

ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้
จังหวัดชลบุรี

PERSON-ENVIRONMENTAL FIT AFFECTING ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR OF PRODUCTION WORKERS AT AUTO-PART
MANUFACTURERS IN AMATA CITY INDUSTRIAL ESTATE,
CHONBURI PROVINCE

ตันติกร ศิริกฤตชนสาร

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

E-mail: tjconstructionandservice77@gmail.com

รศ.ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์

อาจารย์ประจำ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

E-mail: chonlatis@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดชลบุรี และ 2) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ พนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้จังหวัดชลบุรี จำนวน 329 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแปรปรวน และการวิเคราะห์สมการเส้นถดถอยพหุคูณ

ผลวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในระดับมาก และ 2) ปัจจัยปัจจัยด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อมในองค์กรในแต่ละด้านจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร/ ความสอดคล้องระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อม

ABSTRACT

This research has objectives that were 1) to study the level of organization citizenship behavior of the employees at auto part manufacturers in Amata city industrial estate, Chonburi province, and 2) to examine the impact of person-environmental fit on organization citizenship behavior of the employees at auto part manufacturers in Amata city industrial estate, Chonburi province. Samples of this study were 329 employees who had worked at auto part manufacturers in Amata city industrial estate, Chonburi province. Statistics in data analysis were frequency, average mean, variance analysis, and multiple regression analysis.

Research findings showed that 1) the respondents rated the level of organization citizenship behavior of the employees relatively high, and 2) each dimension of person-environmental fit had different effect on each dimension of organization citizenship behavior.

Keywords: Organization citizenship behavior / Person-environmental fit

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทยต้องเผชิญกับการแข่งขันที่สูง ตามการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยส่งผลให้ธุรกิจเกิดขึ้นมาใหม่เป็นจำนวนมากอย่างต่อเนื่องและทำให้องค์กรต่าง ๆ มีการปรับปรุงองค์กรในหลายด้าน ตามทิศทางการผลิตรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ซึ่งเป็นผลจากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทย และประเทศคู่ค้า ประกอบกับคาดว่าจะมีการเร่งผลิตและจำหน่ายรถอีโคคาร์ (eco-car) ตามแผนการขอรับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (Board of Investment) และมีการผลิตรถจักรยานยนต์ขนาดใหญ่เพิ่มขึ้นตามการขยายการลงทุนของค่ายรถจักรยานยนต์ระดับโลก อีกทั้งผลจากการเข้ามาลงทุนตั้งฐานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในไทยของบริษัทข้ามชาติ จะช่วยหนุนให้การส่งออกชิ้นส่วนยานยนต์ของไทยขยายตัว

การลดลงของธุรกิจชิ้นส่วนยานยนต์ดังกล่าวข้างต้นส่งผลให้ธุรกิจต้องให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรบุคคลมีความยุ่งยากมากขึ้นเนื่องจากต้องมีการปรับลด โยกย้าย หรือปลดจากตำแหน่งที่เกิดการว่างงานขึ้น ในช่วงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำอันเป็นเนื่องจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด 19 ซึ่งได้ทำลายระบบเศรษฐกิจทั่วโลกทุกภาคส่วนทั้งส่วนการผลิตและส่วนการบริการ ส่งผลให้เกิดการว่างงานของพนักงานและคนงานทั้งชาวไทยและต่างด้าวที่ต้องอาศัยการยังชีพด้วยการเป็นพนักงานรับจ้างให้กับบริการต่าง ๆ

การมีมาตรการที่เข้มข้นในเรื่องการรักษาระยะห่างระหว่างบุคคลทำให้เกิดการดำเนินชีวิตใหม่ที่ต้องมีการปรับตัวในทุกธุรกิจเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง การว่าจ้างพนักงานหรือบุคคลเข้ามาทำงานนั้นจึงต้องมีการปรับตัวด้วยเช่นกัน เพื่อให้ได้พนักงานที่มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการทำงานใหม่และระบบการบริหารงานใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิมอย่างสิ้นเชิง จึงมีแนวคิดของความสอดคล้องระหว่างสภาพแวดล้อมในองค์กรและบุคคลที่จะเข้ามาทำงานในองค์กรนั้น ๆ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการผลิตที่ต้องอาศัยกำลังคนอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ อุตสาหกรรมผลิตรถยนต์และอะไหล่ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมยานยนต์ ซึ่งความสอดคล้องนี้สามารถแบ่งได้ 3 ระดับ ได้แก่ ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน และ ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับทีมสามารถ โดยความสอดคล้องนี้จะมีผลต่อทั้งทางพฤติกรรมและกระบวนการคิด กับความต้องการในงานของพนักงานแต่ละคน

