

การศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่ส่งผลต่อ
ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: ข้อมูลเชิงประจักษ์จากบริษัทแห่งหนึ่ง
ในอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป

THE STUDY OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS ON
EMPLOYEE PERFORMANCE: EMPIRICAL DATA FROM A COMPANY
IN AGRO-PROCESSING INDUSTRIES

กฤษฎา เขียววัฒนสุข¹ และ วิชญาดา ถนอมชาติ²

Krisada Chienwattanasook¹ and Wichyada Tanomchat²

¹สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
39 หมู่ 1 ถนนรังสิต-นครนายก ตำบลคลองหก อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110

¹Department of Management, Faculty of Business Administration,
Rajamangala University of Technology Thanyaburi
39 M.1, Rangsit-Nakornnayok Road, Klong 6, Thanyaburi, Pathum Thani, 12110

²คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา
169 ถ.ลงหาดบางแสน ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

²Faculty of Management and Tourism, Burapha University
169 Long Had Bangsaen Rd., Saen Suk, Chon Buri District, Chon Buri 20131

*Corresponding author Email: Krisada_c@rmutt.ac.th

(Received: October 2, 2020; Revised: October 16, 2020; Accepted: October 20, 2020)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ พนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป จำนวน 400 คน ซึ่งสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20 – 25 ปี มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้ 10,000 – 15,000 บาท ต่อเดือน มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 2 ปี และมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของ

พนักงาน อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แบบจำลองสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า χ^2 เท่ากับ 42.26 ค่า p-value เท่ากับ 0.002 ค่า χ^2/df เท่ากับ 2.224 ค่า GFI เท่ากับ 0.975 ค่า AGFI เท่ากับ 0.953 ค่า NFI เท่ากับ 0.954 ค่า CFI เท่ากับ 0.974 และค่า RMSEA เท่ากับ 0.055 ซึ่งผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 21

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ, ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน, อุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป

Abstract

This research aimed at studying organizational citizenship behavior affecting employees' performance in agro-processing industry. Samples used in this study were of 400 employees working in companies in agro-processing industry. The sampling method was stratified sampling techniques. Data collection employed questionnaires. Data analysis used frequency, percentage, and standard deviation. Research hypotheses were investigated by structural equation modeling.

Research findings indicated that most of the respondents were male, aged between 20-25 years old, graduated below bachelor's degree, monthly earned 10,000 – 15,000 baht, had below-2-year experiences, and had opinion towards organizational citizenship behaviors and employee performance in high level. The hypotheses investigation indicated that the studied model had accepted good-fit-indices: χ^2 as of 42.26, p-value as of 0.002, χ^2/df as of 2.224, GFI as of 0.975, AGFI as of 0.953, NFI as of 0.954, CFI as of 0.974, and RMSEA as of 0.055. Hypotheses investigation revealed that organizational citizenship behavior affect-

ed employees' performance in agro-processing industry at the 0.05 statistical significance with predictive power as of 21 percent.

Keywords: Organizational Citizenship Behaviors, Employee Performance, Agro-processing Industries

