคลึงกันหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะสามารถนำมาเป็นประโยชน์ในการวางแผนทางในการพัฒนาบุคลากรและการบริหารพัฒนาองค์กรต่อไป



References

- A Petroleum Company. (2014). **Annual report of a petroleum company 2014** [Online]. Retrieved April 8, 2015 from www.apetroleumcompany.co.th/th/downloads-annual-report.aspx
- Barrick, M. R. & Mount, M. K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: a meta-analysis. **Personnel Psychology**, 1(44), 1-26.
- Colquitt, J. A. et al. (2001). Justice at the millennium: a meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. **Journal of Applied Psychology**, 86(3), 425-435.
- Cattell, R. B. (1965). **The scientific analysis of personality**. Baltimore: Penguin Books.
- Chomcheowchan, A. (2009). **The relationship between emotional quotient adversity quotient and organizational citizenship behavior of nurse: the case study in a governmental hospital (ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง)**. Master's dissertation, Thammasat University, Bangkok, Thailand.
- Department of Mental Health. (2001). **Research of the development of emotional intelligence for Thai people aged 12-16 years (รายงานการวิจัยการพัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์สำหรับประชาชนไทยอายุ 12-16 ปี)**. Nonthaburi: Wongkamon Production.
- Folger, R. & Cropanzano, R. (1998). **Organizational justice and human resource management**. Thousand Oaks, Calif: Sage.
- Goleman, D. (1998). **Working with emotional intelligence**. New York: Bantam Books.
- Greenberg, J. & Baron, R. A. (2000). **Behavior in organizations** (7th ed.). New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Howard, P. J. & Howard, J. M. (1995). **The big five quick start: an introduction to the five factor model of personality for human resource professionals** [Online]. Retrieved March 13, 2015 from www.eric.ed.gov

- Junyam, K. (2013). **Industrial and organizational psychology (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)**. Bangkok: Odean Store Publishing.
- Kijpreedaborisut, B. (2000). **Statistics for research (สถิติเพื่อการวิจัย) (2nd ed.)**. Bangkok: Ruankaew Kanpim Publishing.
- Kumar, K. (2009). Linking the 'Big Five' personality domains to organizational citizenship behavior. **International Journal of Psychological Studies**, 1(2), 73-81.
- Kunja, K. (2007). **Factors affecting organizational citizenship behaviors of employees of technology management center, national science and technology development agency (ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานศูนย์บริหารจัดการ เทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ)**. Master's dissertation, Kasetsart University, Bangkok, Thailand.
- Office of the Civil Service Commission. (2006). **Investing in people (การลงทุน ในคน)** [Online]. Retrieved May 14, 2015 from www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com_content&view=article&id=2800:investing-in-people-&catid=461:2011-07-25-08-32-12&Itemid=307
- Organ, D. W. & Bateman, T. S. (1991). **Organizational behavior (4th ed.)**. Homewood, IL: Irwin, Inc.
- Prasitratthasin, S. (2003). **Research methods in social sciences (ระเบียบวิจัยทางสังคมศาสตร์) (7th ed.)**. Bangkok: Fuangfah Publishing.
- Puntinamai, W. (2008). **Emotional Quotient (EQ): index of happiness and successful life (เชาว์อารมณ์ (EQ): ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต) (7th ed.)**. Bangkok: Expernet Publishing.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2011). **Organizational behavior (14th ed.)**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Smithikrai, C. (2011). **Industrial and organizational psychology (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)**. Bangkok: Chulalongkorn University Publishing.