อิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก

The Influence of Organizational Culture Perception and Organizational Citizenship Behavior on Employees' Work Effectiveness in Automotive Industry in Eastern Thailand

กิ่งกาญจน์ พันธุมะโอภาส[1]
Kingkarn Pantuma-opas
พรรัตน์ แสดงหาญ[2]
Pornrat Sadangharn
อภิญญา อิงอาจ[3]
Apinya Ingard

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก และ 3) เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และประสิทธิผลในการทำงานโดยจำแนกตามสัญชาติของสถานประกอบกิจการ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับวิศวกรที่ปฏิบัติงานในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกที่บริษัทผู้ลงทุนมาจากทวีปเอเชีย ทวีปอเมริกา และทวีปยุโรป จำนวน 260 คน โดยสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลในการทำงานตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี และองค์ประกอบย่อยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และประสิทธิผลในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันทุกองค์ประกอบย่อย 2) องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันทุกองค์ประกอบย่อย โดยที่การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ร่วมกันอธิบายความเปลี่ยนแปลงของประสิทธิผลในการทำงาน ได้ร้อยละ 60 ซึ่งการรับรู้วัฒนธรรม

[1] คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา
Faculty of Management and Tourism, Burapha University, E-mail: j.kingkarn@gmail.com
[2] คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา
Faculty of Management and Tourism, Burapha University, E-mail: Pornrat@buu.ac.th
[3] คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร
Faculty of Information and Communication Technology, Silpakorn University, E-mail: apinya.i@hotmail.com

องค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลในการทำงานมากที่สุด และ 3) สถานประกอบกิจการที่มีสัญชาติแตกต่างกันจะส่งผลให้พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน แต่ประสิทธิผลในการทำงานไม่แตกต่างกัน

***คำสำคัญ**: การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประสิทธิผลในการทำงาน อุตสาหกรรมยานยนต์ โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ*

Abstract

This study aims to 1) examine the perception of organizational culture and organizational citizenship behavior that affect work effectiveness, 2) examine the causal relationship of organizational culture perception and organizational citizenship behavior on work effectiveness, and 3) compare organizational culture perception, organizational citizenship behavior and work effectiveness as categorized by company origins. The samples derived from a stratified random sampling consist of 260 engineers working in American, Asian, and European automotive companies. The tool used in this research is a questionnaire. Using the causal relationship model to analyze the work effectiveness, it is found that, firstly, the hypothesis is correlated with the empirical data in a high level, and all aspects of organizational culture perception, organizational citizenship behavior, and work effectiveness are correlated. Secondly, the analysis of confirmatory factors in the causal work effectiveness model shows that all aspects of organizational culture perception are correlated, and organizational culture perception and organizational citizenship behavior conjointly explain the variation of work effectiveness at 60%. The organizational culture perception directly and mostly affects work effectiveness. Finally, the difference of the company origin affects the perception of organizational culture and organizational citizenship behavior but not work effectiveness of the staff.

***Keywords:** Perception of Organizational Culture, Organizational Citizenship Behavior, Work Effectiveness, Automotive Industry, Causal Relationships Model*

บทนำ

อุตสาหกรรมยานยนต์ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งด้านเศรษฐกิจ การจ้างงาน การสร้างมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนการพัฒนาอุตสาหกรรมสนับสนุนอื่นๆ และธุรกิจที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรม การเติบโตและขยายตัวของอุตสาหกรรมยานยนต์ ก่อให้เกิดการจ้างงานมากกว่า 5 แสนคน (สถาบันยานยนต์, 2555) และการลงทุนของผู้ประกอบการจากหลากหลายทวีป เช่น ทวีปเอเชีย ทวีปอเมริกา และทวีปยุโรป ซึ่งก่อให้เกิดความหลากหลายและแตกต่างด้านวัฒนธรรมอันอาจนำมาซึ่งความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ ดังที่ Cavusgil, Knight and Riesenberger (2008) ระบุว่า องค์การจะต้องเผชิญความเสี่ยงเมื่อดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ 4 ประเภท ได้แก่ ความเสี่ยงด้านวัฒนธรรมข้ามชาติ (Cross-cultural Risk) ความเสี่ยงของประเทศที่เข้าไปดำเนินธุรกิจ (Country Risk หรือ Political Risk) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Currency Risk) และความเสี่ยงด้านการพาณิชย์ (Commercial Risk)

ความเสี่ยงด้านวัฒนธรรมข้ามชาติ เกิดจากการที่ธุรกิจต้องมีบุคลากรจากวัฒนธรรมที่หลากหลายเป็นแรงขับเคลื่อนการทำงาน ในการนี้นักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารวัฒนธรรม โดยเฉพาะงานของ Hofstede (1997) ซึ่งจัดลักษณะของวัฒนธรรมและแบ่ง

วัฒนธรรมของชาติเป็น 5 มิติ ได้แก่ ความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ (Power Distance) ซึ่งเป็นการวัดความไม่เท่าเทียมกันระหว่างบุคคล ความเป็นปัจเจกนิยมและกลุ่มนิยม (Individualism and Collectivism) หรือการวัดระดับความเป็นปัจเจกชนและความเกื้อกูลกันในสังคม ลักษณะความเป็นเพศชายและความเป็นเพศหญิง (Masculinity and Femininity) หรือการวัดระดับของลักษณะความแข็งแกร่งหรือการประนีประนอมที่แสดงออกมาในรูปแบบการทำงาน หน้าที่ บทบาท การแข่งขัน ควบคุมและการใช้กำลัง การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) หรือการวัดระดับของความอดทนต่อความไม่แน่นอนและความคลุมเครือของสังคม และการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว (Long-term Orientation) หรือการวัดเป้าหมายระยะยาวของสังคม ซึ่ง Hofstede (1997) ได้ศึกษาพฤติกรรมของพนักงานในองค์การ แห่งหนึ่งที่มีสาขาอยู่ทั่วโลก และพบว่าวัฒนธรรมชาติมีอิทธิพลต่อทัศนคติและค่านิยมในการทำงานของพนักงาน