ที่มาและความสำคัญ

ประเทศไทยเป็นประเทศเกษตรกรรมมีรายได้จากการส่งออกและผลผลิตทางการเกษตรกรรมทั้งในรูปผลิตภัณฑ์และผลิตภัณฑ์การแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายแห่งชาติ Thailand 4.0 ที่ทำการเปลี่ยนแปลงแนวคิดการเกษตรแบบดั้งเดิมสู่การเกษตรที่มีความรู้ในด้านเทคโนโลยีการแปรรูปและการทำการตลาดได้เอง ทำให้การเป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย ซึ่งการแปรรูปสินค้าทางการเกษตร ได้แก่ การทำให้แห้ง การดอง การใช้ความเย็น การใช้รังสี การใช้ความร้อน การใช้วัตถุดิบเจือปนในอาหาร เป็นต้น ปัจจุบันการแปรรูปสินค้าทางการเกษตรทำให้เกษตรกรหลายคนผันตัวมาเป็นผู้ประกอบการเกษตรแปรรูปเพิ่มมากขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นหนทางที่ดีต่อเกษตรกรและประเทศชาติโดยรวม เนื่องจากทำให้ได้ผลิตภัณฑ์การเกษตรที่หลากหลายและมูลค่าที่เพิ่มขึ้นหลายเท่า (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อย, 2561) ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้า (2561) ได้รายงานแนวโน้มอุตสาหกรรมเกษตรและอาหารแปรรูปไทยในยุคดิจิทัล พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,219 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นสินค้าแปรรูปทางเกษตรในอุตสาหกรรมอาหาร (ร้อยละ 77.51) และอุตสาหกรรมที่มีใช้อาหาร (ร้อยละ 22.49) ทำให้เห็นว่าสินค้าทางการเกษตรแปรรูปมีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมอาหารของประเทศไทย โดยเฉพาะน้ำตาล เนื่องจากการผลิตน้ำตาลของไทยมีลักษณะพิเศษต่างจากอุตสาหกรรมอื่นจากระบบการแบ่งปันผลประโยชน์ระหว่างชาวไร่อ้อยกับโรงงานน้ำตาลที่ชัดเจน โดยเป็นการจัดสรรรายได้สุทธิจากการจำหน่ายน้ำตาลในแต่ละฤดูการผลิตให้แก่เกษตรกรชาวไร่อ้อยร้อยละ 70 และอีกร้อยละ 30 ให้แก่โรงงานน้ำตาล นอกจากนี้ภาครัฐก็กำกับดูแลอย่างใกล้ชิดส่งผลให้อุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลในประเทศมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องจนปัจจุบัน ประเทศไทยเป็นประเทศผู้ส่งออกน้ำตาลรายใหญ่อันดับ 2 ของโลก เนื่องจาก โลกมีปริมาณผลผลิตและการบริโภคน้ำตาลทรายเพิ่มขึ้น ร้อยละ 1.63 ต่อปี โดยมีปริมาณผลผลิต 162.22 ล้านตัน ซึ่งประเทศไทยได้เปรียบประเทศผู้ส่งออกรายใหญ่อื่น ๆ เนื่องจากประเทศไทยอยู่ใกล้กับ

ประเทศคู่ค้า ทำให้ค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่ำ อีกทั้งการผลิตและการตลาดอ้อยและน้ำตาลทรายในประเทศไทยอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาล ทำให้มีสำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลเป็นหน่วยที่ควบคุมการผลิต และกำหนดราคาในการจำหน่ายภายในประเทศ (วิริยภิตต์ พุทธสัมฤทธิ์ และอภิชาติ ตะลุดนเพรย์, 2559)

ทำให้บริษัทผู้ผลิตน้ำตาลจะต้องมีการบริหารจัดการการผลิตซึ่งต้องอาศัยทุนมนุษย์ (Human Capital) ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะหรือความชำนาญ และประสบการณ์ในการดำเนินงานและการผลิตขององค์กร (พรเทพ แก้วเชื้อ, 2560) โดยอาศัยหลักการที่สำคัญในการได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่ดีต่อองค์กรคือการสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรตามทฤษฎีของ Organ (1988) ที่ได้นำเสนอไว้ว่า พฤติกรรมที่นอกเหนือจากพฤติกรรมการทำงาน (Extra-role Behavior) เป็นสิ่งที่องค์กรควรนำมาประเมินเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ในการที่บุคคลมีความพึงพอใจ เต็มใจให้ความร่วมมือในการทำงาน และการแสดงความสามารถในปฏิบัติงานได้หลายบทบาทที่ช่วยเพิ่มผลิตภาพทางด้านการบริหารจัดการ การเรียนรู้และสนับสนุนให้เกิดความมั่นคงและเสถียรภาพขององค์กร ซึ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ประกอบไปด้วย การมีพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ นำมาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานและประสิทธิภาพขององค์กร (Thiruvankadam & Durairaj, 2017) สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชญารัตน์ ทรัพย์รัตน์ (2556) ที่พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นมีช่วยทำให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในแง่ของการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มีความรับผิดชอบ และเต็มใจในการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อผู้อื่น ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญในเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูปให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาพนักงานให้เป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนท่ามกลางการแข่งขันภายในประเทศและต่างประเทศ

