

บุพปัจจัยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ของโรงงานผลิตรถยนต์นั่งในประเทศไทย

Antecedents of Organizational Citizenship Behavior of Operational Employee of
Passenger Car Manufacturing Plant in Thailand

กิจโกศิณ เกษมทรัพย์¹, รองศาสตราจารย์ ดร.ชนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์²,
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต ผังนรินทร์³

¹นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

²คณบดี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

³รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของบุพปัจจัยของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของโรงงานผลิตรถยนต์นั่งในประเทศไทยรวมทั้งศึกษาถึงบุพปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของโรงงานผลิตรถยนต์นั่งในประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการและการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้บริหารระดับสูง เป็นเครื่องมือวิจัยในการเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ของโรงงานผลิตรถยนต์นั่งในประเทศไทยจำนวน 611 คน และผู้บริหารระดับสูง จำนวน 4 คนของโรงงานผลิตรถยนต์นั่งในประเทศไทย ข้อมูลการวิจัยถูกวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ผู้บริหารทุกระดับของโรงงาน ผลิตรถยนต์นั่งในประเทศไทย ควรตระหนักถึงความสำคัญและบทบาทของบุพปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำสำคัญ : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร / โรงงานผลิตรถยนต์นั่ง / โมเดลสมการโครงสร้าง

Abstract

The main purposes of this research were to study the present conditions of the antecedents of organizational citizenship behavior, namely, organizational justice, job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior of operational employee of passenger car manufacturing plant in Thailand; and to study the antecedents affecting organizational citizenship behavior of operational employee of passenger car manufacturing plant in Thailand. The questionnaire survey and in-depth interview were research methods employed for collecting research data from 611 operational employees and four top executives of passenger car manufacturing plant in Thailand. Research data was analyzed with descriptive statistics and structural equation modeling. Research findings showed that organizational justice, job satisfaction, and organizational commitment have positive relationships with organizational citizenship behavior with statistical significance. Therefore, executives at all levels of passenger car manufacturing plant in Thailand should acknowledge the significance and the role of antecedents affecting organizational citizenship behavior.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior / Passenger Car Manufacturing Plant / Structural Equation Modeling

บทนำ

อุตสาหกรรมยานยนต์นับเป็นอุตสาหกรรมหลักสำคัญ อุตสาหกรรมหนึ่งของประเทศไทยสามารถสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับประเทศ ซึ่งในปีพ.ศ. 2555 อุตสาหกรรมยานยนต์ไทยมีกำลังการผลิตรถยนต์รวม 2.75 ล้านคันต่อปี มูลค่าการผลิตเพื่อจำหน่ายในประเทศและการส่งออก ก่อให้เกิดมูลค่าคิดเป็นร้อยละ 10 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคการผลิต มีการจ้างงาน ซึ่งเป็นแรงงานระดับฝีมือขึ้นไปโดยตรงมากกว่า 5 แสนคนในปีพ.ศ. 2555 ยังไม่นับรวมมูลค่าที่เกิดขึ้น เนื่องจากอุตสาหกรรมเกี่ยวเนื่อง เช่น อุตสาหกรรมบริการในส่วนที่เกี่ยวกับการเงิน การประกันภัย และบริการหลังการขาย (สถาบันยานยนต์, 2555) นอกจากนี้ อุตสาหกรรมยานยนต์ยังสามารถก้าวขึ้นสู่การเป็นผู้นำในระดับภูมิภาคและระดับโลก ด้วยการมีปริมาณการผลิตรถยนต์มากเป็นอันดับหนึ่งในอาเซียนและเป็นลำดับที่ 15 ของประเทศผู้ผลิตรถยนต์ของโลกในปีพ.ศ. 2554 ด้วยจำนวนการผลิต 1.5 ล้านคัน ซึ่งในจำนวนนี้เป็นการผลิตเพื่อการส่งออกมากกว่าร้อยละ 50 โดยมูลค่าการส่งออกของอุตสาหกรรมยานยนต์โดยรวมเฉลี่ย 8 แสนล้านบาทต่อปี ดังนั้นการผลิตรถยนต์ของประเทศไทยไม่เพียงแต่ต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้บริโภคในประเทศ แต่ยังคงต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงแนวโน้มรสนิยมของผู้บริโภคทั่วโลกอีกด้วย

