พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการลูกค้าธุรกิจโทรคมนาคม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

The Behavior of Excellent Service Operation Employees in Telecommunication Business in Northeast Region of Thailand

ฐาปณัฐ สุวรรณโส[1]*, สุขุมาล เกิดนอก[2] และ ชุติญาภัค วาฤทธิ์[2]
Tapanat Suwannaso[1]*, Sukumarn Kerdnok[2] and Chutiyaphak Varith[2]
[1]หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
[1]Doctor of Business Administration, Vongchavalitkul University
[2]คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
[2]Faculty of Business Administration, Vongchavalitkul University
*Corresponding Author, email: tapanat_suw@vu.ac.th
Received: March 11, 2024
Revised: April 2, 2024
Accepted: April 2, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อตรวจสอบความตรงและพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้าง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการลูกค้าธุรกิจโทรคมนาคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัย ความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันในงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรธุรกิจโทรคมนาคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานกลุ่มบริการลูกค้าในธุรกิจโทรคมนาคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 504 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า โมเดลสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าสถิติ x^2 = 208.434, df = 79, p-value = 0.00, x^2/df = 2.638, GFI = 0.954, AGFI = 0.900, CFI = 0.981, RMR = 0.017 และ RMSEA = 0.059 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดและพบว่าความผูกพันในงานได้รับอิทธิพลทางตรงสูงสุดจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความต้องการในงาน ค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.612 และ 0.286 ตามลำดับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้รับค่าอิทธิพลทางตรงจากความต้องการในงานเช่นกัน ค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.652 และอิทธิพลทางอ้อมของความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ผ่านความผูกพันในงานไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ค่าอิทธิพลเท่ากับ - 0.012,0.002 และ - 0.026 ตามลำดับ ผลจากการวิจัยสามารถปรับปรุงพัฒนารูปแบบการบริหารและดำเนินการของบริษัทในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม ให้มีความสอดคล้องกับระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านเพื่อสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และลดการลาออกของพนักงานในองค์กรได้

คำสำคัญ: ความต้องการในงาน; ทรัพยากรในงาน; การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร; ความผูกพันในงาน; พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Abstract

The purposes of this research were to (1) develop and verify model of Organizational Citizenship Behavior in the customer service section of telecommunication business in northeast region, Thailand; (2) analyze the causal effects of Job Demands, Job Resources, Organizational Justice and Work Engagement that affect the well Organizational Citizenship Behavior. 468 employees' data in the customer service sections were collected for this quantitative research. Multi-stage sampling technique and Structure Equation Modeling (SEM) were used. The research results were found as following; 1) the confirmatory model was found to be decently harmonious according to empirical data with CMIN/DF = 2.638, GFI = 0.954, AGFI = 0.900, CFI = 0.981, RMR = 0.017 and RMSEA = 0.059. 2) work Engagement was in influenced by Organizational Justice and Job Demands with β = 0.612 and β = 0.286, respectively. Organizational Citizenship Behavior was influenced by Job Demands with β = 0.652. Organization Behavior were indirectly affected by Job Demands, Job Resources and Organizational Justice through Work Engagement with β = 0.012, β = 0.002 and β = -0.026 respectively. The research result can be applied to management & operation in telecommunication business to enhance empeople satisfaction and reduce turnover rate.

Keywords: Job Demands; Job Resources; Organizational justice; Work Engagement; Organizational Citizenship Behavior

บทนำ

ในช่วง พ.ศ 2565 ที่ผ่านมากลุ่มธุรกิจด้านโทรคมนาคมให้ความสำคัญในการจัดการทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างมาก เพราะถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินการธุรกิจ ด้วยความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ในด้านการจัดการขององค์กรให้มีความสำเร็จและยั่งยืนนั้น ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นสมบัติอันล้ำค่าของการขับเคลื่อนธุรกิจให้เจริญรุ่งเรือง แต่ละบุคคลมีลักษณะการปฏิบัติงานแตกต่างตามบทบาทและหน้าที่และตามความสามารถเฉพาะของตนเอง ถือได้ว่าผลของการปฏิบัติงานระดับบุคคล เป็นส่วนสุดท้ายของการแสดงออกศักยภาพในการทำงาน เมื่อบุคคลต้องทำงานในองค์กรที่มีการทำงานร่วมกัน ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม ปฏิสัมพันธ์ ตระหนักรู้ระหว่างสมาชิกหรือข้อพันธะผูกพันในงาน ถือได้ว่าเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (วริษฐา กองทรัพย์, 2561; กิจโภคิณ เกษมทรัพย์, 2559; ศิริมา ตันติธำรงวุฒิ, 2559)

จากความสำคัญข้างต้นผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องวางแผนกำลังพล สรรหาและคัดเลือกพนักงานที่มีคุณภาพและที่สำคัญมีคุณสมบัติที่เหมาะสมตรงตามสายงานเพื่อเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร โดยฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (HR) ต้องวางแผนในการรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กร เพราะเมื่อมีการเปลี่ยนงานและการลาออกของพนักงานในแต่ละครั้ง จะเป็นการเพิ่มภาระและค่าใช้จ่ายให้กับองค์กรทันที ปัจจัยหนึ่งที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องตระหนักและคำนึงเสมอคือ จะทำอย่างไรจึงจะสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรให้พนักงานได้ เพื่อจะรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรต่อไป

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organ, 2014) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ภาระงานตามหน้าที่ปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กรจะส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร มีองค์ประกอบต่างๆ 5 ด้านคือ 1) พฤติกรรมการใช้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) 2)พฤติกรรมในการสำนึกใน