นอกจากนั้น Cullen และ Parboteeah (2008) กล่าวว่า วัฒนธรรมกับการบริหารธุรกิจระหว่างประเทศเป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ได้ เนื่องจากวัฒนธรรมที่เกิดจากการเรียนรู้บูรณาการร่วมกันทางสังคม และเปลี่ยนแปลงตามสภาวการณ์ โดยแต่ละกลุ่มสังคมจะมีรูปแบบวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ ถ่ายทอดจากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นและจากสังคมหนึ่งไปสู่อีกสังคมได้ ดังนั้น วัฒนธรรมจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่อาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงานได้ (จิรศักดิ์ จิยะจันทน์, 2551) พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่ง แนวคิดหนึ่งที่ทางผู้บริหารสนใจและเป็นปัจจัยที่ต้องการให้เกิดขึ้นในองค์การของตนเองก็คือ การที่บุคลากรของตนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior: OCB) (Organ, 1991)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การประกอบด้วยพฤติกรรมรูปแบบต่างๆ ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีประโยชน์ 2 ประการ คือ ประโยชน์ต่อองค์การโดยรวม เช่น การที่สมาชิกขององค์การเป็นอาสาสมัครในการทำประโยชน์ให้แก่องค์การ และเป็นประโยชน์โดยตรงต่อบุคลากรร่วมกันในองค์การ เช่น การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน (สุกุมา พูลสวัสดิ์, 2554)

นอกจากนั้น ปัจจัยอีกประการหนึ่งที่องค์การคาดหวังจากสมาชิกของตนเอง คือ ประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งเป็นผลจากการกระทำที่แสดงถึงความรู้ ทักษะ ความสามารถและศักยภาพ นำมาซึ่งความสำเร็จที่บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ตามตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน ในงานวิจัยครั้งนี้ การประเมินประสิทธิผลในการทำงานแบ่งเป็น 3 เกณฑ์ คือ ปริมาณงานและระยะเวลาที่กำหนด คุณภาพของงาน และลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน (พัชรา หาญเจริญกิจ, 2545) ที่จะช่วยทำให้ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ซึ่งจะทำให้องค์การมีศักยภาพในการแข่งขันได้เหนือกว่าองค์กรอื่นๆ

ดังนั้น ในการวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาอิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องนำความรู้ไปประยุกต์ในการพัฒนาและเสริมสร้างพฤติกรรมที่คาดหวัง อันจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับบริหาร และเจ้าหน้าที่สำนักงาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก

3. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์การพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และประสิทธิผลในการทำงานโดยจำแนกตามสัญชาติของสถานประกอบกิจการ

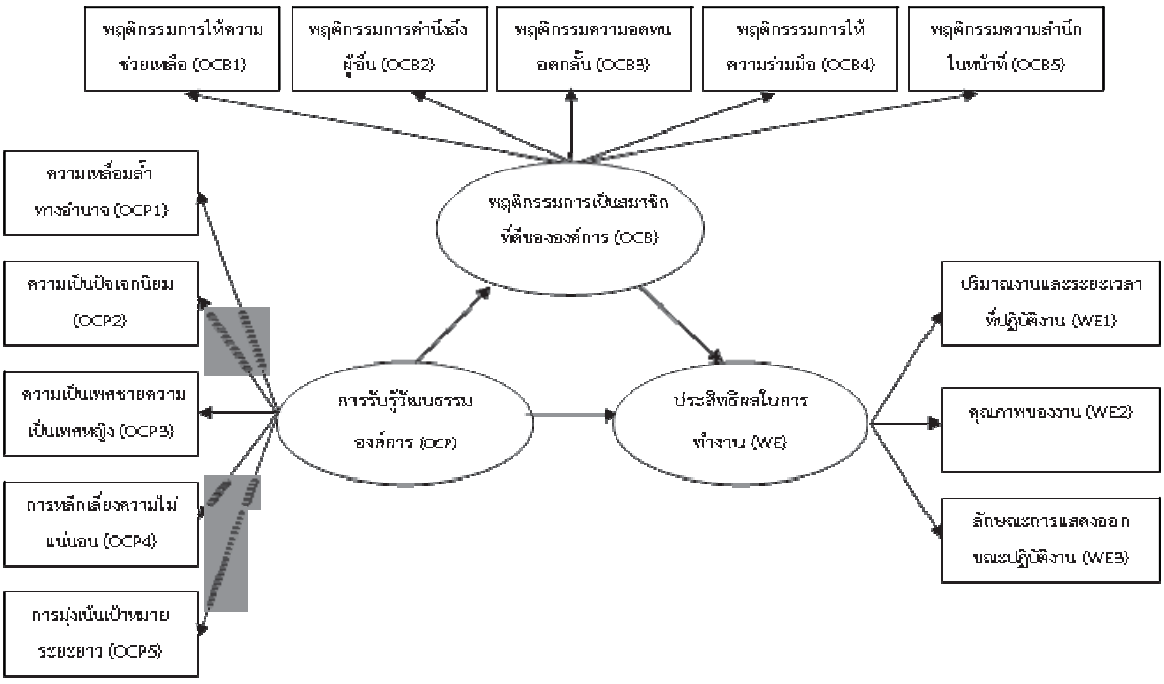
กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ พัฒนาขึ้นจากการคัดเลือกตัวแปรและกำหนดความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรในโมเดลจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดการรับรู้ของ Garrison และ Magoon (1978) และศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ต่อวัฒนธรรมองค์การตามแนวคิดของ Hoftstede (1997) ที่กล่าวถึง มิติทางวัฒนธรรมประกอบด้วย 1) ความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ 2) ความเป็นปัจเจกนิยม 3) ความเป็นเพศชายและความเป็นเพศหญิง 4) การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และ 5) การมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว

แนวคิดของ Organ (1991) มีการแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประกอบด้วย 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น 3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น 4) พฤติกรรรมการให้ความร่วมมือ และ 5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และประสิทธิผลในการทำงาน (Work Effectiveness) ตามแนวคิดของ พัชรา หาญเจริญกิจ (2545) มีการแบ่งประสิทธิผลในการทำงานออกเป็น 1) ปริมาณงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 2) คุณภาพของงาน และ 3) ลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน

จากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้ทบทวนมาบ่งชี้ว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Farh & Early, 1997; ธยาน์ อมรสิงห์, 2549) อีกทั้งยังส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน (บังอร โสฬส, 2544) และยังพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน (เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล, 2542; วิริณธิ์ ธรรมรารถสกุล, 2544; เพียงภัทร์ เจริญพิทยา, 2546; ประทานพร ทองเขียว, 2546) ดังนั้น ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก

สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้จัดลำดับเชิงสาเหตุและผลระหว่างตัวแปรต่างๆ สามารถอธิบายเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรจากโมเดลสมมติฐาน และมีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก

2. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก

3. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมกับประสิทธิผลในการทำงานโดยส่งอิทธิพลผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก

5. สถานประกอบกิจการที่มีสัญชาติแตกต่างกันจะส่งผลให้พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแตกต่างกัน

6. สถานประกอบกิจการที่มีสัญชาติแตกต่างกันจะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

7. สถานประกอบกิจการที่มีสัญชาติแตกต่างกันจะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยได้ให้คำนิยามศัพท์ เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

1. การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่พนักงานตีความข้อมูลที่ได้รับจากความรู้สึก เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและถ่ายทอดระหว่างกัน

2. วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ รูปแบบและวิธีปฏิบัติของสมาชิกในองค์การ ที่ยึดถือปฏิบัติร่วมกัน เป็นตัวกำหนดถึงความแตกต่างของสมาชิกที่อยู่ในแต่ละองค์การ โดยวัฒนธรรมองค์การในที่นี้หมายถึงวัฒนธรรมองค์การในโรงงานอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก

3. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง กระบวนการที่พนักงานตีความถึงค่านิยม ความเชื่อ พฤติกรรม ของสมาชิกที่อยู่ในองค์การยึดถือปฏิบัติร่วมกัน ซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะต่างๆ 5 ลักษณะ ได้แก่ ความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมและกลุ่มนิยม ลักษณะความเป็นเพศชายและความเป็นเพศหญิง ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน การมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว ตามทฤษฎีของ Hoftstede (1997) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง วัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ซึ่งมีการระบุรายละเอียดลักษณะทั้ง 5 ไว้ดังนี้

3.1 ความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ หมายถึง การยอมรับความเหลื่อมล้ำของสถานภาพที่ไม่เท่าเทียมกัน

3.2 ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมและกลุ่มนิยม สัมพันธภาพของคนในกลุ่มสังคม โดยสังคมแบบปัจเจกนิยมจะเป็นสังคมที่คนในกลุ่มให้ความสำคัญกับตนเองหรือครอบครัวเป็นอันดับแรกมากกว่าการให้ความสนใจต่อกลุ่มส่วนสังคมแบบกลุ่มนิยม คนในสังคมจะมีความผูกพันกันอย่างเหนียวแน่นและให้ความสำคัญกับกลุ่มมากกว่าตัวบุคคล

3.3 ลักษณะความเป็นเพศชายและความเป็นเพศหญิง หมายถึง วัฒนธรรมที่มีลักษณะเน้นการแข่งขันแก่งแย่งชิงเด่นและความแตกต่างระหว่างบทบาทหญิงชายในสังคม

3.4 ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกในวัฒนธรรมหนึ่งๆ ที่มีต่อความไม่แน่นอนในอนาคต และพยายามหลีกเลี่ยงความเสี่ยง เพื่อให้ตนเกิดความรู้สึกที่มั่นคงปลอดภัย

3.5 การมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว การที่สมาชิกให้คุณค่าต่อการกำหนดแผนระยะยาวในอนาคต มุ่งไปสู่อนาคตของตนเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายด้วยความอดทน บากบั่น อุตสาหะ ทำงานหนัก เพียรพยายาม

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่มีความเต็มใจและพิจารณาด้วยตนเอง มิได้เกิดจากการบังคับหรือระบุในรูปแบบที่เป็นทางการจากองค์การ โดยเป็นพฤติกรรมในการแสดงออกเพื่อเอื้อต่อประโยชน์ขององค์การ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Organ (1991) ซึ่งระบุรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

4.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน

4.2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาการกระทบกระทั่งที่อาจเกิดตามมา

4.3 พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งที่คับข้องใจ จากการถูกรบกวนหรือความเครียด ความกดดัน ด้วยความเต็มใจ เพื่อให้หน้าที่ต่างๆ ที่ทำสำเร็จลุล่วง

4.4 พฤติกรรรมการให้ความร่วมมือ หมายถึง ความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์การ

4.5 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์การ

5. ประสิทธิผลของการทำงาน หมายถึง ผลจากการกระทำที่แสดงถึงความรู้ ทักษะ ความสามารถและศักยภาพที่มี นำมาซึ่งความสำเร็จที่บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ พัชรา หาญเจริญกิจ (2545) โดยระบุเกณฑ์ที่องค์การมักกำหนดในการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 3 เกณฑ์ ดังนี้

5.1 ปริมาณงานและระยะเวลาที่กำหนด หมายถึง เกณฑ์ที่กำหนดถึงปริมาณของงานและระยะเวลาที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติทั้งหมดในการที่จะทำงานจนสำเร็จ

5.2 คุณภาพของงาน หมายถึง เกณฑ์ที่กำหนดว่าผลของงานที่ปฏิบัติได้ควรมีคุณภาพดีมากน้อยเพียงใด

5.3 ลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมหรือบุคลิกภาพที่แสดงออกในขณะปฏิบัติงาน

6. พนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ประเภทรถยนต์นั่ง รถปิคอัพ รถแวน รถบัสโดยสาร รถบรรทุก และรถจักรยานยนต์ รวมถึงอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนเพื่อใช้ในการผลิตรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ ทั้งที่เป็นชิ้นส่วนเพื่อป้อนโรงงานรถยนต์โดยตรง (Original Equipment Manufacturer: OEM) และชิ้นส่วนอะไหล่เพื่อการทำแทน (Replacement Equipment Manufacturer: REM)