จากรายงานผลการศึกษาโครงการจัดทำแผนที่เครือข่ายวิสาหกิจ (Cluster Mapping) เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมรถยนต์นั่ง จากการวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการผลิตรถยนต์นั่ง เพื่อหากลยุทธ์ในการที่จะนำไปสู่ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการประกอบการของอุตสาหกรรมรถยนต์ที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน จึงต้องมีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาที่สำคัญ ดังนี้ 1) ผู้ประกอบการควรร่วมมือกับสถาบันเฉพาะทางหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

และสถาบันการศึกษาในการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในเชิงพาณิชย์ โดยภาครัฐควรสร้างมาตรการจูงใจให้ ภาคเอกชนพัฒนาการวิจัย เช่น งบประมาณที่ลงทุนในส่วนวิจัยและพัฒนาสามารถนำมาลดภาษีได้ 2) ผู้ประกอบการควรร่วมมือกับสถาบันเฉพาะทาง หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องและสถาบันการเงิน จัดตั้งศูนย์ทดสอบด้านยานยนต์ ที่ให้บริการทดสอบที่ครอบคลุมโดยจัดตั้งศูนย์นี้ให้เป็นเชิงพาณิชย์ มีรายได้เลี้ยงตนเองเพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการทดสอบ และกำหนดมาตรฐานชิ้นส่วนของอุตสาหกรรมรถยนต์ของไทย 3) ผู้ประกอบการควรประสานงานกันในการซื้อวัตถุดิบ โดยจัดตั้งศูนย์กลางของเครือข่ายเพื่อเป็นตัวกลางในการรับสั่งจองวัตถุดิบแล้วซื้อรวมกัน ในปริมาณมากซึ่งจะช่วยให้ราคาถูกลง 4) ผู้ประกอบการควรปรับปรุงเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการผลิตโดยนำระบบการผลิตกึ่งอัตโนมัติและระบบการผลิตแบบอัตโนมัติมาใช้ เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพและมีผลิตภาพในการผลิตที่สูง โดยผู้ประกอบการ ที่สามารถใช้ระบบอัตโนมัติดังกล่าวร่วมกันได้ ควรร่วมมือกันลงทุนเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย 5) ผู้ประกอบการไทยที่ผลิตชิ้นส่วนในลำดับที่สอง (Second Tier) และลำดับที่สาม (Third Tier) ประสบปัญหาวัตถุดิบที่มีราคาสูงในขณะที่ภาวะการแข่งขันรุนแรงเนื่องจากการซื้อชิ้นส่วนจากกลุ่มผู้ผลิตในห่วงโซ่การผลิตภายในกลุ่มผู้ประกอบการรถยนต์ต่างชาติ ดังนั้นผู้ประกอบการควรร่วมกับสถาบันเฉพาะทางเสนอรัฐบาลให้ทบทวนและกำหนดกลยุทธ์ Road Map และแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจนร่วมกับผู้ประกอบการ สถาบันเฉพาะทาง และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของผู้ประกอบการ 6) บุคลากรในภาคเอกชน โดยเฉพาะช่างเทคนิค หัวหน้างานระดับต้น และหัวหน้างานระดับกลาง ยังขาดความรู้ด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ และความรู้เฉพาะทางในการผลิตสินค้ามีคุณภาพ ส่วนเจ้าของกิจการเองก็ยังคงขาดความเข้าใจ และยังไม่ให้ความสำคัญที่เพียงพอต่อการพัฒนาเครือข่ายวิสาหกิจฯ ดังนั้นผู้ประกอบการ ควรร่วมกับสถาบันเฉพาะทาง และสถาบันการศึกษา เพื่อจัดให้มีโครงการพัฒนาผู้ประกอบการ และบุคลากรทุกระดับในกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ เพื่อเพิ่มทักษะ และยกระดับความรู้ความชำนาญในด้านนี้ (สำนักพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ, 2556)