นอกเหนือจากความสอดคล้องระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานแล้ว ตัวแปรหนึ่งที่มีความสามารถและผู้ที่วิจัยสนใจนำมาศึกษาร่วมกันก็คือพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีเนื่องจากเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่มีจุดมุ่งหมายและความตั้งใจที่ช่วยเหลือบุคคลในสถานการณ์ที่ต้องเผชิญหน้ากัน เช่น ช่วยแนะนำงานสอนงานให้เพื่อนใหม่หรือช่วยเพื่อนทำงาน นอกจากนี้ พฤติกรรมดังกล่าวยังเป็นความปรารถนาของปัจเจกชนที่พยายามสร้างความร่วมมือร่วมใจให้เกิดขึ้นในองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นที่สามารถทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ เป็นความพยายามที่จะมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมายและเป็นความพยายามในการบูรณาการให้ยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- (1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดชลบุรี
- (2) เพื่อศึกษาระดับระดับความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้จังหวัดชลบุรี

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

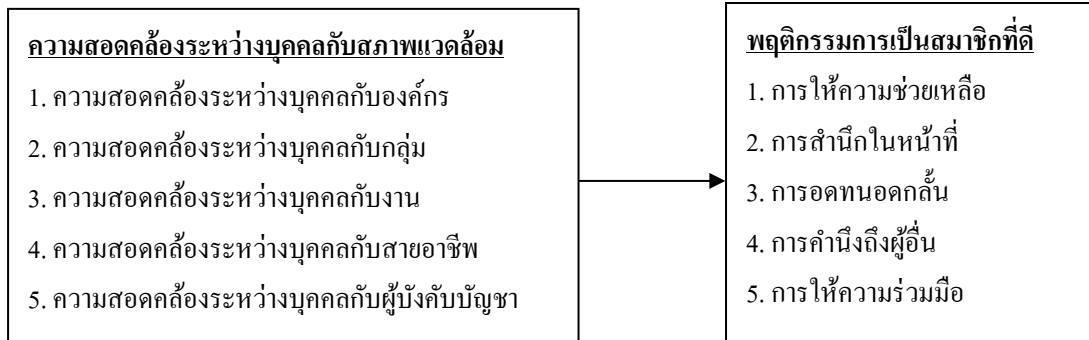
ชญารัตน์ ทรัพย์รัตน์ และประพันธ์ชัยกิจอรุณี (2556) ได้รทบทวนวรรณกรรมและตั้งข้อสังเกตจากการปฏิบัติในเชิงบริหาร บทความนี้กล่าวถึงพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organization citizenship behavior หรือ OCB) 4 ประเภทได้แก่ 1) พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: การเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่นเป็นที่ตั้ง บนพื้นฐานคุณลักษณะส่วนบุคคล (altruistic OCB Based on personality) 2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ความรับผิดชอบ บนพื้นฐานการตอบแทน และการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างกัน (responsible OCB based on reciprocity) 3) พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร: ในเชิงเครื่องมือบนพื้นฐานผลประโยชน์ส่วนตัว (instrumental OCB based on self-interest) และ 4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ในเชิงบังคับ บนพื้นฐานจากความกดดัน (compulsory OCB based on stress) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 4 ประเภทจะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของ การอาสาช่วยเหลือของบุคคล และผลลัพธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อองค์กรและปัจเจก บุคคล ภายใต้สถานการณ์เฉพาะเจาะจงและพหุปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมขององค์กร

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ทำการวิจัยได้แบ่งวิธีการเข้าถึงข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review Data) ผู้ทำการวิจัยได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลด้านวิชาการจากแหล่งข้อมูลและสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์บทความต่าง ๆ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Data) ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการลงพื้นที่ที่ได้ทำการสุ่มไว้ และเมื่อได้แบบสอบถามครบ จึงนำมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

6. สมมุติฐานในวิจัย

6.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รายได้แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้จังหวัดชลบุรี

6.2 ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้จังหวัดชลบุรี

7. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จำนวน 329 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบทราบบจำนวนประชากร โดยกำหนด ความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 ตามสูตรของ (Taro Yamane 1985)