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับวิศวกรที่ปฏิบัติงานในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกที่มีบริษัทผู้ลงทุนมาจากทวีปเอเชีย ทวีปอเมริกา และทวีปยุโรปทั้งสิ้น 6 สถานประกอบกิจการ จำนวน 1,310 คน โดยในการเลือกศึกษาประชากรในกลุ่มวิศวกรเป็นหลักเนื่องจากเป็นบทบาทและหน้าที่ที่มีผลต่อกระบวนการผลิตและมีอัตราการลาออกที่ค่อนข้างสูง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการกำหนดตามจำนวนเท่าของตัวแปรที่ศึกษา คือ 20 เท่าของตัวแปร (Lindeman, Merenda, & Gold, 1980; อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) โดยงานวิจัยนี้มีจำนวนตัวแปรทั้งหมด 13 ตัวแปร ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 260 คน โดยผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร โดยใช้สถานประกอบการเป็นชั้น (Stratum) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สถานประกอบกิจการ	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
สถานประกอบกิจการ A	230	46
สถานประกอบกิจการ B	175	35
สถานประกอบกิจการ C	350	69
สถานประกอบกิจการ D	120	24
สถานประกอบกิจการ E	305	60
สถานประกอบกิจการ F	130	26
รวม	1,310	260

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อายุการทำงาน สัญชาติของบริษัทที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ โดยพัฒนามาจากเครื่องมือวัดการรับรู้วัฒนธรรมของ ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร (2553) โดยนำมาดัดแปลงให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้โดยยึดตามแนวคิดของ Hofstede (1997) และเป็นแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ปานกลาง เห็นด้วยน้อย ไม่เห็นด้วย วัดองค์ประกอบ 5 มิติ ได้แก่ ความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ ความเป็นปัจเจกนิยม ลักษณะความเป็นเพศชายและความเป็นเพศหญิง การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน การมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยอาศัยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารตำราและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นไปตามแนวคิดของ Organ (1991) เป็นแบบสอบถามแบบมาตรประเมินค่า 5 ระดับ คือ เป็นประจำ บ่อยครั้ง นานๆ ครั้ง น้อยครั้ง ไม่เคยปฏิบัติ วัดพฤติกรรม 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อวัดประสิทธิผลการทำงาน (Work Effectiveness) ประกอบด้วยคุณภาพผลงาน ปริมาณผลงาน และความทันเวลา เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับที่แบ่งตามมาตรฐานของงาน คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ซึ่งแบบสอบถามส่วนที่ 2-4 มีเกณฑ์การวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยโดยรวมและรายด้าน แบ่งออกเป็น 5 ช่วงดังนี้

4.51 – 5.00 มากที่สุด
3.51 – 4.50 มาก
2.51 – 3.50 ปานกลาง
1.51 – 2.50 น้อย
1.00 – 1.50 น้อยที่สุด

แบบสอบถามดังกล่าวได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence Index: IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน โดยเลือกใช้เฉพาะคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.50 ขึ้นไป จากนั้นได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน โดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach, 1990) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.892 และค่าความเชื่อมั่นรายด้านดังนี้

1. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ได้แก่ ด้านความเหลื่อมล้ำทางอำนาจมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.504 ด้านความเป็นปัจเจกนิยมมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.761 ด้านลักษณะความเป็นเพศชายและความเป็นเพศหญิงมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.621 ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.616 และด้านการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาวมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.605

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.810 ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.899 ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.800 ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.893 และด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.795

3. ประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านปริมาณงานและระยะเวลาที่กำหนดมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.863 ด้านคุณภาพของงานมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.745 และด้านพฤติกรรมการแสดงออกขณะปฏิบัติงานมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.862

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลใช้ค่าแจงนับความถี่และค่าร้อยละ ส่วนการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงแบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อทดสอบโมเดลใช้สถิติการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (SEM) โดยการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ใช้ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square Statistics: χ^2) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index:

GFI) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนเหลือมาตรฐาน (Standardized Root Mean Square Residual: Standardized RMR) ดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Root Mean Squared Error Approximation: RMSEA) ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) และการเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และประสิทธิผลในการทำงาน โดยจำแนกตามสัญชาติของสถานประกอบกิจการ วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทางผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามดังนี้

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากคณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา ไปยังผู้จัดการแผนกทรัพยากรมนุษย์บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกที่มีผู้ลงทุนมาจากทวีปเอเชีย ทวีปอเมริกา และทวีปยุโรป จำนวน 6 บริษัท เพื่อชี้แจงถึงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล พร้อมแนบแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล โดยชุดแบบสอบถามที่นำไปแจกจะนำใส่ซองเอกสารแจกเป็นรายบุคคล

2. รับแบบสอบถามกลับคืนจากแผนกทรัพยากรมนุษย์ที่สถานประกอบกิจการที่ทำการส่งแบบสอบถาม

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา 249 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.77 ของการตอบกลับ

4. ลงรหัส และบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อนำผลไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 249 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.6 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 46.6 มีอายุงานเฉลี่ยในองค์การปัจจุบัน 1-3 ปี ร้อยละ 32.9 และส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในบริษัทที่มีสัญชาติอเมริกา ร้อยละ 38.2

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงาน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้แสดงผลดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงแบนมาตรฐานและระดับของตัวแปรสังเกตได้ของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ (OCP) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) และประสิทธิผลในการทำงาน (WE)

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ (OCP)	3.26	0.29	ปานกลาง
การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (OCP4)	3.57	0.47	มาก
ความเป็นเพศชายและความเป็นเพศหญิง (OCP3)	3.41	0.43	ปานกลาง
การมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว (OCP5)	3.41	0.79	ปานกลาง
ความเป็นปัจเจกนิยม (OCP2)	3.15	0.52	ปานกลาง
ความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ (OCP1)	2.75	0.57	ปานกลาง
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB)	4.16	0.33	มาก
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (OCB2)	4.32	0.44	มาก
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (OCB1)	4.15	0.42	มาก
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (OCB5)	4.14	0.46	มาก
พฤติกรรรมการให้ความร่วมมือ (OCB4)	4.12	0.45	มาก
พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (OCB3)	4.06	0.46	มาก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงแบนมาตรฐานและระดับของตัวแปรสังเกตได้ของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ (OCP) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) และประสิทธิผลในการทำงาน (WE) (ต่อ)

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ประสิทธิผลในการทำงาน (WE)	3.78	0.67	มาก
ลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน (WE3)	3.95	0.45	มาก
ปริมาณงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน (WE1)	3.74	0.59	มาก
คุณภาพของงาน (WE2)	3.67	0.41	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ (OCP) มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.26, S.D. = 0.29) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.16, S.D. = 0.33) และประสิทธิผลในการทำงาน (WE) มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.78, S.D. = 0.67)

ตัวแปรแฝงการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ (OCP) ที่วัดด้วยการรับรู้วัฒนธรรมองค์การย่อยทั้ง 5 ด้านนั้น กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ว่า การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.57, S.D. = 0.47) ส่วนอีก 4 ด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะความเป็นเพศชายและความเป็นเพศหญิง ($\bar{x}$ = 3.41, S.D. = 0.43) ด้านการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว ($\bar{x}$ = 3.41, S.D. = 0.79) ด้านความเป็นปัจเจกนิยม ($\bar{x}$ = 3.15, S.D. = 0.52) และด้านความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ ($\bar{x}$ = 2.75, S.D. = 0.57) ตามลำดับ

ตัวแปรแฝงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) ที่วัดด้วยพฤติกรรมย่อยทั้ง 5 ด้านนั้น มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ($\bar{x}$ = 4.32, S.D. = 0.44) รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ($\bar{x}$ = 4.15, S.D. = 0.42) ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ($\bar{x}$ = 4.14, S.D. = 0.46) ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ($\bar{x}$ = 4.12, S.D. = 0.45) และด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ($\bar{x}$ = 4.06, S.D. = 0.46) ตามลำดับ

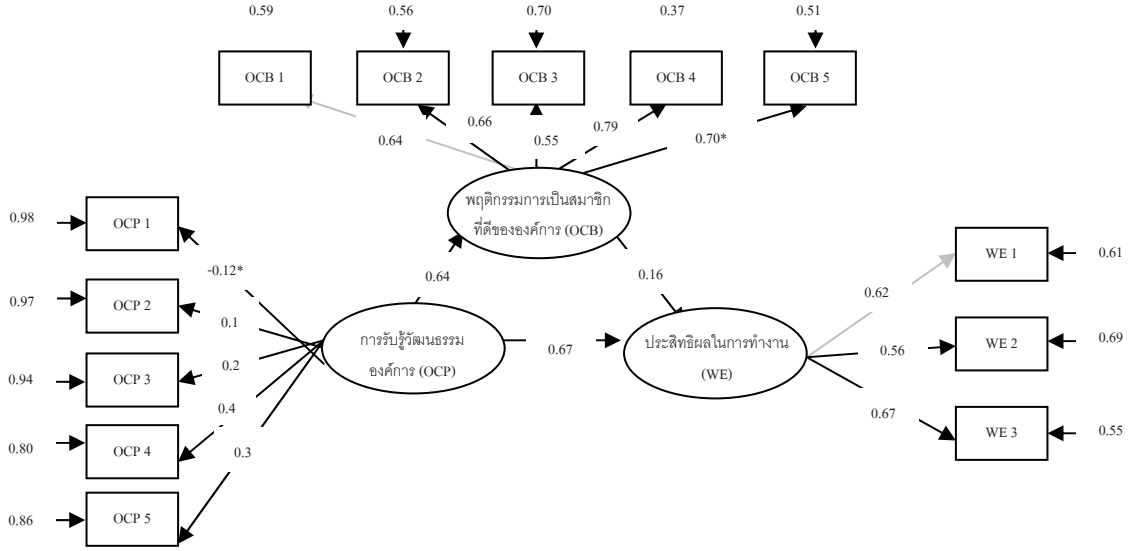
ตัวแปรแฝงประสิทธิผลในการทำงาน (WE) ที่วัดด้วยประสิทธิผล 3 ด้านนั้น มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน ($\bar{x}$ = 3.95, S.D. = 0.45) รองลงมา คือ ด้านปริมาณงานและระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x}$ = 3.74, S.D. = 0.59) และด้านคุณภาพของงาน ($\bar{x}$ = 3.67, S.D. = 0.41) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ภาคตะวันออก แสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3 และภาพที่ 2

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ภาคตะวันออก

ตัวแปรผล	OCB			WE		
ตัวแปรสาเหตุ	TE	IE	DE	TE	IE	DE
OCP	0.64*	-	0.64*	0.77*	0.10*	0.67*
	(0.13)	-	(0.13)	(0.15)	(0.13)	(0.25)
OCB	-	-	-	0.16*	-	0.16*
	-	-	-	(0.22)	-	(0.22)

* p-value < .05 ค่าสถิติไค-สแควร์ = 63.11, p = 0.22, df = 56, GFI = 0.96, AGFI = 0.94, SRMR = 0.05, RMSEA = 0.02, CFI = 0.99, R^2 = 0.60



Chi-Square = 63.11, df = 56, p-value = 0.22, RMSEA = 0.02, * p-value < .05

ภาพที่ 2 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ภาคตะวันออก

ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ภาคตะวันออก ตามตารางที่ 3 และภาพที่ 2 ปรากฏว่าผลการตรวจสอบค่าสถิติไค-สแควร์ มีค่าเท่ากับ 63.11 โดยมีค่าความน่าจะเป็นทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.22 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 56 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) เท่ากับ 0.96 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.94 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.99 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.02 แสดงว่า โมเดลสาเหตุการการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ภาคตะวันออก ตามสมมติฐานสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของประสิทธิผลในการทำงาน (WE) เท่ากับ 0.60 แสดงว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ (OCP) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) สามารถอธิบายความเปลี่ยนแปลงของประสิทธิผลในการทำงาน (WE) ของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ภาคตะวันออก ได้ร้อยละ 60

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงของตัวแปรที่ส่งผลต่อตัวแปรแฝงประสิทธิผลในการทำงาน (WE) พบว่า มีจำนวน 2 ตัวแปร โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงมากที่สุดต่อประสิทธิผลในการทำงาน (WE) คือ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ (OCP) ที่ปรากฏว่า มีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.77 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รองลงมา คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) มีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.16 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยก็ค้นพบว่า ตัวแปรแฝงการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ (OCP) มีอิทธิพลโดยตรงทางบวกต่อตัวแปรแฝงประสิทธิผลในการทำงาน (WE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.67 แสดงว่า ถ้าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่ดีตามข้อบ่งชี้ของตัวแปรสังเกตได้ก็จะทำให้ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานเป็นไปในทิศทางที่ดี

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางอ้อมพบว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ (OCP) มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงาน (WE) เท่ากับ 0.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยส่งอิทธิพลอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) แสดงว่า ถ้าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การในทางที่ดี ทำให้พนักงานมีพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จึงส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน

4. ผลการเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และประสิทธิผลในการทำงานโดยจำแนกตามสัญชาติของสถานประกอบกิจการ

ตารางที่ 4 สรุปการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิผลในการทำงาน จำแนกตามสถานประกอบกิจการที่มีสัญชาติญี่ปุ่น อเมริกา เยอรมัน และอังกฤษ

ตัวแปร	F	p-Value
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ (OCP)		
ความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ (OCP1)	5.667	0.001*
ความเป็นปัจเจกนิยม (OCP2)	2.443	0.065
ความเป็นเพศชายและความเป็นเพศหญิง (OCP3)	2.806	0.040*
การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (OCP4)	6.977	0.000*
การมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว (OCP5)	2.458	0.063
ภาพรวม	8.527	0.000*
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB)		
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (OCB1)	2.955	0.033*
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (OCB2)	0.492	0.688
พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (OCB3)	1.722	0.163
พฤติกรรรมการให้ความร่วมมือ (OCB4)	5.367	0.001*
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (OCB5)	1.534	0.206
ภาพรวม	3.395	0.019*
ประสิทธิผลในการทำงาน (WE)		
ปริมาณงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน (WE1)	1.922	0.127
คุณภาพของงาน (WE2)	0.146	0.932
ลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน (WE3)	1.683	0.171
ภาพรวม	1.257	0.290

* p-value < .05

จากตารางที่ 4 พบว่า สถานประกอบกิจการที่มีสัญชาติที่แตกต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ด้านความเป็นปัจเจกนิยม และด้านการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ภาพรวม ด้านความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ ความเป็นเพศชายและความเป็นเพศหญิง การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน แตกต่างกัน

สถานประกอบกิจการที่มีสัญชาติที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ภาพรวม ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ แตกต่างกัน

สถานประกอบกิจการที่มีสัญชาติที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานขององค์การของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ภาพรวมด้านปริมาณงานและระยะเวลาที่กำหนด ด้านคุณภาพของงาน ด้านพฤติกรรมการแสดงออกขณะปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ถ้าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่ดี พฤติกรรมการเป็นสมาชิกก็จะดีด้วย ในทางกลับกันถ้าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่ไม่ดี พฤติกรรมการเป็นสมาชิกจะไม่ดีด้วย ซึ่งจะมีทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ มงคล หวังสุขใจ และชมพู โกติรัมย์ (2548; อ้างถึงใน เจนจิรา ผลดี, 2554) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การก่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในสังคม อันเนื่องมาจากการที่มีลักษณะวัฒนธรรมเดียวกันของกลุ่มคนในสังคมนั้นจึงทำให้สมาชิกในกลุ่มเกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีจิตสำนึกถึงความเป็นเจ้าของร่วมกันจึงก่อให้เกิดความรัก ความหวงแหนและพร้อมปกป้อง เพื่อให้วัฒนธรรมของตนยังคงอยู่ตลอดไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธยาน์ อมรสิงห์ (2549) ได้ศึกษา ถึงระดับวัฒนธรรมที่ส่งผลถึงการสนับสนุนทางสังคมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมในด้านลักษณะความเป็นหญิง ความเป็นกลุ่มนิยม การมุ่งเน้นระยะยาว และการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก เมื่อพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่ดี ประสิทธิผลในการทำงานก็จะดีด้วย ในทางกลับกันถ้าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่ไม่ดี ประสิทธิผลในการทำงานก็จะไม่ดีด้วย ซึ่งจะมีทิศทางเดียวกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา (2556) ได้ศึกษาการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจอโศก กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ด้านวัฒนธรรมองค์กรและด้านระบบบริหารจัดการ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมกับประสิทธิผลในการทำงานโดยส่งอิทธิพลผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก โดยการรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่ดี จะทำให้พนักงานแสดงถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ฉะนั้น การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานนั้น ทั้งนี้ อาจเนื่องจากกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์เป็นกลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมหนัก ซึ่งงานลักษณะนี้จะเอื้อให้เกิดการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแบบลักษณะความเป็นเพศชาย เนื่องจากเป็นลักษณะงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับเครื่องกล จึงต้องการพนักงานที่มีความสามารถในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีการคิดวิเคราะห์วางแผน กล้าหาญ และกระตือรือร้นในการทำงาน จากลักษณะทางกายภาพขององค์กรดังที่กล่าวมาจึงอาจเป็นสาเหตุให้อุตสาหกรรมรถยนต์ บ่งบอกได้ถึงลักษณะความเป็นเพศชายสูง นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบายและเป้าหมายทั้งขององค์กร หน่วยงาน บุคคล และการใช้ทรัพยากร ได้มีการวางแผนงานและพัฒนาบุคคลากรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ดังนั้น จึงทำให้พนักงานที่มีการรับรู้วัฒนธรรมขององค์กรในลักษณะความเป็นเพศชายและเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรได้ตรงตามสภาพความเป็นจริง เช่น การกระจายอำนาจภายในองค์การ สมาชิกภายในองค์การมีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง กฎระเบียบข้อบังคับขององค์การที่มีความเคร่งครัด ปฏิบัติตามกฎและบรรทัดฐานขององค์การ และการวางแผนงานมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว จึงส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานขึ้น