ถึงแม้ว่าประเทศไทยจะกลายเป็นหนึ่งในศูนย์กลางการผลิตรถยนต์นั่ง ที่สำคัญแห่งหนึ่งของโลก อย่างไรก็ตามยังมีการศึกษาในประเทศจำนวนไม่มากนักที่ทำการศึกษาดังกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ เช่น การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการผลิตรถยนต์นั่ง จึงทำให้แหล่งข้อมูลในเชิงวิชาการสำหรับการส่งเสริมและการพัฒนาอุตสาหกรรมรถยนต์นั่งของประเทศไทยมีเพียงจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการนำข้อมูลดังกล่าวมาส่งเสริมการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพได้ ด้วยเหตุดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง บุพปัจจัยของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานการผลิตรถยนต์นั่งในประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของบุพปัจจัยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานการผลิตรถยนต์นั่งในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาบุพปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการของโรงงานผลิตรถยนต์นั่งในประเทศไทย

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แยกขอบเขตในการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตประชากร ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตรถยนต์นั่งในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 611 คน และ ผู้บริหารระดับสูงของโรงงานผลิตรถยนต์นั่งในประเทศไทย จำนวน 4 คน
2. ขอบเขตตัวแปร ตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตรถยนต์นั่งในประเทศไทย
3. ขอบเขตเวลา ตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม 2556 ถึงวันที่ 1 กันยายน 2556 รวมเป็นระยะเวลา 45 วัน

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและงานวิจัยในเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Organizational Justice) เป็นความคิดในด้านความเกี่ยวข้องในการตัดสินใจขององค์การ กระบวนการ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีผลกระทบต่อความยุติธรรมที่รู้สึกโดยพนักงานทุกระดับ รวมถึงวิธีการที่พนักงานแสดงพฤติกรรม (Moorman, 1991) แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน (Procedural Justice) การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice)
2. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นสภาวะทางอารมณ์ที่มีสาเหตุมาจากการให้คุณค่าในการทำงานของพนักงาน (Locke, 1976) แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Procedural Job Satisfaction) ความพึงพอใจในงานด้านการควบคุมการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction in Job Control) ความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interactional Job Satisfaction) ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (Promotional Job Satisfaction) และความพึงพอใจในงานด้านการจ่ายผลตอบแทน (Job Satisfaction in Payment)
3. ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) เป็นสิ่งที่พนักงานมีความเกี่ยวข้องในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ โดยมีความเต็มใจที่จะทำงานอยู่กับองค์การ (Porter et al., 1974) แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affective Commitment) ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment) และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment)
4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) เป็นกิจกรรมที่พนักงานแสดงพฤติกรรมในการช่วยเหลือองค์การอย่างเต็มใจ ซึ่งไม่ใช่หน้าที่หลักของพนักงาน (Organ, 1988) แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

และพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)

5. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Schappe, 1998; Alotaibi, 2001; Chen & Francesco, 2003)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

1.1 รูปแบบ / วิธีการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured In-depth Interview)

1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตรถยนต์นั่งในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 27,229 คน และ ผู้บริหารระดับสูงของโรงงานผลิตรถยนต์นั่งในประเทศไทย จำนวน 4 คน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตรถยนต์นั่งในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 611 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของยามานะ โดยประมาณค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 96 (Yamane, 1970) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) และ ผู้บริหารระดับสูงของโรงงานผลิตรถยนต์นั่งในประเทศไทย จำนวน 4 คน จาก 4 บริษัท โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.2.3.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งรายละเอียดเป็น 5 ตอน คือ คำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คำถามด้านความพึงพอใจในงาน คำถามด้านความผูกพันต่อองค์กร และคำถามด้านพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทั้งหมด 72 ข้อ เป็นลักษณะคำถามที่ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ (Rating Scale) (7 = มากที่สุด และ 1 = น้อยที่สุด)