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check – List) ประกอบด้วยข้อมูลส่วนต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา, ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อมขององค์กรซึ่งมีข้อคำถามทั้งหมด 19 ข้อ 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลและองค์กร
2. ด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลและทีมงาน
3. ด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลและงาน
4. ด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลและสายอาชีพ
5. ด้านการความสอดคล้องระหว่างบุคคลและผู้บังคับบัญชา

ส่วนที่ 3 มีข้อคำถามทั้งสิ้น 20 ข้อคำถามเกี่ยวกับด้านพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี มี 5 ด้าน ได้แก่

1. การให้ความช่วยเหลือ
2. การสำนึกในหน้าที่

3. การอดทนอดกลั้น
4. การคำนึงถึงผู้อื่น
5. การให้ความร่วมมือ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

8. สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.9 มีอายุอยู่ในช่วง ต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.3 มีระดับการศึกษาปวส-ปวช. คิดเป็นร้อยละ 59.3 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 50.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 55.6

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม

โดยภาพรวมของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*S.D.*) เท่ากับ 0.72 คือ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลและสาขาอาชีพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมา คือ ด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลและงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) อันดับสาม คือ ด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลและทีมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) อันดับสี่ คือ ด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลและหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) และอันดับห้า คือ ด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลและสิ่งแวดลอมในองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี

ด้านพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าอันดับแรก คือ การให้ความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 3.85$) อันดับสอง การอดทนอดกลั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) อันดับสาม คือการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) อันดับสี่ คือ การให้ความช่วยเหลือมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) และอันดับห้า คือ การสำนึกในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) ตามลำดับ

ภาพรวมเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี	N=329		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
	\bar{X}	SD		
1. การให้ความช่วยเหลือ	3.77	0.69	มาก	4
2. การสำนึกในหน้าที่	3.76	0.71	มาก	5
3. การอดทนอดกลั้น	3.83	0.71	มาก	2
4. การคำนึงถึงผู้อื่น	3.78	0.69	มาก	3
5. การให้ความร่วมมือ	3.85	0.71	มาก	1
รวม	3.79	0.70	มาก	

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐาน

เมื่อพิจารณาทดสอบสมมติฐานความสอดคล้องระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อมในองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมที่ดีของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า

ความสอดคล้องระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อมในองค์กร	พฤติกรรมที่ดีของพนักงาน									
	การให้ความช่วยเหลือ		การสำนึกในหน้าที่		การอดทนอดกลั้น		การคำนึงถึงผู้อื่น		การให้ความร่วมมือ	
	β	p	β	p	β	p	β	p	β	p
1.บุคคลและองค์กร	0.18	0.00*	0.05	0.23	0.12	0.04*	0.08	0.04*	0.16	0.00*
2.บุคคลและทีมงาน	0.01	0.98	0.12	0.04*	0.02	0.78	0.05	0.92	0.03	0.61
3.บุคคลและงาน	0.73	0.02*	0.08	0.01*	0.01	0.82	0.09	0.01*	0.09	0.12
4.บุคคลและสายอาชีพ	0.67	0.01*	0.03	0.48	0.08	0.01*	0.16	0.00*	0.11	0.01*
5.บุคคลและหัวหน้างาน	0.45	0.42	0.16	0.04*	0.07	0.04*	0.01	0.79	0.17	0.00*

* $p < .05$

จากตารางที่ 2 พบว่าจากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยความสอดคล้องระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อมในองค์กร มีผลต่อพฤติกรรมที่ดีของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบุคคลและองค์กร ด้านบุคคลและสายอาชีพและด้านบุคคลและหัวหน้างาน มีผลต่อพฤติกรรมที่ดีของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

9. อภิปรายผลงานวิจัย

ปัจจัยความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมในภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นทางบริษัทได้มีการบริหารงานชัดเจนสอดคล้องกับงานศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552, หน้า 41-42) กล่าวถึงลักษณะด้านประชากรศาสตร์ซึ่งประกอบไปด้วย อายุ เพศ สถานภาพการสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญ ที่นิยมใช้เป็นเกณฑ์ในการแบ่งส่วนของตลาดอย่างแพร่หลายเพื่อแยกความแตกต่างของกลุ่มลูกค้า

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัทเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการมากกว่าเป็นรูปแบบของตระหนักรู้ ไม่ได้กำหนดวัตถุประสงค์กับคนใดคนหนึ่งที่จะจง แต่เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นทางอ้อมในเรื่องระบบการทำงานในองค์กร เช่น การตรงต่อเวลา การไม่ใช้เวลาว่างไปทำเรื่องส่วนตัว พฤติกรรมเหล่านี้มีบางสิ่งที่ยึดติดกับการให้ความร่วมมือ หรือการยอมรับกฎระเบียบที่กำหนดว่าพนักงานที่ดีควรจะต้องปฏิบัติตนอย่างไร