วัตถุประสงค์การวิจัย

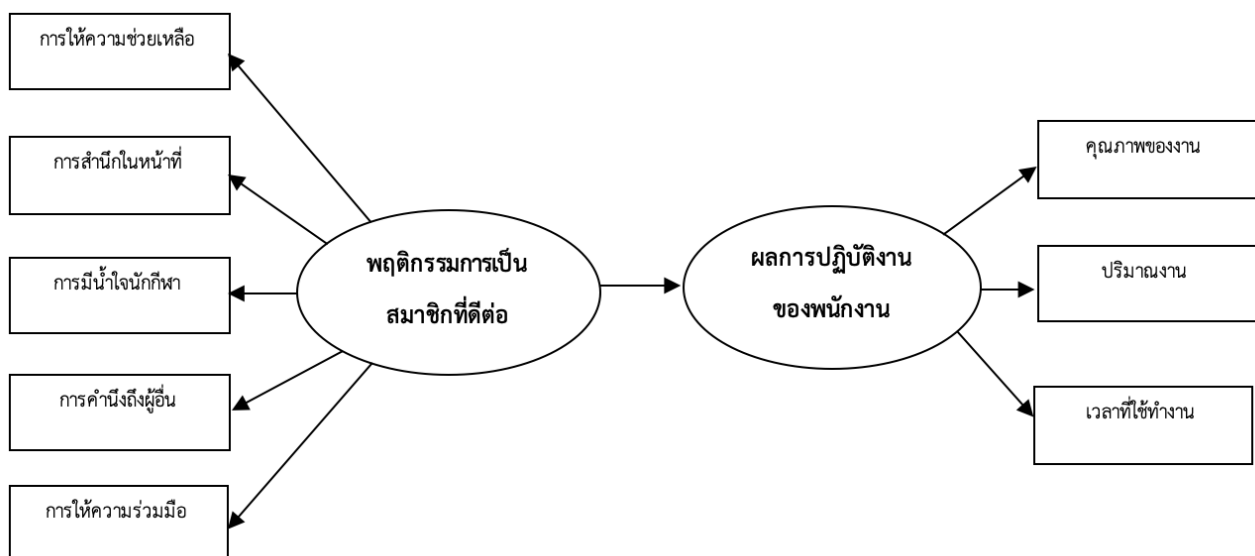
1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป
2. เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป

3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในอุตสาหกรรมการเกษตรแปรรูป

สมมติฐานการวิจัย

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในอุตสาหกรรมการเกษตรแปรรูป

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behaviors: OCB) หมายถึง ความเต็มใจในการปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ของตน เพื่อช่วยเหลือผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา อีกทั้งยังสนใจในกิจกรรมและภารกิจขององค์การโดยรวม ทำให้เป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ขององค์การ (Bolino, Turnley, & Bloodgood, 2002) โดยองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น (2) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง ทำทางหรือการแสดงกิริยาอาการ

ที่แสดงถึงความเคารพอ่อนน้อมกับบุคคลอื่นเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ (3) พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง ความอดทน อดกลั้นต่อสิ่งที่เกิดขึ้น (4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกโดยการรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร และ (5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบภายในองค์กร โดยเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบ คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์กร (Podsakoff, MacKenzie, Paine, & Bachrach, 2000)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Employee Performance)