1.2.3.2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบ่งรายละเอียดเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 คือ สภาพปัจจุบันทั่วไปของบุพปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ คำถามด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คำถามด้านความพึงพอใจในงาน และคำถามด้านความผูกพันต่อองค์กร และตอนที่ 2 คือ บุพปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตรถยนต์นั่งในประเทศไทย

1.2.3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบให้ข้อเสนอแนะในด้านความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ตลอดจนคำชี้แจงที่ได้รับการแก้ไข ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความครอบคลุม

ของเนื้อหาความเหมาะสมในการใช้ภาษา พร้อมทั้งนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึกไปหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งทุกข้อมีคะแนนมากกว่า 0.60 ขึ้นไป จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน 40 ชุด และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 2 ชุด ซึ่งไม่ได้ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างไปทดลองใช้ (Try Out) เพื่อทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นรายด้านใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

2. ขั้นตอนการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ดำเนินการศึกษาเอกสารจากหนังสือ วารสาร บทความทางวิชาการ รายงานการวิจัย และรายงานวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมรายละเอียดและใช้ในการทำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

ขั้นตอนที่ 2 ออกแบบสอบถามพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตรถยนต์นั่งในประเทศไทย จำนวน 611 ฉบับ

ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้กับ พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงาน เพื่อตอบเกี่ยวกับเรื่องที่วิจัย

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อคำถาม และประมวลผลโดยใช้หลักสถิติของกระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ

ขั้นตอนที่ 5 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง สำหรับผู้บริหารระดับสูงของโรงงานผลิตรถยนต์นั่ง โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสังเคราะห์ตามกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย เนื้อหา ข้อสรุป และรายงานผลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 6 นำเสนอผลการวิจัย และปรับปรุงรายงานผลการวิจัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น จากการสังเคราะห์หนังสือ วารสาร บทความทางวิชาการ รายงานการวิจัย และรายงานวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อทำวิทยานิพนธ์ จากมหาวิทยาลัยฯ ไปติดต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคล ของโรงงานผลิตรถยนต์นั่ง พร้อมทั้งนัดหมายวัน เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากแต่ละโรงงานผลิตรถยนต์นั่ง

3.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปสอบถามพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 611 ฉบับตามวัน เวลาที่นัดหมายด้วยตนเอง พร้อมทั้งได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการตอบแบบสอบถามก่อนทุกครั้ง เพื่อให้พนักงานเห็นความสำคัญ เห็นประโยชน์ที่จะได้รับและตั้งใจตอบแบบสอบถาม โดยใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมงของแต่ละโรงงานผลิตรถยนต์นั่ง

3.4 ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ไปสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 4 ฉบับ (บริษัทละ 1 ฉบับ) ตามวัน เวลาที่นัดหมายด้วยตนเอง พร้อมทั้งได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการตอบแบบสอบถามก่อนทุกครั้ง เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงเห็นความสำคัญ เห็นประโยชน์ที่จะได้รับและตั้งใจตอบ โดยก่อนลงมือสัมภาษณ์ ผู้วิจัยขออนุญาตจดบันทึก บันทึกเทปเสียง โดยใช้เวลาสัมภาษณ์ประมาณ 1 ชั่วโมงจากแต่ละบริษัท

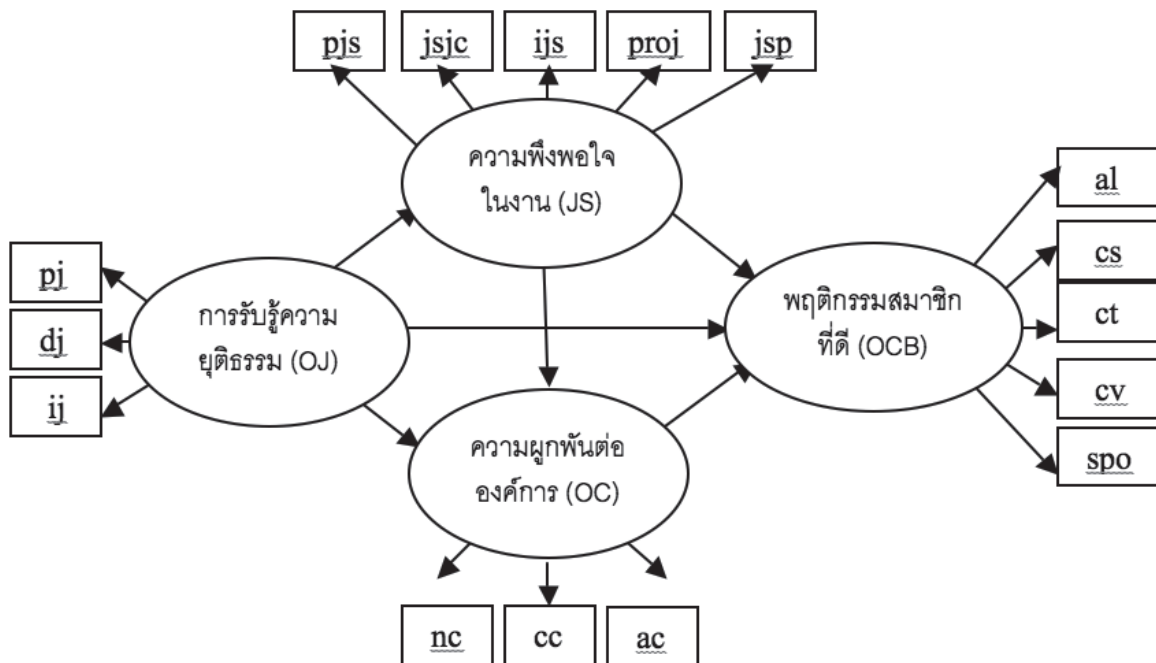
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบ t-test แล้วแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จากนั้นทำการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ประกอบด้วยขั้นตอนการวิเคราะห์ 5 ขั้นตอน ได้แก่ การกำหนดข้อมูลจำเพาะของโมเดล (Model Specification) การระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของโมเดล (Model Identification) การประมาณค่าพารามิเตอร์ของโมเดล (Model Estimation) การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล (Model Testing) โดยตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องของโมเดล และการปรับโมเดล (Model Modification) (Schumacker & Lomax, 2010)

4.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง โดยผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) คือ ผู้บริหารระดับสูงของโรงงานผลิตรถยนต์นั่งในประเทศไทย ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สรุปผลการวิเคราะห์ โดยใช้การสรุปเชิงเหตุผล (Logical Approach) ตามความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) ดังนี้



จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ บุพปัจจัยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

อภิปรายผลการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยมีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ปัจจุบันการแข่งขันในอุตสาหกรรมรถยนต์มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศ หากพนักงานได้รับรู้ถึงความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน รวมถึงการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน พนักงานจะเกิดความรู้สึกดีใจและตั้งใจในการทำงาน เพื่อผลประโยชน์สูงสุดขององค์การ ทั้งนี้พบว่า กลยุทธ์ที่จะสามารถนำมากระตุ้นให้บุคลากรเกิดความตื่นตัวในเชิงวัฒนธรรมองค์การก็คือ การนำรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับองค์การ เพื่อให้พนักงานได้รับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การ โดยใช้การบริหารจัดการแบบทีมงาน ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะดำเนินงานในลักษณะของงานโครงการ (Chiocchio & Hobbs, 2014) ซึ่งเป็นที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นพลวัตในการทำงาน สอดคล้องกับ Sweeney and Quirin (2008) ที่ได้อธิบายว่า การรับรู้ความยุติธรรมในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ทำให้พนักงานรับรู้ได้ว่า หัวหน้างานได้ให้ความยุติธรรมต่อตนเอง ดังนั้น พนักงานจะเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น การเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ การแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ และการช่วยเหลืองานของหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

2. ความพึงพอใจในงานมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พนักงานที่มีความพึงพอใจในงาน จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยพนักงานจะให้ความช่วยเหลือองค์การ ซึ่งพนักงานจะเห็นว่าตนเองมีคุณค่า มีการทำงานเป็นทีม มีความเชื่อใจซึ่งกันและกัน มีบรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตรช่วยเหลือเกื้อกูล มีการแก้ไขปัญหา และมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยได้นำเอาหลักวัฒนธรรมองค์การที่เกี่ยวกับความเป็นพี่เป็นน้องมาใช้ในการปฏิบัติงาน จึงส่งผลให้พนักงานมีความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากนี้ กระแสโลกาภิวัตน์และปัจจัยการเปลี่ยนแปลงของภูมิทัศน์เศรษฐกิจและการเมืองโลก ทำให้กระบวนการดำเนินการดำเนินธุรกิจและอุตสาหกรรมแตกต่างไปจากเดิม คือ การปรับเปลี่ยนตนเองไปสู่การแข่งขันที่ต้องใช้ความเร็วแทนการแข่งขันในเชิงขนาด จึงทำให้ประเทศไทยจะต้องมีการปรับกลยุทธ์การพัฒนาไว้พร้อมกับการแข่งขันตลอดเวลา (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2552) ซึ่งเป็นกลยุทธ์การจัดการความเปลี่ยนแปลง (Change Management Strategy) เพื่อประสิทธิผลที่ดีขององค์การ (Pollack & Algeo, 2014) ซึ่งสอดคล้องกับ Gonzalez and Garazo (2006) ที่ได้อธิบายว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานที่เพิ่มขึ้น จะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การที่เพิ่มขึ้น และเป็นการจูงใจให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อผลประกอบการของบริษัทที่เพิ่มขึ้น

3. ความผูกพันต่อองค์การมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พนักงานที่รู้สึกผูกพันต่อองค์การ จะเต็มใจและตั้งใจที่จะทำงานกับองค์การอย่างเต็มความสามารถ โดยพนักงานจะมีพฤติกรรมที่ตรงต่อเวลา การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน ความรู้สึกสำนึกและรับผิดชอบในหน้าที่ การแสดงพฤติกรรมความเกรงใจ มีความสุภาพอ่อนน้อม และการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากนี้ พลวัตของการพัฒนาเศรษฐกิจโลกที่มีความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นตัวเร่งสำคัญจะทำให้เกิดการพัฒนาด้านธุรกิจอย่างรวดเร็ว (Brown & Brandt, 2014) เป็นบริบทของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมโลก และกลายเป็นแรงผลักดันให้ประเทศต่างๆ ในโลกพยายามที่

จะสร้างความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ และมั่นคงในการดำรงชีวิตของมนุษย์ภายใต้บริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นการสร้างความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจในเวทีการค้าโลกหรือที่เรียกว่า การสร้างความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2552) ซึ่งสอดคล้องกับ Samuel et al. (2006) ที่ได้อธิบายว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร เกิดจากการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร และการยอมรับเป้าหมายขององค์กร โดยพนักงานจะตอบสนองต่อการแสดงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เช่น การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้งาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้บริหารของบริษัท ควรวางแผนในการบริหารจัดการองค์กรโดยเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนและทุกระดับ ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น จากการทำงานเป็นทีม และนำรูปแบบการดำเนินงานแบบโครงการเข้ามาใช้ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้มีความคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนควรส่งเสริมให้มีระบบรางวัลในการทำงาน เพื่อให้พนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กร เกิดความพึงพอใจในงาน และเกิดความผูกพันต่อองค์กร และควรส่งเสริมให้มีการจัดสวัสดิการตามความเหมาะสมให้กับพนักงานทุกคน ตลอดจนมีการประเมินผลการดำเนินงานของพนักงานอย่างเป็นระบบ โดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ และผลงานของพนักงานทุกคนและทุกระดับ

2. ผู้บริหารของบริษัท ควรจัดตั้งคณะกรรมการ เพื่อทำหน้าที่ประสานงานข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นขององค์กรให้แก่พนักงานทุกระดับ โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการ และควรเสริมสร้างความเข้าใจในเรื่องวัฒนธรรมองค์กรของบริษัทให้พนักงานทุกระดับ ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางขององค์กร เพื่อสร้างความมีส่วนร่วมในการทำงาน และเป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม

3. ผู้บริหารของบริษัท ควรจัดให้มีระบบติดตามผลการดำเนินงานของพนักงานทุกแผนก ทุกฝ่าย ตลอดจนการพัฒนากระบวนการรายงานผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาการให้คำปรึกษาด้านการทำงาน สำหรับพนักงานทุกระดับเป็นรายบุคคล ตลอดจนควรริเริ่มโครงการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา ดังนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานระดับหัวหน้างานและระดับผู้จัดการแผนก โดยกำหนดตัวแปรที่มีนัยสำคัญในการวิเคราะห์ถึงปัจจัยของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรดังกล่าวในเชิงลึก ซึ่งจะกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับหัวหน้างานและระดับผู้จัดการแผนกของโรงงานผลิตรถยนต์นั่งในประเทศไทยต่อไป

2. ควรมีการศึกษาวิจัยในลักษณะเดียวกันนี้ โดยวิเคราะห์ปัจจัยอื่นๆ ของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ภาวะผู้นำ การจัดการความรู้ และวัฒนธรรมองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- สถาบันยานยนต์. (2555). **แผนแม่บทอุตสาหกรรมยานยนต์ ปี พ.ศ. 2555-2559**. กรุงเทพฯ: สถาบันยานยนต์, กระทรวงอุตสาหกรรม.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2552). **รายงานการศึกษาเบื้องต้น เศรษฐกิจสร้างสรรค์**. สืบค้นเมื่อ 8 พฤษภาคม 2556, จาก http://www.nesdb.go.th/Portals/0/tasks/dev_ability/report/CreativeEconomy.pdf
- สำนักพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ. (2556). **ระบบฐานข้อมูลแผนที่คลังสตอร์**. สืบค้นเมื่อ 8 พฤษภาคม 2556, จาก http://cm.nesdb.go.th/pop_summary20.asp?ClusterID=C0016.
- Alotaibi, A. G. (2001). **Antecedents of organizational citizenship behavior: A study of public personnel in Kuwait**. *Public Personnel Management*, 30(3), 363-376.
- Brown, T., & Brandt, D. (2014). **How high growth economies impact global information technology departments**. *AI & SOCIETY*, 29(2), 241-247.
- Chen, Z. X., & Francesco, A. M. (2003). **The relationship between the three components of commitment and employee performance in China**. *Journal of Vocational Behavior*, 62(3), 490-510.
- Chiocchio, F., & Hobbs, B. (2014). **The difficult but necessary task of developing a specific project team research agenda**. *Project Management Journal*, 45(6), 7-16.
- Gonzalez, J. V., & Garazo, T. G. (2006). **Structural relationships between organizational service orientation, contact employee job satisfaction and citizenship behavior**. *International Journal of Service Industrial Management*, 17(1), 23-50.
- Locke, E. A. (1976). **The nature and causes of job satisfaction**. In M. D. Dunnette (Ed.), **Handbook of industrial and organizational behavior (pp. 1297-1349)**. Chicago, IL: Rand McNally.
- Moorman, R. H. (1991). **Relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior: Do fairness perceptions influence employee citizenship?** *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 845-855.
- Organ, D. W. (1988). **Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome**. Lexington, MA: Lexington Books.
- Pollack, J., & Algeo, C. (2014). **Perspectives on the formal authority between project managers and change managers**. *Project Management Journal*, 45(5), 27-43.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). **Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians**. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.
- Samuel, N., Peter, S., & Eddie, D. (2006). **Transformational and transactional leadership effects on teachers' job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior in primary schools: The Tanzanian case**. *School Effectiveness and School*

- Improvement, 17(2), 145-177.
- Schappe, S. P. (1998). **The influence of job satisfactions, organizational commitment, and fairness perceptions on organizational citizenship behavior.** *Journal of Psychology*, 132(3), 277-290.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2010). **A beginner's guide to structural equation modeling.** (3rd ed.). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Sweeney, J. T., & Quirin, J. J. (2008). **Accountants as layoff survivors: A research note.** *Accounting, Organizations and Society*, 34(6/7), 787-795.
- Yamane, T. (1970). **Statistics: An introductory analysis.** Tokyo, Japan: John Weatherhill.