สร้างความร่วมมือร่วมใจให้เกิดขึ้นในองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นที่สามารถทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ เป็นความพยายามที่จะมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมายและเป็นความพยายามในการนุบำรุงองค์กร โดยทั่วไปองค์กรจะประเมินผลการปฏิบัติงานจากผลการทางานที่สามารถวัดตามพฤติกรรมในการทำงานตามบทบาท หน้าที่ ในการทำงานตามความรับผิดชอบและหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ แต่หน้าที่การทำงานยังควบคุมพฤติกรรมที่แสดงออกหลากหลาย จึงแบ่งพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานในองค์กร

10. ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการให้ความช่วยเหลือ ควรให้พนักงานมีทักษะในการทำงานมากกว่าเดิมและทำงานเป็นทีมมากขึ้นเพราะจะทำให้พนักงานแต่ละคนมีความสำคัญในหน้าที่กับงานที่เขาทำอยู่ เช่น การมีคน ไปฝึกงานให้กับพนักงานแต่ละส่วนขององค์กรเพื่อที่จะแก้ไขปัญหาได้ เพื่อนำข้อบกพร่องหรือข้อแก้ไขไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เหมาะสม อย่างเช่น แผนงานใดที่เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานควรมีการตรวจสอบและปรับปรุงอย่างเสมอ

2. ด้านการสำนึกในหน้าที่ ผู้บริหารควรทำความเข้าใจว่าสถานะในปัจจุบันองค์กรหลายองค์กรหลายครั้งมีความต้องการที่จะพยายาม รักษาคน หรือบุคลากรที่มีความสามารถและความชำนาญให้ได้มากที่สุด จากการศึกษาข้อมูลในด้านการมีส่วนร่วมและความผูกพันทางใจที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ จากนั้นจึงทำให้ทราบว่าการทำงานที่จะทำให้พนักงานมีความผูกพันและการมีส่วนร่วมเป็นสิ่งที่องค์กรสามารถสร้างขึ้นได้

3. ด้านการอดทนอดกลั้น องค์กรควรมีการสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านของอัตราผลตอบแทนการให้ความช่วยเหลือองค์กรเพราะการรับรู้การสนับสนุนในองค์กรจะมีผลทางด้าน จิตวิทยาต่อพนักงาน เพราะพนักงานจะรู้สึกว่างค์กรให้ความสนใจในตัวพนักงานเองมีการให้ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมพนักงานก็จะมีทัศนคติทางด้านบวกมากขึ้นและจะส่งผลต่อการแสดง พฤติกรรมที่ดีออกมาได้

4. ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น องค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน และความร่วมมือร่วมใจของพนักงาน เพราะปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ที่ พนักงานแสดงออกมา ได้แก่ ปัจจัยที่มีความสำคัญระดับต้นๆที่สามารถเห็นได้เป็นรูปธรรม

5. ด้านการให้ความร่วมมือ องค์กรควรให้ความสำคัญในด้านกิจกรรมสร้างสัมพันธ์ต่าง ๆ ในการทำงาน เพื่อให้พนักงานในระดับต่าง ๆ ได้เข้ามามีบทบาท หรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน หรือเข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการขององค์กรมากขึ้นเพราะสิ่งเหล่านี้จะส่งผลทำให้พนักงาน รู้สึกถึงความผูกพันที่จะทุ่มเทการทำงานและแสดงพฤติกรรมที่ดีออกมา

9. เอกสารอ้างอิง

ชญารัตน์ ทรัพย์รัตน์ และประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2556). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทิร์น*, 7(1), หน้า 7-22.

อนุ เจริญวงศ์ระชัย. (2561). อิทธิพลของผู้ตอบต่อโครงสร้างองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. *วารสารมหาวิทยาลัยนเรศวร*, 10(3), หน้า 53-60.

Cable, Daniel M. & DeRue, D. Scott. (2002). The convergent and discriminant validity of subjective fit perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 87(5), pp. 875-884.

Cable, Daniel M. (2002). The convergent and discriminant validity of subjective fit perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 87(5), pp. 875-884.

Cohen, Aaron & Kol, Yarden. (2004). Professionalism and organizational citizenship behavior: An empirical examination among Israeli Nurses. *Journal of Managerial Psychology*, 19(4), pp. 386-405.