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ถ้าพนักงาน

มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ประสิทธิผลในการทำงานก็จะดีด้วย ในทางกลับกันถ้าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ไม่ดี ประสิทธิผลในการทำงานก็จะไม่ดีด้วย ซึ่งจะมีทิศทางเดียวกัน เนื่องมาจากพนักงานมีการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ร่วมมือในการทำกิจกรรมร่วมกับองค์กร ให้การแบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำงานให้กับเพื่อนร่วมงาน ให้การเคารพในความคิดของเพื่อนร่วมงานและเคารพต่อสิทธิของหัวหน้า ระมัดระวังในการกระทำและคำพูด พยายามใช้ความอดทนเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ซึ่งพนักงานยังร่วมมือช่วยเหลือกันเพื่อแก้ปัญหาและสถานการณ์ให้ผ่านพ้นไปได้ด้วยดี และนำคำตำหนิในการทำงานไปปรับปรุงการทำงาน ไม่ใช้เวลาทำงานไปทำเรื่องส่วนตัว รวมทั้งยังปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์การอย่างเคร่งครัด ดังนั้นพฤติกรรมดังกล่าวเหล่านี้ได้จึงส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานที่ดีขึ้นของพนักงานในองค์การ สอดคล้องกับแนวความคิดของ Organ (1988; อ้างถึงใน พจณีย์ ไหลพณิชถาวร, 2550) ที่กล่าวถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่เกิดจากตัวของพนักงานเอง องค์การไม่ได้เป็นผู้กำหนด พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ โดยเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ และยังสอดคล้องกับแนวความคิดของ Turnipseed และ Murkison (1996; อ้างถึงใน กิตติดาพร กาลานุสนธิ์, 2554) ได้กล่าวไว้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานและนวัตกรรมต่างๆ ขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจ และประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานองค์กรเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง ประทานพร ทองเขียว (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลของหน่วยงานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล และ เพียงภัทร์ เจริญพิทยา (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยศึกษากับพนักงานในเครือบริษัทสเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด ผลการวิจัยของผู้วิจัยทั้งสามท่านพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการทำงาน

สถานประกอบกิจการที่มีสัญชาติแตกต่างกันจะส่งผลให้พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชฌาย์ แสงทอง (2556) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นและอเมริกันที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า บริษัทสัญชาติญี่ปุ่นและอเมริกันมีพื้นฐานทางสังคม และวัฒนธรรมที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานมีการรับรู้ในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัยทิพย์ ช้ายโผ้ง (2556) พบว่า ด้านลักษณะวัฒนธรรมของพนักงานไทยและญี่ปุ่นในกรุงเทพมหานครมีความแตกต่างกันในด้านความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ความเป็นปัจเจกนิยมและคติรวมหมู่ การมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาวและระยะสั้น

สถานประกอบกิจการที่มีสัญชาติแตกต่างกันจะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัยทิพย์ ช้ายโผ้ง (2556) พบว่า ลักษณะวัฒนธรรมของพนักงานไทยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานไทยในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ความเป็นชายและความเป็นหญิง และการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาวและระยะสั้น ส่วนวัฒนธรรมของพนักงานไทยที่ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานไทยในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความเป็นปัจเจกนิยมและคติรวมหมู่ ในขณะที่ลักษณะวัฒนธรรมของพนักงานญี่ปุ่นที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานญี่ปุ่นในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ลักษณะความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ ความเป็นปัจเจกนิยมและคติรวมหมู่ ความเป็นชายและความเป็นหญิง และการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาวและระยะสั้น ส่วนวัฒนธรรมของพนักงานญี่ปุ่นที่ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานญี่ปุ่นในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน

สถานประกอบกิจการที่มีสัญชาติแตกต่างกันจะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิผลในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชฌาย์ แสงทอง (2556) พบว่าประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกันพบว่าส่วนใหญ่แล้วไม่มีความแตกต่างกัน

ดังนั้น จึงมีข้อเสนอว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน จึง

เสนอแนะว่า องค์การควรหาแนวทางให้พนักงานได้รับรู้วัฒนธรรมองค์การในลักษณะความเป็นเพศชายในระดับสูง โดยส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรมีความกระตือรือร้น กล้าตัดสินใจ โดยองค์การควรมอบหมายงานให้มีความเหมาะสมกับพนักงานแต่ละคน ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้แสดงออก เช่น เปิดโอกาสให้ซักถามความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ ส่งเสริมให้การแสวงหาหนทางที่นำไปสู่ความสำเร็จ เน้นผลงาน โดยการให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือให้ข้อเสนอแนะในการทำงานกับพนักงาน และควรมีการพิจาณาการให้รางวัลด้วยความยุติธรรมกับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดี เพื่อเป็นการสร้างกำลังใจ สร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน จึงเสนอแนะว่า จากลักษณะงานในอุตสาหกรรมรถยนต์มีการร่วมทำงานกันเป็นทีมมากกว่าการทำงานเฉพาะบุคคล สมาชิกในองค์การให้ความสำคัญกับทีมมากกว่าบุคคล ดังนั้น องค์การควรเน้นให้สมาชิกในองค์การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน มีการร่วมมือ ช่วยเหลือ และประสานประโยชน์กัน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

บรรณานุกรม

กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา. (2556). *การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจอโศก กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

กิติดาพร กาลานุสนธิ์. (2554). *พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational citizenship behavior) และค่านิยมขององค์การต่อวัฒนธรรมองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) กรณีศึกษา บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

จิรศักดิ์ จิยะจันทน์. (2551). *การบริหารและจัดการองค์กร*. กรุงเทพฯ: ธีราฟิล์ม แอนด์ ไซเท็กซ์.

เจนจิรา ผลดี. (2554). *การสมรสข้ามวัฒนธรรม: แนวทางการปรับตัวและผลกระทบต่อสังคมไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).

ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).

ธยาน์ อมรสิงห์. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ การสนับสนุนทางสังคมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *โมเดลลิสเรล: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บังอร โสฬส. (2544). *การศึกษาข้ามวัฒนธรรมด้านปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงานของหัวหน้าในธนาคารไทยและอเมริกัน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

ประทานพร ทองเขียว. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลง กับประสิทธิผลของหน่วยงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

พจณีย์ ไหลพณิชถาวร. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความเชื่ออำนาจ การควบคุมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

พัชรา หาญเจริญกิจ. (2545). มาตรฐานการปฏิบัติงาน. *รังสิตสารสนเทศ, 8*(1), 63-72.

เพียงภัทร์ เจริญพิทยา. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือบริษัท สเปเชียลตี้ กรุ๊ป จำกัด* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

วิริณธิ์ ธรรมนารถสกุล. (2544*). อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลางและอิทธิพลสอดแทรก* (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

สถาบันยานยนต์. (2555). *แผนแม่บทอุตสาหกรรมยานยนต์ ปี พ.ศ. 2555 – 2559*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

สุกุมา พูลสวัสดิ์. (2554). *อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).

สุพิชฌาย์ แสงทอง (2556). *การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นและอเมริกันที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).

อุทัยทิพย์ ช้ายโผ้ง. (2556). *การเปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานไทยและญี่ปุ่นในกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

Cavusgil, S. T., Knight, G., & Riesenberger, J. R. (2008). *International business: Strategy, management, and the new realities*. Upper Saddle River, NJ.: Pearson/Prentice Hall.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychology testing* (5th ed.). New York: Harper Collins.