หมายถึง การบริหารจัดการเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพสามารถบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานแนวคิดกระบวนการและพฤติกรรมจากผลลัพธ์ที่องค์กรคาดหวัง (Pradhan & Jena, 2017) ซึ่งมีมิติขององค์กรมักจะพิจารณาจาก 3 มิติ ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน (Quality) เป็นการวัดจากการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับคุณภาพของงานที่ผลิตขึ้นที่มีความสมบูรณ์แบบจากทักษะและความสามารถของพนักงาน ซึ่งองค์กรคาดหวังจะได้ผลผลิตที่ความสมบูรณ์มากที่สุด ด้านปริมาณงาน (Quantity) เป็นการวัดจากการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับจำนวนผลผลิตที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน (Timeliness) เป็นการวัดจากการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับเวลาเริ่มต้นดำเนินการผลิตจนกระทั่งออกเป็นผลิตภัณฑ์ ซึ่งองค์กรคาดหวังว่าพนักงานสามารถดำเนินการตามกรอบเวลาที่กำหนดไว้ได้ตรงต่อเวลา (Mathis & Jackson, 2011)

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ต่อองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจาก การทำงานที่มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ต่อองค์กรนั้นจะมีพฤติกรรมการทำงานที่พึงพาอาศัยซึ่งกันและกันจะช่วยทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสูงขึ้น (Bachrach, Powell, Bendoly, & Richey, 2006) สอดคล้องกับกระบวนการในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ที่ต้องส่งเสริมให้เกิดความภักดีต่อองค์กร การมีส่วนร่วมทางสังคม การมีส่วนร่วมในการสนับสนุน และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อให้เกิดผลผลิตและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Nasir, Mohammadi, Wan Shahrzad, Fatimah, Khairudin, & Halim, 2011; Mallick et al. Pradhan, Tewari, & Jena, 2014) ในขณะเดียวกันหากต้องการให้พนักงานมีการสนับสนุนการทำงานของผู้ร่วมงานสูงขึ้น ผู้บริหารจะต้องมีการปรับปรุงแรงจูงใจและสวัสดิการของพนักงานที่สอดคล้องกับความต้องการจะ

ทำให้พนักงานเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ต่อองค์การที่สูงขึ้นตาม (Andrew & León-Cázares, 2015)

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในอุตสาหกรรม การเกษตรแปรรูป ซึ่งมีจำนวนพนักงานประมาณ 2,000 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณ ของ Yamane (1973) ได้ขนาดตัวอย่างประมาณ 330 ตัวอย่าง สุ่มอีก 70 ตัวอย่าง จึงมีจำนวน ตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน และได้ทำการพิจารณาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมกับตัวแปรสังเกตในแบบ จำลองสมการโครงสร้าง 20 เท่าต่อตัวแปรสังเกตได้ในแบบจำลองจำนวนทั้งหมด 8 ตัวแปร ซึ่งจะมี ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมจำนวน 160 คน (Hair, Black, Babin & Anderson, 2010) จึงถือว่าจำนวน ตัวอย่าง 400 คน เพียงพอต่อการประมาณค่าทางสถิติ ซึ่งวิธีการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ แบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ตามสัดส่วนของตำแหน่งงานในบริษัทเปรียบเทียบกับจำนวน ตัวอย่างที่ต้องการ โดยเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ.2563 ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ.2563

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นตามแนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ต่อองค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบ ไปด้วย (1) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ต่อองค์การ ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ จำนวน 20 ข้อคำถาม ซึ่งมีความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.72 ถึง 0.84 และ (3) แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการ ปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำนวน 12 ข้อคำถาม ซึ่งมีความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.75 ถึง 0.92 โดยแบบสอบถามฉบับนี้ใช้เกณฑ์การให้ คะแนนแบบ Rating Scale 5 ระดับ ซึ่งแบบสอบถามทั้งหมดมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 จึง ถือว่ามีความน่าเชื่อถือเพียงพอสำหรับการศึกษา (กัลยา วาณิชยปัญญาและจิตา วาณิชยปัญญา, 2558)

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดย ทำการวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ที่กำหนดนัยสำคัญไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 254 คน (ร้อยละ 63.5) ส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 25 ปี จำนวน 151 คน (ร้อยละ 37.8) มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 312 คน (ร้อยละ 78.0) มีรายได้ 10,000 – 15,000 บาท ต่อเดือน จำนวน 181 คน (ร้อยละ 45.3) และมีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 196 คน (ร้อยละ 49.0)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.04, SD = 0.35) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มากที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.12, SD = 0.40) รองลงมา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.09, SD = 0.44) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.07, SD = 0.55) พฤติกรรมการมีน้ำใจ นักกีฬา โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.98, SD = 0.40) และน้อยที่สุด พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.95, SD = 0.61) ตามลำดับ

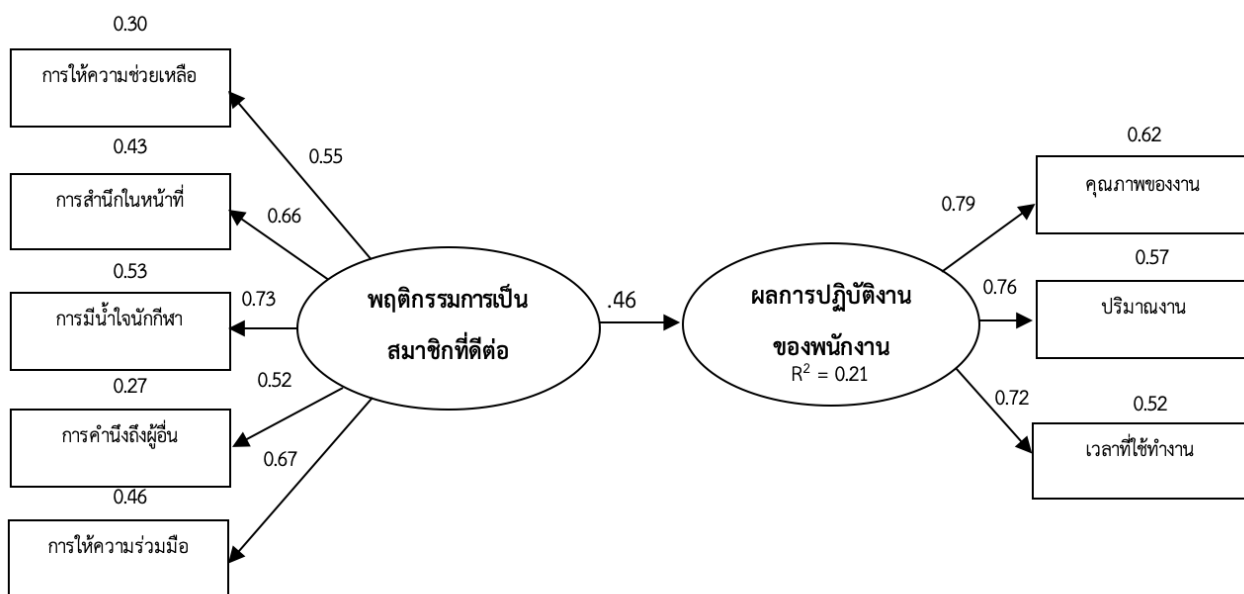
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.57, SD = 0.50) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน มากที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.60, SD = 0.60) รองลงมา ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.59, SD = 0.60) และน้อยที่สุด ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.53, SD = 0.58) ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1 การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA)

ตัวแปร	Factor Loading	R ²	CR	AVE
พฤติกรรมกำเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร			0.76	0.40
- พฤติกรรมกำให้ควมช่วยเหลือ (X1)	0.54	0.29		
- พฤติกรรมกำสำนึกในหน้าที่ (X2)	0.67	0.45		
- พฤติกรรมกำมีน้ำใจนักกีฬา (X3)	0.71	0.50		
- พฤติกรรมกำคำนึงถึงผู้อื่น (X4)	0.53	0.28		
- พฤติกรรมกำให้ควมร่วมมือ (X5)	0.68	0.46		
ประสิทธิภาพทิมงาน			0.87	0.57
- ด้านคุณภาพของงาน (Y1)	0.78	0.61		
- ด้านปริมาณงาน (Y2)	0.77	0.59		
- ด้านเวลาที่ใช้ทงงาน (Y3)	0.71	0.50		

จากตารางที่ 1 พบว่า ตัวแปรสังเกตมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.53 ถึง 0.71 โดยมีความสามารถในการอธิบายควมแปรปรวนอยู่ระหว่าง 0.28 ถึง 0.61 และมีค่าควมเชื่อมั่นรวมของตัวแปรแฝง (Composite Reliability: CR) อยู่ระหว่าง 0.76 ถึง 0.87 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 และมีค่าเฉลี่ยควมแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) อยู่ระหว่าง 0.40 ถึง 0.57 ซึ่งมีค่าใกล้เคียงถึงมากกว่า 0.5 ถือว่าสามารถนำไปใช้ในการทดสอบแบบจำลองสมการโครงสร้างได้ (Hair, et al., 2010)



$\chi^2 = 42.26$, $df = 19$, $p\text{-value} = 0.002$, $\chi^2/df = 2.224$, $GFI = 0.975$, $AGFI = 0.953$, $NFI = 0.954$,
 $CFI = 0.974$, $RMSEA = 0.055$

ภาพที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

จากภาพที่ 2 พบว่า แบบจำลองสมการโครงสร้างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 42.26 ค่า $p\text{-value}$ มีค่าเท่ากับ 0.002 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงพิจารณาเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ ได้แก่ ค่า χ^2/df มีค่าเท่ากับ 2.224 มีค่าน้อยกว่า 3 ค่า GFI มีค่าเท่ากับ 0.975 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.95 ค่า $AGFI$ มีค่าเท่ากับ 0.953 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.90 ค่า NFI มีค่าเท่ากับ 0.954 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.95 ค่า CFI มีค่าเท่ากับ 0.974 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.95 และ $RMSEA$ มีค่าเท่ากับ 0.055 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.055 เพียงเล็กน้อย จึงถือว่า แบบจำลองสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Hair, et al., 2010) โดยที่ไม่มีการปรับปรุงโมเดลตามคำแนะนำของดัชนีชี้วัดการปรับโมเดล (Modification Index)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 21

อภิปรายผล

การวิจัยนี้พบว่า พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Organ (1988) ที่กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนั้นเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ตัดสินใจช่วยเหลือผู้อื่น ถึงแม้ว่าจะอยู่นอกเหนือบทบาท ภาระหน้าที่ของตนเอง แต่จะกระทำเพื่อสนับสนุนกิจกรรมและการดำเนินงานนั้น ๆ เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย โดยที่ไม่คาดหวังถึงผลประโยชน์อื่นใดที่จะได้รับ อีกทั้ง Podsakoff et al. (2000) ยังได้ให้การสนับสนุนองค์ประกอบทั้งห้าของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ที่ประกอบไปด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) พฤติกรรมมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) ว่ามีอิทธิพลในการเสริมคุณภาพ ปริมาณ และเวลาในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดผลประโยชน์และประสิทธิภาพขององค์การ ทำให้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการที่สำคัญที่ช่วยกระตุ้นให้พนักงานเต็มใจแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ อีกทั้งยังเป็นแรงผลักดันให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ (Meyer, Becker and Vandenberghe, 2004)

ผลการวิจัยนี้จึงสนับสนุนแนวคิดดังที่กล่าวข้างต้น โดยพบว่า พนักงานในอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป โดยเฉพาะผลผลิตทางการเกษตรจำพวกน้ำตาล จะต้องเข้าใจกระบวนการต่าง ๆ ในการดำเนินงานของตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง ถึงแม้ว่าโรงงานจะอาศัยเครื่องจักรในการผลิตสินค้า แต่ยังจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีส่วนสำคัญในการนำปัจจัยเข้า (Input) สู่กระบวนการของเครื่องจักร และการจัดจำหน่ายให้แก่ลูกค้า ซึ่งการทำให้กระบวนการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวจะราบรื่นจำเป็นต้องอาศัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยการทำงานร่วมกันของพนักงานในตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน โดยอาศัยพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและการสำนึกในหน้าที่เมื่อเพื่อนร่วมงานประสบปัญหาในการทำงานจะมีส่วนในการช่วยกันแก้ไขปัญหาเหล่านั้นเพื่อลดข้อผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นอย่างทันที เพื่อให้งานที่ได้รับนั้นเป็นไปตามมาตรฐานขององค์การและลดต้นทุนทางการเงินที่จะสูญเสียไปกับปัญหาเหล่านี้ (Ullah Bukhari, 2009) นอกจากนี้ยังมีการแสดงพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือที่เป็นหัวใจที่สำคัญในการสนับสนุนผลการปฏิบัติงานขององค์การ โดยการมีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางในการบริหารและการแก้ไขปัญหา

ในองค์กร เช่น การแก้ไขความขัดแย้ง ความบกพร่อง ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้ในการทำงานของพนักงาน ทำให้พนักงานที่มีพฤติกรรมกลายเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรจะสามารถเป็นตัวแทนที่ดีขององค์กรในการปกป้องและพัฒนาองค์กรทั้งด้านการบริหารงานบุคคล ภาพลักษณ์ขององค์กร รวมไปถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร (Organ, 1991) ซึ่งในปัจจุบันนี้ประเทศประสบปัญหาภัยทางธรรมชาติ โดยเฉพาะภัยแล้งที่ส่งผลกระทบต่อผลผลิตทางการเกษตร ทำให้พนักงานที่ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับเกษตรกร จะต้องทำงานอย่างหนักเพื่อแสวงหาวัตถุดิบที่สำคัญในการผลิตสินค้าเพื่อขายสู่ตลาด ดังนั้นในช่วงที่ประสบปัญหา พบว่าพนักงานที่ยังอยู่ในกระบวนการผลิตอาจจะมีมากเกินไปจนความจำเป็นต่อการผลิต ทำให้พนักงานเหล่านั้นอาสาสมัครเข้ามาช่วยเหลือพนักงานที่ทำหน้าที่ดังกล่าวเพื่อทำให้กระบวนการในการผลิตขององค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่น จึงทำให้พฤติกรรมกลายเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่พึงจำเป็นต้องมีในองค์กรเพื่อที่จะสามารถสนับสนุน ช่วยเหลือเกื้อกูล พึ่งพาอาศัยกัน ผลักดันให้องค์กรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Cho and Johanson (2016) ที่พบว่า พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งการที่จะทำให้พนักงานนั้นเกิดพฤติกรรมกลายเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้นั้นต้องอาศัยการสนับสนุนขององค์กรและผู้บังคับบัญชาการเป็นปัจจัยสำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mallick et al. (2014) ที่พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของพนักงานแต่ละบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผู้บริหาร ผู้จัดการ หรือหัวหน้าที่เกี่ยวข้องควรให้การสนับสนุนพนักงานในการสร้างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ด้วยการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรจากการสร้างพฤติกรรมกลายเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรโดยนำพนักงานเข้าหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพ ทักษะ ความรู้ ความสามารถให้สูงขึ้น ซึ่งหากพนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงขึ้นจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และใช้เวลาในการทำงานรวดเร็วขึ้น อีกทั้งยังสามารถรู้วิธีการในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จในระยะเวลาที่องค์กรกำหนด ทำให้พนักงานสามารถใช้ความสามารถในการช่วยเหลือผู้อื่นได้โดยปฏิบัติหน้าที่ที่ตนพึงกระทำสำเร็จ อีกทั้งยังคำนึงถึงผู้อื่น ให้ความร่วมมือกับองค์กร และมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษากลไกที่สำคัญในการสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เช่น การสนับสนุนขององค์กร และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น เพื่อที่จะขยายองค์ความรู้เพื่อเติมในวงการวิชาการ และนำไปสู่การปฏิบัติของแต่ละองค์กร
2. งานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่จะสามารถอธิบายและกำหนดรูปแบบเฉพาะเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา. (2558). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามลดา.
- ชญารัศมี ทรัพย์รัตน์. (2556). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น. *วารสารมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*, 7(1), 7-22.
- พรเทพ แก้วเชื้อ. (2560). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในประเทศไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 9(1), 210-217.
- วิริยกิตต์ พุทธสัมฤทธิ์ และอภิชาติ ดะลุนเพรย์. (2559). การวิเคราะห์การส่งผ่านราคาน้ำตาลทรายของไทย. *วารสารเศรษฐศาสตร์ร่วมคำแหง*, 2(1), 21-52.
- ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้า. (2561). *แนวโน้มอุตสาหกรรมเกษตรและอาหารแปรรูปไทยในยุคดิจิทัล*. สืบค้นจาก https://media.thaigov.go.th/uploads/document/142/2018/11/pdf/Doc_20181126124849000000.pdf
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อย. (2561). *แปรรูปผลิตภัณฑ์เกษตรอย่างไรให้เพิ่มค่าในยุค 4.0*. สืบค้นจาก https://www.sme.go.th/upload/mod_download/download-20181005083327.pdf
- Andrew, S. A., & León-Cázares, F. (2015). Mediating effects of organizational citizenship behavior on organizational performance: empirical analysis of public employees in Guadalajara, Mexico. *EconoQuantum*, 12(2), 71-92.

- Bachrach, D. G., Powell, B. C., Bendoly, E., & Richey, R. G. (2006). Organizational citizenship behavior and performance evaluations: Exploring the impact of task interdependence. *Journal of applied psychology*, 91(1), 193.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., & Bloodgood, J. M. (2002). Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations. *Academy of management review*, 27(4), 505-522.
- Cho, S., & Johanson, M. M. (2008). Organizational citizenship behavior and employee performance: A moderating effect of work status in restaurant employees. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 32(3), 307-326.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). London: Pearson Education Limited.
- Mallick, E., Pradhan, R. K., Tewari, H. R., & Jena, L. K. (2014). Organizational citizenship behaviour, job performance and HR practices: A relational perspective. *Management and Labour Studies*, 39(4), 449-460.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). *Human resource management: Essential perspective*. Ohio: South Western.
- Meyer, J. P., Becker, T. E., & Vandenberghe, C. (2004). Employee commitment and motivation: A conceptual analysis and integrative model. *Journal of Applied Psychology*, 89(6), 991-1007.
- Nasir, R., Mohammadi, M. S., Wan Shahrazad, W. S., Fatimah, O., Khairudin, R., & Halim, F. (2011). Relationship between organizational citizenship behavior and task performance. *The social sciences*, 6(4), 307-312.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Massachusetts: D.C. Heath and Company.
- Organ, D. W. (1991). *The applied psychology of work behavior: A book of reading* (4th ed.). USA: Richard D. Irwin, Inc.

- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of management*, 26(3), 513-563.
- Pradhan, R. K., & Jena, L. K. (2017). Employee performance at workplace: Conceptual model and empirical validation. *Business Perspectives and Research*, 5(1), 69-85.
- Thiruvankadam, T., & Durairaj, I. Y. A. (2017). Organizational citizenship behavior: Its definitions and dimensions. *GE-International Journal of Management Research*, 5(5), 46-55.
- Ullah Bukhari, Z. (2009). Key antecedents of organizational citizenship behavior (OCB) in the banking sector of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 3(12), 106-115.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row Publication.