หน้าที่ (Conscientiousness) 3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) 4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) และ 5) พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กร (Civic Virtue) หน้าที่ในการดูแลพนักงานภายในให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicator: KPI) ขององค์กร ดังนั้นองค์กรไม่ได้เพียงแค่สรรหาบุคคลเพื่อเข้าปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังต้องรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กร นอกจากนี้ในทฤษฎีความต้องการในงานและทรัพยากรในงาน (Job Demands – Resources (JD-R) model) Bakker & Demerouti, (2017) พบว่าหากพนักงานได้รับการสนับสนุนทางด้านทรัพยากรในงานจะทำให้พนักงานได้รับการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ เนื่องมาจากทรัพยากรในงานเป็นเหมือนเครื่องมือในการทำงานให้พนักงานบรรลุเป้าหมาย สนับสนุนให้เติบโต เรียนรู้ และพัฒนา เติมเต็มความต้องการอิสระและความสามารถ และเพิ่มพูนความมุ่งมั่นในการอุทิศความพยายามและความสามารถของพนักงานลงไปในงาน โดยทั้ง ต้องการในงานและทรัพยากรในงาน (Job Demands – Resources) ส่งผลต่อประสิทธิภาพและการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พนักงานจะเลือกปฏิบัติเองด้วยความสมัครใจ แต่พนักงานจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากหรือน้อยเพียงใด ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง คือ การรับรู้ความยุติธรรมขององค์การ (Perceived Organizational Justice) เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลกับพฤติกรรม นอกจากนั้นยังพบว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ Wayne, Kacmar, Perrewe, and Johnson (2003) ที่กล่าวว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรจัดหารางวัลที่เหมาะสมให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมตอบแทนคืนแก่องค์การอย่างเต็มใจ และสอดคล้องกับการศึกษาของหทัยทิพย์ อภิวงค์งาม (2560) เมื่อพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสูงขึ้น จะส่งผลให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงขึ้นตาม ดังนั้นการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญและสามารถสร้างให้เกิดการรับรู้ที่ดีต่อองค์การได้

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าตัวแปรความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พบว่าไม่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร Lopez-Martin, E., & Topa, G. (2019) ในกลุ่มพนักงานบริการลูกค้าธุรกิจโทรคมนาคม แต่ต้องมีการส่งอิทธิพลผ่านตัวแปรความผูกพันในงาน จึงจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันในงานจึงเปรียบเสมือนกุญแจสำคัญที่จะคอยยึดเหนี่ยวพนักงานให้ทำงาน และคงอยู่กับองค์กรไปนาน ๆ เป็นสิ่งที่จะพัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่จะอยู่อย่างมั่นคง เป็นแรงผลักและแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างอุทิศตนเพื่อองค์กร แต่ในทางกลับกันถ้าพนักงานไม่มีความยึดมั่นผูกพันในงาน เมื่อมีปัญหาเกิดความอึดอัด ไม่พึงพอใจต่องานที่ทำหรือมีสิ่งเร้าอื่นเข้ามา เช่น มีหน่วยงานใหม่มีข้อเสนอดี ๆ เข้ามาก็จะลาออกจากงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กร (สรรเสริญ สัตถาวร, 2564) สอดคล้องกับ Schaufeli,Leiter, & Maslach (2017) ที่พบว่าความผูกพันในงาน ซึ่งเป็นด้านตรงข้ามกับความเหนื่อยหน่ายจะก่อให้เกิดพฤติกรรมการขาดงานของพนักงาน และการลาออกของพนักงาน เมื่อพนักงานมีความผูกพันในงานจะลดพฤติกรรมการขาดงาน ลดอัตราการลาออก (Holman & Axtell, 2016) รวมทั้งยังทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้นเมื่อเทียบกับผู้ที่ไม่มีความผูกพันในงาน ผู้ที่มีความผูกพันในงานจะมีอารมณ์ทางบวกซึ่งทำให้การทำงานมีประสิทธิผล มีสุขภาพที่ดี มีพลังในการทำงาน และลดอาการเจ็บป่วยทางจิตที่ส่งผลต่อร่างกาย มีความสามารถในการสร้างสรรผลงานและส่งต่อความผูกพันนั้นไปยังผู้อื่น (Lesener, Gusy, & Wolter 2019; Shimazu et al., 2015; Bakker & Demerouti, 2017; Xanthopoulou et al., 2017)

ทั้งนี้ความผูกพันต่องานยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้สูงขึ้น ทั้งในระดับตัวบุคคลและองค์กร เมื่อพนักงานมีความผูกพันพนักงานจะสละเวลา พละกำลัง มีความซื่อสัตย์ และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร (Holman, & Axtell 2016) และในทางตรงกันข้ามหากพนักงานที่มีความผูกพันต่องานต่ำมักจะไม่เห็นความสำคัญของงาน และไม่กระตือรือร้นหรือทุ่มเทในการทำงานความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Harter, Schmidt & Hayes, 2009) ช่วยให้พนักงานคง

อยู่ในองค์กรและสามารถที่จะดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้องค์กรเกิดความมั่นคงยิ่งขึ้นเพื่อพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน และช่วยให้องค์กรเจริญเติบโตเพิ่มขึ้น (Hetland, Hetland, Bakker, &Demerouti, 2018)

ดังนั้น งานวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการลูกค้าธุรกิจโทรคมนาคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ด้วยการขยายขอบเขตในการอธิบายทฤษฎี Job Demands – Resources (JD-R) model (Bakker & Demerouti, (2017) ความต้องการของงาน ทรัพยากรในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันในงาน โดยบูรณาการร่วมกับองค์ความรู้เรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลของกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมให้สามารถปรับปรุงพัฒนารูปแบบการบริหารและดำเนินการของบริษัทกลุ่มธุรกิจโทรมนาคมให้มีความสอดคล้องกับระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านเพื่อสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งอาจช่วยลดการลาออกของพนักงานในองค์กรได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อตรวจสอบความตรงและพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้าง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการลูกค้าธุรกิจโทรคมนาคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทย

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันในงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของธุรกิจโทรคมนาคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎี ความต้องการในงานและทรัพยากรในงาน Bakker & Demerouti, (2017) ได้แบ่งปัจจัยหลัก ๆ ได้ 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ความต้องการของงาน (Job Demands) หมายถึง เงื่อนไขการทำงานและลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรให้รับผิดชอบ ทำให้บุคคลที่ปฏิบัติงานนั้นต้องใช้ความพยายาม ทั้งทางร่างกายและจิตใจเพื่อให้ปฏิบัติงานนั้นเสร็จลุล่วงถึงเป้าหมาย 2. ทรัพยากรในงาน (Job Resource) หมายถึง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานช่วยให้บุคลากรสามารปฏิบัติงานนั้นได้สำเร็จลุล่วง และยังสามารถลดแรง กดดัน ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

สรุปได้ว่าความต้องการในงานและทรัพยากรในงาน หมายถึง แหล่งทรัพยากรในด้านงานทั้งกายภาพ จิตใจ สังคม หรือองค์กร ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย สามารถลดผลกระทบจากความต้องการของงานที่เกี่ยวกับจิตใจและกาย เช่น ความอ่อนล้า และสามารถกระตุ้นให้พนักงานเติบโตหรือพัฒนาขึ้นได้

แนวคิดทฤษฎีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร Greenberg, (2012) หมายถึง ความยุติธรรมของ ผลตอบแทนที่องค์กรได้ทำการจัดสรรให้กับพนักงาน รวมถึงกระบวนการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนแบ่งความยุติธรรมในองค์กรออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้ (1) ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน คือ ความเหมาะสม และความถูกต้องในการจัดสรรผลตอบแทน (2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ คือ ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจ (3) ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เกี่ยวกับระดับของความยุติธรรมที่บุคคลเห็นว่าบุคคลอื่นปฏิบัติต่อตนเองอย่างไร (4) ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมที่มีต่อข้อมูลสารสนเทศ บนพื้นฐานของข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ

สรุปการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้แนวทางการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมที่เกี่ยวกับตัวพนักงานโดยตรง ขณะที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร เช่น เรื่องค่าตอบแทน รายได้ สวัสดิการ พนักงานมีโอกาสและมีส่วนร่วม ในการตรวจสอบ ปราศจากอคติและไม่ถูกครอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่งในองค์กร

แนวคิดทฤษฎีความผูกพันในงาน (Scheufeli, 2013) หมายถึง สภาวะทางจิตทางบวกที่สัมพันธ์กับงานที่ประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ ได้แก่ (1) พลังในการทำงาน (vigor) การมีพลังในการทำงานและยืดหยุ่นทางจิตใจสูงในขณะทำงาน เต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน และมีความเพียรพยายามในการทำงาน แม้จะเผชิญ

อุปสรรค (2) การทุ่มเทอุทิศ (dedication) ความรู้สึกเต็มใจ ภูมิใจ มีแรงบันดาลใจ และรู้สึกท้าทายในการทำงานและ (3) ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน (Absorption) บุคคลมีสมาธิและจดจ่ออยู่กับงาน บุคคลจะรู้สึกเพลิดเพลินไปกับงานที่ทำ โดยไม่รู้สึกว่า อยากเลิกทำงาน

สรุปความผูกพันในงานหมายถึง สภาวะทางจิตด้านบวกของพนักงานที่มีต่องาน โดยบุคคลจะแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรม (มีความพยายามในการทำงาน) อารมณ์ (รู้สึกมีพลังมุ่งมั่นทุ่มเทใส่ใจให้กับงาน) และความคิดหรือปัญญา (รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ทำโดยมีสมาธิ ใช้เวลาจดจ่ออยู่กับมัน เชื่อมโยงตนกับบทบาทที่ได้รับมอบหมาย)

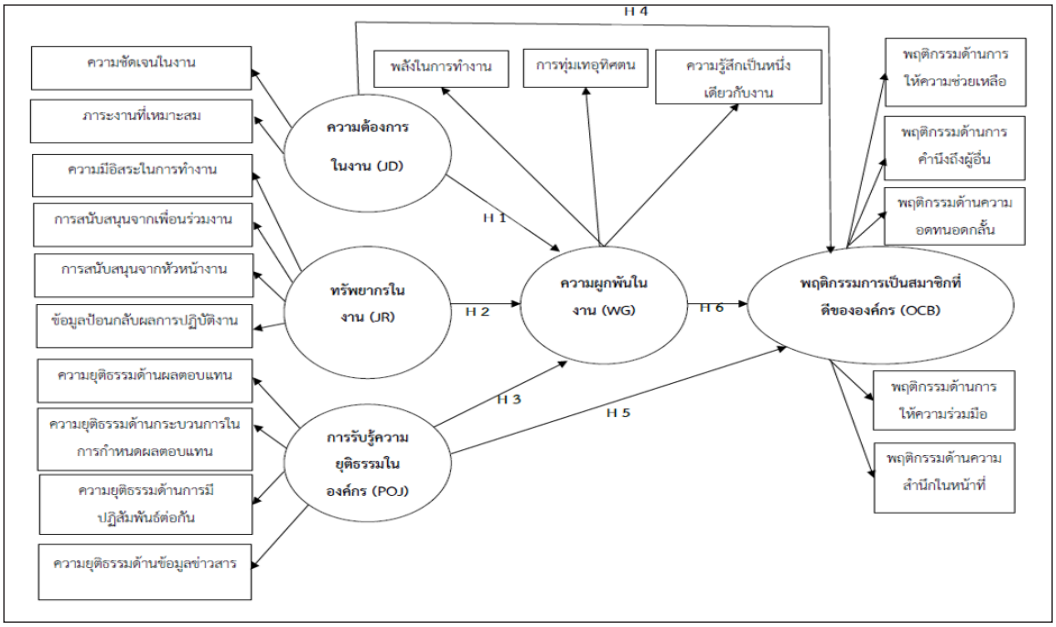
แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร Organ, (2014) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กรเพื่อส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร มีองค์ประกอบต่าง ๆ 5 ด้าน ดังนี้

(1) พฤติกรรมการใช้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) หมายถึง ความเต็มใจในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในเรื่องของการทำงาน หรือแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยพฤติกรรมการแสดงออกมาอย่างไม่ต้องร้องขอ (2) พฤติกรรมในการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การแสดงพฤติกรรมคล้อยตาม อย่างเคร่งครัดในแนวทางหรือนโยบายขององค์กรอย่างสม่ำเสมอเคร่งครัดการปฏิบัติตนหรือแสดงออกด้วยความ ยินดีตอบ สนอง ความต้องการขององค์กรไม่มีข้อโต้แย้งเกิดขึ้น (3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ถ้อย ทีถ้อยอาศัยซึ่งกันและกัน เกื้อกูล แบ่งปัน แสดงออกถึงความอดทนอดกลั้นต่อภาวะความกดดันหรืออึดอัด (4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลให้เกียรติ เคารพสิทธิของบุคคลอื่นเพื่อป้องกันการกระทบกระทั่งกัน (5) พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กร (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมการสนับสนุนองค์กรใน ด้านการบริหารงาน ใส่ใจในทุกรายละเอียดการประชุม เก็บรักษาความลับ ขององค์กร ให้ความคิดเห็นที่เป็นประะโยชน์ เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนาองค์กร

สรุปพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นกับตัวพนักงานโดยที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้หรือบังคับให้พนักงานปฏิบัติ แต่พนักงานยินดีปฏิบัติด้วยความสมัครใจ โดยไม่หวังผลตอบแทนจากองค์กรหรือเพื่อนร่วมงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิด ปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการลูกค้าธุรกิจโทรคมนาคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทย ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย ความต้องการในงาน (Bakker & Demerouti, 2017, pp.272) ทรัพยากรในงาน (Bakker & Demerouti, 2017, pp.272) การรับรู้ความยุติธรรม (Greenberg, 2012, pp. 255-271) ความผูกพันในงาน (Schaufeli et al., 2002, pp.71-92) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organ, D. W., 2013, pp. 273-295.) สามารถนำมาพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพ 1 *กรอบแนวคิดการวิจัย*

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H_1) : ความต้องการในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 2 (H_2) : ทรัพยากรในงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 3 (H_3) : การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 4 (H_4) : ความต้องการในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 5 (H_5) : การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 6 (H_6) : ความผูกพันในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานกลุ่มบริการลูกค้าธุรกิจโทรคมนาคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยที่ปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปี เนื่องจากเป็นพนักงานผ่านการทดลองงานและปฏิบัติงานดูแลลูกค้าแบบ Full Skill อายุระหว่าง 19-59 ปี เป็นกลุ่มพนักงาน ในจังหวัดนครราชสีมาและจังหวัดขอนแก่น เนื่องจากประชากรนับจำนวนได้แน่นอน วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบมีตัวแปรแฝง โดยใช้หลักเกณฑ์ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมควรเป็น 10 - 20 เท่าของ 1 ตัวแปรสังเกตได้ (Hair et al., 2010) งานวิจัยนี้มีจำนวนตัวแปรสังเกตจำนวน 18 ตัวแปร สามารถคำนวณขนาดตัวอย่างได้คือ 18×20=360 ตัวอย่าง ดังนั้น จึงกำหนดขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 360 ตัวอย่าง ผู้วิจัยทราบประชาชนจึงเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบ 2 ขั้นตอน (Two-stage Sampling) ขั้นตอนที่ 1 วิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ขั้นตอนที่ 2 แบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ขั้นตอนที่ 3 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) นำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามจำแนกเป็น 7 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด แบบสำรวจ

รายการให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ มีข้อคำถามแบ่งเป็น 7 ข้อได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุงานปัจจุบัน ส่วนที่ 2) แบบสอบถามชนิดปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลด้านความต้องการในงาน มีข้อคำถาม 8 ข้อ ส่วนที่ 3) แบบสอบถามชนิดปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลด้านทรัพยากรในงาน มีข้อคำถาม 17 ข้อ ส่วนที่ 4) แบบสอบถามชนิดปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีข้อคำถาม 20 ข้อ ส่วนที่ 5) แบบสอบถามชนิดปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลความผูกพันในงาน มีข้อคำถาม 12 ข้อ ส่วนที่ 6) แบบสอบถามชนิดปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีข้อคำถาม 24 ข้อ และส่วนที่ 7) แบบสอบถามชนิดปลายเปิด เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ทั้งนี้แบบสอบถามส่วนที่ 2, 3, 4, 5 และ 6 ประเมินตามมาตรวัดของลิเคิร์ธ (Likert's rating scale) วัดระดับคะแนน 5 ระดับได้แก่ 5=เห็นด้วยมากที่สุด 4=เห็นด้วยมาก 3=เห็นด้วยปานกลาง 2=เห็นด้วยน้อยและ 1=เห็นด้วยน้อยที่สุด ตามลำดับ เครื่องมือผ่านการตรวจสอบด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจำนวน 3 ท่าน ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องต้องมีค่าเท่ากับหรือมากกว่า 0.50 จากการตรวจสอบพบว่าค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามรายข้อกับจุดประสงค์ (IOC) ของข้อคำถามทุกข้อมีค่าเท่ากับ 1.00 แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหา การทดสอบความน่าเชื่อถือโดยการนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทดสอบกับผู้ที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง (Iacobucci & Duhachek, 2003) นำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Coefficient Alpha's Cronbach) ทดสอบ 30 ตัวอย่างมีค่า 0.899 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 จึงสามารถสรุปว่า แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านความต้องการในงานเท่ากับ 0.80 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านทรัพยากรในงานเท่ากับ 0.82 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเท่ากับ 0.91 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านความผูกพันในงานเท่ากับ 0.91 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเท่ากับ 0.90 ซึ่งทั้งหมดมีค่าความเชื่อมั่นสูงกว่า 0.70 ดังนั้น จึงเป็นค่าที่เหมาะสมและสามารถนำไปใช้เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยได้ (Nunnally, 1978) และงานวิจัยนี้ผ่านการขอวิจัยในมนุษย์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

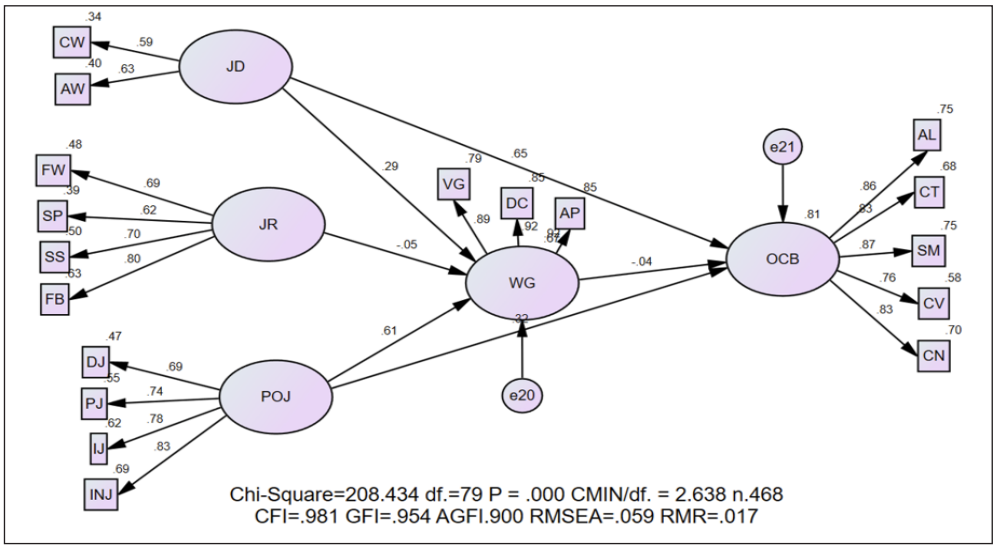
ผู้วิจัยการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้การเก็บแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ของ Google Form ตัวอย่างพนักงานในกลุ่มบริการลูกค้าธุรกิจโทรคมนาคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ปฏิบัติงานมามากกว่า 1 ปี เนื่องจากเป็นพนักงานผ่านการทดลองงานและปฏิบัติงานดูแลลูกค้าแบบ Full Skill โดยผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลของผู้ให้บริการธุรกิจโทรคมนาคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 บริษัท ได้แก่ จังหวัดนครราชสีมา 1 บริษัท และจังหวัดขอนแก่น 1 บริษัท จำนวน 486 ชุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statics) โดยการหาค่าร้อยละ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structure Equation Modelling: SEM)

ผลการวิจัย

1. ผลการตรวจสอบความตรงและพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้าง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการลูกค้าธุรกิจโทรคมนาคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย



ภาพ 2 *ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตของโมเดลสมการโครงสร้างโครงสร้าง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการลูกค้าธุรกิจโทรคมนาคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทย*

จากโมเดลสมการโครงสร้างพบว่า ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเป็น ดังนี้ x^2 = 208.434, df = 79, p-value = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05, x^2 /df=2.638 ซึ่งน้อยกว่า 3.0, GFI 0.954 ซึ่งมากกว่า 0.90, AGFI = 0.900, CFI = 0.981 ซึ่งมากกว่า 0.90, RMR = 0.017 และ RMSEA = 0.059 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า รูปแบบสมการโครงสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริการลูกค้าธุรกิจโทรคมนาคม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. ผลของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุอิทธิพลทางตรงของความต้องการในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตาราง 1

แสดงอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของตัวแปร

ปัจจัยสาเหตุ	ปัจจัยผล					
	ความผูกพันในงาน (WG)			พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB)		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
1. ความต้องการในงาน (JD)	0.286***	-	0.286	0.652***	-0.012	0.640***
2. ทรัพยากรในงาน (JR)	-0.045	-	-0.045	-	0.002	0.002
3. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (POJ)	0.612***	-	0.612***	0.315***	-0.026	0.289***
4. ความผูกพันในงาน (WG)	-	-	-	-0.043	-	-0.043
R^2	0.665			0.805		

หมายเหตุ: DE = อิทธิพลทางตรง, IE = อิทธิพลทางอ้อม, TE = อิทธิพลรวม

***ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตาราง 1 ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความต้องการในงานมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงสูงสุดต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (DE=0.652) รองลงมา คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (DE=0.315) ทั้งนี้ทรัพยากรในงานมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทางอ้อมผ่านความผูกพันในงานสูงที่สุด (IE=0.002) รองลงมา คือ ความต้องการในงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (IE=-0.012,-0.026) ตามลำดับ

ตาราง 2

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	เส้นทาง (Path Analysis)	สัมประสิทธิ์เส้นทาง	t	p-Value	ผลการทดสอบ
H1	WG <--- JD	0.286	2.272	***	ยอมรับ
H2	WG <--- JR	-0.045	-0.258	0.797	ปฏิเสธ
H3	WG <--- POJ	0.612	3.620	***	ยอมรับ
H4	OCB <--- JD	0.652	4.076	***	ยอมรับ
H5	OCB <--- POJ	0.315	2.321	0.020	ปฏิเสธ
H6	OCB <--- WG	-0.043	-0.607	0.040	ปฏิเสธ

หมายเหตุ: *** หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (p<0.01)

จากตาราง 2 ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความต้องการในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 ความต้องการในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 และ 3 แต่ทรัพยากรในงาน ไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 และการรับรู้ความยุติธรรม ความผูกพันในงานไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 5 และ 6

การอภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 77.60) รองลงมาเพศชาย (ร้อยละ 18.20) และเพศทางเลือก (ร้อยละ 4.30) มีอายุระหว่าง 26 – 33 ปี (ร้อยละ 48.70) รองลงมาอายุ 19 – 25 ปี (ร้อยละ 30.60) รองลงมาอายุ 34 – 40 ปี (ร้อยละ 15.00) รองลงมาอายุ 41 – 48 ปี (ร้อยละ 4.5) และอายุ 49 – 55 ปี (ร้อยละ 1.30) สถานภาพ โสด (ร้อยละ 82.30) รองลงมา สมรส (ร้อยละ 15.00) และหม้าย/หย่าร้าง (ร้อยละ 2.80) ระดับการศึกษา ปริญญาตรี (ร้อยละ 75.90) รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 22.40) และสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 1.70) ตำแหน่งงาน Call center (ร้อยละ 84.60) รองลงมา Supervisor (ร้อยละ 11.50) รองลงมา Manager (ร้อยละ 3.40) และ Specialist (ร้อยละ 0.40) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท (ร้อยละ 50.20) รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท (ร้อยละ 28.60) รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001– 30,000 บาท (ร้อยละ 13.50) และรายได้เฉลี่ยต่อมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป (ร้อยละ 7.70) มีอายุงาน 1-5 ปี (ร้อยละ 78.20) รองลงมา 6-10 ปี (คิดเป็นร้อยละ 12.60) รองลงมา มากกว่า 20 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 5.10) รองลงมา 11-15 ปี (ร้อยละ 2.4) และ 16-20 ปี (ร้อยละ 1.70)

ผลการศึกษาความต้องการในงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 4 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กอแก้ว จันทร์กิ่งทอง 2562 ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อความรักความผูกพันในงาน อีกทั้งพบว่า ความยุติธรรมในองค์กรและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางอ้อมต่อความรักผูกพันในงาน ผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่

ดีขององค์กร และสอดคล้องกับการศึกษาของ Han et al. (2020) ที่พบว่าการเปิดโอกาสให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน และการพัฒนาเพื่อให้พนักงานได้มีศักยภาพในการทำงานสูงขึ้น เป็นปัจจัยส่งเสริมให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมากขึ้น อิสระในการทำงาน (Autonomy) เป็นหนึ่งในคุณลักษณะงาน (Job Characteristic) สอดคล้องกับแนวคิดของ (Hackman & Oldham 1980, อ้างถึงใน Siruri Han et al., 2021) คือ การที่พนักงานมีอิสระในการคิด ใช้วิจารณญาณ ตัดสินใจในกระบวนการทำงาน รวมถึงกำหนดตารางการทำงานด้วยตนเองซึ่งอิสระในการทำงานนี้ สามารถทำให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน (Todd & Kent, 2009) สามารถส่งมอบงานที่ดีที่สุดเพื่อความสำเร็จขององค์กรได้อย่างเต็มที่ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของในหน้าที่ความรับผิดชอบ และเกิดเป็นความเต็มใจที่จะมุ่งมั่นสร้างผลงานที่ดีให้กับองค์กรต่อไป

ผลการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรไม่มีอิทธิพลทางตรงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการวิจัยนี้ไม่สนับสนุนสมมติฐานวิจัยข้อที่ 5 ซึ่งตรงกันข้ามกับงานวิจัยของ Muhammad (2014) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารในประเทศคูเวต เพื่อศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของความผูกพันต่อองค์การ ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับการศึกษาของ Bala Subramanian et al. (2022) และ Lim and Loosemore (2017) ซึ่งพบว่าหากพนักงานรับรู้ว่าองค์การมีความยุติธรรมจะส่งผลให้พนักงานแสดงออกด้วยพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า เมื่อพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสูงขึ้น ส่งผลให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงขึ้นตาม (Organ, 2014) ได้มีการอธิบายไว้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของพนักงานส่งผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมตามหน้าที่รับผิดชอบ (In-Role Behavior) และพฤติกรรมที่ไม่ได้ระบุอยู่ในหน้าที่รับผิดชอบ (Extra-Role Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติด้วยความสมัครใจ เต็มใจที่จะทำเกินกว่าหน้าที่ และก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรโดยที่ไม่ได้หวังผลตอบแทน หรือที่เรียกว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พนักงานจะมีการแสดงพฤติกรรมนอกเหนือจากขอบเขตหน้าที่ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก

ผลการศึกษาความต้องการในงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน ผลวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 สอดคล้องกับการศึกษาของ Radic et al. (2022) ที่ศึกษาพนักงานสายบริการบนเรือสำราญ พบว่าความต้องการของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Crawford, LePine & Rich, (2010) เนื่องมาจากทรัพยากรในงานนั้นเป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายในการทำงานงานของพนักงาน ช่วยลดความต้องการของงาน และช่วยให้พนักงานเติบโตและพัฒนา

ผลการศึกษาทรัพยากรในงาน ไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงานซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 ผลที่ได้สอดคล้องกับการศึกษาของ Radic et al., (2022) ที่ศึกษาพนักงานสายบริการบนเรือสำราญ พบว่าทรัพยากรของงานมีความสัมพันธ์ทางบลบกับความผูกพันในงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ Shimazu et al., (2015); Lesener et al.,(2019) ทรัพยากรงานที่ดีจะส่งผลต่อความเป็นอยู่ที่ดีและสร้างความผูกพันในงาน

ผลการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 3 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Moorman (1993) จากการศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างมิติความยุติธรรมกับการเป็นสมาชิกที่ดีพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับ Akram et al., (2020) พบว่า ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Karakose, (2014) พบว่า ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลบางส่วนต่อความผูกพันในงาน

ผลการศึกษาความผูกพันในงานไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 6 สอดคล้องกับการศึกษาของ Hejazi et al. (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันในงานไม่มีความสัมพันธ์กันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อาภาพัชร์ แซ่ตั่น (2565) ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง พบว่า ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Prasetio et al. (2015); MaftuhatulFazriyahet al. (2019); TomyFitrio et al. (2019) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันในงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันในงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการศึกษาทางอ้อมของความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความผูกพันในงาน เป็นตัวแปรคั่นกลางพบว่าความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ไม่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันในงานไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ George & Jones, (1997); Vijayabanu, U., & Swaminathan, V. D. (2016);Chaubey, D. S., Mishra, N., & Dimri, R. P. (2017) พบว่าในความเป็นจริงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่ใช่พฤติกรรมของพนักงานที่กระทำด้วยความเต็มใจแต่เกิดจากบริบทเรื่องงาน เป็นตัวบังคับให้กระทำ เช่น นโยบายองค์กร ความต้องการหรือการเรียกร้องของหัวหน้างาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน ความกดดันจากทีมงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ความต้องการของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน แต่บริษัทควรระมัดระวังเรื่อง ภาระงานที่มากเกินไป และการทำงานที่เร่งรีบแข่งขันกับเวลา เมื่อพนักงานมีงานที่ต้องรับผิดชอบจนล้นมืออาจเกิดความผิดพลาดจากการทำงาน และจะทำให้พนักงานเกิดความเครียดและเหนื่อยล้ากับการทำงาน องค์กรควรปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Process) การทำงาน เช่น การแปลงเสียงพูดให้เป็นข้อความ (speed to text) เพื่อช่วยในการบันทึกข้อมูลการให้บริการ และหาทรัพยากรในงานมาช่วยสนับสนุนการทำงาน อาทิ เทคโนโลยี AI (Artificial Intelligence) จะทำให้พนักงานได้รู้สึกผ่อนคลายในการทำงานและจะเป็นอีกทางหนึ่งที่ช่วยลดความเครียดจากการทำงานได้

2. ความต้องการในงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญเรื่องการรักษาระดับหรือพัฒนาเรื่อง ความต้องการในงาน ให้อยู่ในระดับที่สูงต่อไป อาทิการกำหนดหน้าที่งาน (Job Description) ให้ชัดเจน และภาระงานที่เหมาะสม พร้อมกับต้องสนับสนุนให้มีการเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น สังเกต (Observe) การทำงาน การตรวจสอบผลงานของพนักงาน หากผลงานต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานควรเข้าไปช่วยเหลือพนักงานทันที เนื่องจากเมื่อพนักงานมี ความต้องการในงานที่สูง จะส่งเสริมให้เกิดคุณภาพในระดับที่เรียกได้ว่า เป็นพลเมืองที่ดี จนกลายเป็นค่านิยมเชิงบวกในองค์กร หรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในอนาคตมากยิ่งขึ้น

3. การับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญเรื่องการรักษาระดับหรือพัฒนาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การให้อยู่ในระดับสูงต่อไป เช่น ด้านผลตอบแทนโดยพิจารณาค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ความชำนาญ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจมากขึ้น และกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน องค์กรต้องให้พนักงานรับรู้ว่าสิ่งที่ตนปฏิบัติและทุ่มเทในการทำงานนั้นมีคุณค่าจะทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจ รับรู้และรู้สึกได้ว่าองค์กรเห็นคุณค่าของตัวพนักงาน อาทิเช่น การปรับเงินเดือนตามวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้นภายหลังจากที่พนักงานปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อค้นหาปัจจัยที่จะนำไปสู่เงื่อนไขในการสร้างความผูกพันในงานที่จะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

ว่าจะมีปัจจัยอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องหรือไม่ เช่น ตำแหน่งที่แตกต่างกันอาจจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ต่างกัน หรือปัจจัยที่จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เพิ่มมากขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้วิจัยสามารถศึกษาผลกระทบที่เกิดจากตัวแปรด้านอื่น ๆ หรือเพิ่มตัวแปรคั่นกลาง เนื่องจากผลของการวิจัยครั้งนี้ยังพบว่าการสร้างความผูกพันในงานของพนักงานสายบริการของธุรกิจโทรคมนาคม ในบริบทของประเทศไทย ยังไม่ส่งผลโดยตรงที่จะให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีขององค์กร แต่หากเปรียบเทียบกับงานวิจัยในธุรกิจสายบริการด้านอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยศึกษามาพบว่าส่งผลโดยตรง

3. นำผลวิจัยไปต่อยอด ในการทำวิจัยกับพนักงานสายบริการอื่น ๆ ที่ไม่ใช่สายบริการลูกค้ากลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม เพื่อได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น เนื่องจากทฤษฎีความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน (JD-R theory) Demerouti et al., (2017) เป็นทฤษฎีที่มีความยืดหยุ่นสูงโดยเฉพาะด้านทรัพยากรในงานเพราะเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานที่องค์กรได้สนับสนุนให้กับพนักงาน ถ้าบริหารและจัดการได้อย่างถูกต้องจะช่วยลดแรงกดดันทั้งร่างกายและสภาวะจิตใจของพนักงานได้ ลักษณะของงานและตัวแปรที่นำมาศึกษาควรเหมาะสมกับประชากรที่จะศึกษา งานวิจัยนี้บริบทมุ่งเน้นศึกษากลุ่มพนักงานบริการลูกค้าในธุรกิจโทรคมนาคม ซึ่งเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะการเจรจาและความสามารถในการแก้ไขปัญหา ความคาดหวังของลูกค้าขึ้นอยู่กับการบริการของพนักงานค่อนข้างสูง ซึ่งผู้วิจัยนำทฤษฎี JD-R model มาศึกษา อาทิ ภาระงานที่เหมาะสม อิสระในการทำงาน ข้อมูลที่ได้รับค่อยข้างเป็น Negative ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรพิจารณาจากปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร เช่น ทำอย่างไรให้พนักงานมีความผูกพันในงานเพิ่มขึ้น อะไรเป็นปัจจัยที่เสี่ยงต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน ความเครียดในการทำงานของพนักงาน เป็นต้น

References

Apiwongngam, H. (2017). *A study of the relationship between perceptions of organizational justice and good organizational member behavior through media variables, perception of support from the organization, with personal needs as the controlling variable*. (in Thai)

Akram, T., Lei, S., Haider, M. J., & Hussain, S. T. (2020). The impact of organizational justice on employee innovative work behavior: Mediating role of knowledge sharing. *Journal of innovation & knowledge, 5*(2), 117-129.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of occupational health psychology, 22*(3), 273.

Bala Subramanian, R., Srikanth, P. B., & Thakur, M. (2022). Influence of distributive justice on organizational citizenship behaviors: The mediating role of gratitude. *Frontiers in Psychology, 22*(1), 18–23.

Chankingthong, K. (2019). *Elements that call for attention in the story: The 8th review of Hat Yai explanatory and international literature on 22 June 2017.* Hat Yai: Hat Yai University. (in Thai)

Crawford, E. R., Le Pine, J. A., & Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and metanalytic test. *Journal of applied psychology, 95*(5), 834-848.

Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2017). Regular versus cutback-related change: The role of employee job crafting in organizational change contexts of different nature. *International journal of stress management, 24*(1), 62.

Farndale, E., & Murrer, I. (2015). Job resources and employee engagement: A cross-national study. *Journal of managerial psychology, 30*(5), 610-626.

Fitrio, T., Apriansyah, R., Utami, S., & Yaspita, H. (2019). The effect of job satisfaction to organizational citizenship behavior (OCB) mediated by organizational commitment. *International journal of scientific research and management. 7*, n.p.

Greenberg, J. (2012). Promote procedural and interactional justice to enhance individual and organizational outcomes. *Handbook of principles of organizational behavior: Indispensable knowledge for evidencebased management*, 255-271.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis*. (7th ed.). New York: Pearson Education Limited.

Han, J., Yin, H., Wang, J., & Zhang, J. (2020). Job demands and resources as antecedents of university teachers' exhaustion, engagement and job satisfaction. *Educational psychology, 40*(3), 318-335.

Holman, D., & Axtell, C. (2016). Can Job redesign interventions influence a broad range of employee outcomes by changing multiple job characteristics A Quasi-Experimental study. *Journal of occupational health psychology, 21*(3), 284-295.

Iacobucci, D., & Duhachek, A. (2003). Advancing alpha: Measuring reliability with confidence. *Journal of consumer phycology, 13*(14), 478-487.

Karakose, T. (2014). The empirical study of organizational justice and job satisfaction for Hight School teachers in Turkey. *Pak. J. Statist, 30*(6), 1243-1250.

Kasemsap, P. (2016). Justice in organizations calls for further good organization and visit to the department of invited employees of passenger car factories in Thailand. *Faculty of management science Suan Sunandha Rajabhat University interdisciplinary journal of social sciences, 14*(2), 49-46 (in Thai)

Kongsap, P. (2018). Organizational culture corporate support commitment to work and good organizational membership behavior of generation Y operational employees of one bank department of industrial and organizational psychology department of psychology faculty of social sciences Kasetsart University. *Academic journal of the southern vocational education institute 1, 8*(1), 1-13 (in Thai)

Lesener, T., Gusy, B., & Wolter, C., (2019). The job demands-resources model: A meta-analyticreview of longitudinal studies. *Work stress, 33*(1), 76–103.

Lim, B. T. H., & Loosemore, M. (2017). The effect of inter-organizational justice perceptions on organizational citizenship behaviors in construction projects. *International journal of project management, 35*(2), 95-106

Lopez-Martin, E., & Topa, G. (2019). Organizational culture and job demands and resources: Their impact on employees' wellbeing in a multivariate multilevel model. *International journal of environmental research and public health, 16*(17), 3006.

Leiter, M. P., & Maslach, C. (2017). Burnout and engagement: Contributions to a new vision. *Burnout research, 5*, 55-57.

Lesener, T., Gusy, B., & Wolter, C. (2019). The drivers of work engagement: A meta-analytic review of longitudinal evidence. *Work & Stress, 34*(3), 259-278.

Maftuhatul, F., Hartono, E., & Handayani, R. (2019). The influence of job satisfaction and organizational commitment on organizational citizenship behavior. *Advances in social science education and humanities research, 306*, 201.

Muhammad, A. H. (2014). Perceived organizational support and organizational citizenship behavior: The case of Kuwait. *International journal of business administration, 5*(3), 59-72.

Moorman, R. H., Niehoff, B. P., & Organ, D. W. (1993). Treating employees fairly and organizational citizenship behavior: Sorting the effects of job satisfaction, organizational commitment, and procedural justice. *Employee responsibilities and rights journal, 6*, 209-225.

Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1982). The measurement of organizational commitment. *Journal of vocational behavior, 14*(2), 224-247.

Nunnally, J. C. (1978). An overview of psychological measurement. *Clinical diagnosis of mental disorders: A handbook*, 97-146.

Nielsen, J., & Landauer, T. K. (1993). A mathematical model of the finding of usability problems in proceedings of the INTERACT'93 and CHI'93. *Conference on Human factors in computing systems,* 206-213.

Organ, D. W. (2014). *Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time in Organizational citizenship behavior and contextual performance*. Psychology Press.

Prasetio, A., Siregar, S., & Luturlean, B. (2015). The effects of job satisfaction and organizational commitment on organizational citizenship behavior. *Journal siasat bisnis, 19*, 99-108.

Radic, A., Arjona-Fuentes, J. M., Ariza-Montes, A., Han, H., & Law, R. (2020). Job demands–job resources (JD-R) model, work engagement, and well-being of cruise ship employees. *International journal of hospitality management, 88,* 102518.

Satthaworn, S. (2021). Behavior of being a good member of the organization. intention to resign Thai-Japanese joint venture company, engineer, media variable, Faculty of Business Administration Thai-Nippon Institute of Technology. *NIDA business administration journal, 28,* 1-21 (in Thai)

Saetan, A. (2022). Job satisfaction and organizational commitment affect good membership behavior of employees of automotive parts manufacturing companies in the Eastern Seaboard Industrial Estate Rayong Province. *Santapon College academic journal, 8*(2) 1-11 (in Thai)

Shimazu, A., Schaufeli, W. B., Kamiyama, K., & Kawakami, N. (2015). Workaholism vs. work engagement: The two different predictors of future well-being and performance. *International journal of behavioral medicine, 22,* 18-23.

Shimazu, A., Schaufeli, W. B., Kamiyama, K., & Kawakami, N. (2015). *Workaholism vs. work engagement: The two different predictors of future well-being and performance. Int. J.*

Schaufeli, W. (2013). Work engagement. *Handbook of positive psychology assessment*, 273-295.

Silval, H. M., & Madhumali, K. P. (2014). Organizational justice and organizational citizenship behavior: A study of public sector organizations in Western Province Sri Lanka. *Kelaniya journal of human resource management, 9*(12), 1-14.

Siruri, M. M., & Cheche, S. (2021). Revisiting the hackman and oldham job characteristics model and herzberg's two factor theory: Propositions on how to make job enrichment effective in today's organizations. *European journal of business and management research, 6*(2), 162-167.

Todd, S., & Kent, A. (2009). A social identity perspective on the job attitudes of employees in sport. *Management decision, 47*(1), 173-190.

Tantithamrongwut, S. (2016). The influence of multiple interstitial variables on organizational commitment perception of justice in organizations and job satisfaction that conveys the influence of perception of service-mindedness to good membership behavior for personnel of private higher education institutions Doctor of Business Administration Ramkhamhaeng University. *Journal of doctor of social sciences, 6*(2), 1-10 (in Thai)

Vuuren, J., Dhurup, M., & Joubert, P. (2016). Justice in the workplace: The influence of procedural, distributive and interactional justice on organizational citizenship behavior among employees in the police service. *International journal of economics and finance studies, 8*(1), 177-191.

Wayne, A., Kaemer, C., Perrewe, P. L., & Johnson, D. (2003) Perceived organizational support as a mediator of the relationship between politics perceptions and work putcomes. *Journal of vocational behavior, 63*, 438-456.