Cullen, J. B., & Parboteeah, K. P. (2008). *Multinational management: A strategic approach* (4th ed.). Australia: Thomson/South-Western.

Farh, J. L., Early, P. C., & Lin, S. C. (1997). Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in Chinese society. *Administrative Science Quarterly*, *42*, 421-444.

Garrison, K. C., & Magoon, R. (1978). *Educational psychology*. Ohio: Merrill.

Hofstede, G. H. (1997). *Cultures and organizations: Software of the mind*. New York: McGrew-Hill.

Organ, D. (1991). *Organization behavior* (4th ed.). New York: Richard D.Irwin.

Translated Thai References

Amornsing, T. (2006). *The relationship between Organizational Culture, Social Support and organizational Citizenship Behavior of Thai Airways International Public Company Limited* (Master's thesis, Kasetsart University). (in Thai)

Charoenpitthaya, P. (2003). *The relation among organizational commitment, organizational citizenship behavior, and job performance: A case study of employees at The Specialty Group, Co., Ltd*. (Master's thesis, Kasetsart University). (in Thai)

Chiyachan, C. (2008). *Administration and organizational management*. Bangkok: Teera Film and Cytext, Co.,Ltd. (in Thai)

Hancharoenkit, P. (2002). Performance standard. *Rangsit Journal*, *8*(1), 63-72. (in Thai)

Kalanuson, K. (2011). *Organizational citizenship behavior and learning organization: A case study of PTT Public Company Limited (*Master's thesis*,* Thammasat University). (in Thai)

Laipanittawon, P. (2007). *Relationship among perceived organizational justice, locus of control and organizational citizenship behavior of professional nurses in community hospitals in Lampang Province* (Master's thesis, Chiangmai University). (in Thai)

Pholdee, J. (2011). *Cross cultural marriage: The impact and adaptation of Thai society* (Doctoral dissertation, Burapha University) (in Thai)

Poempian, T. (2010). *The relationship between organizational culture, social support and organizational citizenship behavior of industrial lectronics employees at Rodjana Industrial Park Ayuthaya* (Master's thesis, Sripatum University). (in Thai)

Polangka, K. (2013). *A study of the personal characteristics, constructive organizational culture, and internal environment toward employees' work performance at the operational level in Asoke (Central Business District)* (Master's thesis, Bangkok University). (in Thai)

Poonsawas, S. (2011). *Organization culture affecting organizational citizenship behavior of personnel under the teacher civil service and educational personnel commission, Ministry of education* (Master's thesis, Burapha University). (in Thai)

Saiphong, U. (2013). *A comparative study of culture and job behaviors between Thai and Japanese employees in Bangkok metropolis* (Master's thesis, Srinakharinwirot University). (in Thai)

Sangthong, S. (2013). *The comparison of organization culture in Japanese and American companies related to work effectiveness of employee in Amata Nakorn Industrial Estate, Chonburi Province* (Master's thesis, Burapha University). (in Thai)

Serirat, S., & et al. (1998). *Organizational behavior*. Bangkok: Theera Film & Scitex (in Thai)

Siriphattrasopon, S. (2011). Cross-cultural management of multinational organization operating in Thailand and Vietnam In *The conference of solve the environment crisis, seek opportunities for Thai agriculture, step toward with ASEAN* (pp. 157-165). Bangkok: Kasetsart University. (in Thai)

Sorod, B. (2001). *A cross-cultural study of psychosocial correlates of leadership effectiveness in Thai and American Banks*. Bangkok: National Research Council of Thailand. (in Thai)

Sriviriyalertkul, M. (1999). *Relationship between organizational citizenship behavior, job satisfaction and job performance of employees in a large-sized private company* (Master's thesis, Thammasat University). (in Thai)

Thailand Automotive Institute. (2012). *Automotive industry master plan 2012 – 2016*. Bangkok: Author. (in Thai)

Thamanartsakul, W. (2001). *The effect of organizational citizenship behavior on registered nurses performance the test of direct, mediating and moderating effects* (Doctoral dissertation, Srinakharinwirot University). (in Thai)

Tongkeaw, P. (2003). *Relationship between transformational leadership, work unit effectiveness, organizational citizenship behavior and organizational commitment of hospital staff* (Master's thesis, Chiangmai University). (in Thai)

Wiratchai, N. (2009). *Lisrel model: analytic statistic for research*. (3rd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)



กิ่งกาญจน์ พันธุมะโอภาส กำลังศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา เคยดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโส (งานสรรหาคัดเลือก – พัฒนาองค์กร) บริษัทฮาลล่า วีสทีออน ไคลเมท คอนโทรล (ประเทศไทย) จำกัด ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญด้านการเรียนรู้และพัฒนา บริษัทฟอร์ด มอเตอร์ คัมปะนี (ประเทศไทย) จำกัด



พรรัตน์ แสดงหาญ สำเร็จการศึกษา Ph.D. (Development Administration), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, MA in HRM., Middlesex University Business School, UK และ วท.บ. (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เคยรับราชการที่สำนักงาน ก.พ. และสำนักงาน ก.พ.ร. รวมถึงเคยเป็นที่ปรึกษาด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และผู้จัดการงานบุคคลที่สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ปัจจุบันเป็นอาจารย์ประจำสาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา มีผลงานทางวิชาการประเภทงานวิจัย ได้แก่ การธำรงรักษาคนเก่งในภาครัฐ โมเดลการบริหารผลการปฏิบัติงานของสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก การพัฒนาโมเดลการจ้างงานสำหรับผู้สูงอายุในอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย และบทความวิชาการเรื่องการธำรงรักษาคนเก่งในองค์การ



อภิญญา อิงอาจ สำเร็จการศึกษาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (การวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา) มหาวิทยาลัยบูรพา พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และบัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร มีผลงานทางวิชาการประเภทงานวิจัย ได้แก่ 1) สถิติวิเคราะห์พฤติกรรมเชิงจริยธรรมของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง 3) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันคุณธรรมนำสังคมเข้มแข็งของนักศึกษาอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 4) รูปแบบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และ 5) อิทธิพลของปัจจัยปัญญาสังคมที่มีต่อความผาสุกในชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล