

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของบรรยากาศองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและความผูกพันของพนักงานกับประสิทธิผลองค์การของธุรกิจบริการ

The Causal Relationship of Organizational Climate, Organizational Citizenship Behavior, Employee Engagement and Organizational Effectiveness of Service Business Organizations.

ดร.วัลยา ชูประดิษฐ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย และรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

Dr. Wallaya Chupradist

Assistant Professor of Master of Business Administration, Graduate School and Vice President of Academic Affairs, Southeast Bangkok College

E-mail: wallaya@southeast.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของบรรยากาศองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และความผูกพันของพนักงานกับประสิทธิผลองค์การของธุรกิจบริการ (2) วิเคราะห์และตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของบรรยากาศองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และความผูกพันของพนักงานกับประสิทธิผลองค์การของธุรกิจบริการกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในธุรกิจบริการ 3 ประเภท คือ ธุรกิจโลจิสติกส์ ธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร จำนวน 1,249 คน ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วยตัวแปรแฝง 4 ตัวแปร ได้แก่ ประสิทธิภาพองค์การ บรรยากาศองค์การ ความผูกพันของพนักงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์ของประสิทธิผลองค์การกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโปรแกรมลิสเรล 8.72 ผลการวิจัยพบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไคสแควร์ (χ^2) เท่ากับ 121.49 ค่า p-value เท่ากับ .00 องศาอิสระ (df) เท่ากับ 61 χ^2 df= 1.99 ค่าดัชนีระดับความสอดคล้อง (GFI) เท่ากับ 0.99 และค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ 0.028 ประสิทธิภาพองค์การได้รับอิทธิพลทางตรงมากที่สุดจากตัวแปรบรรยากาศองค์การ รองลงมาคือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.97 และ 0.15 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สำหรับตัวแปรบรรยากาศองค์การนั้นยังมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและความผูกพันของพนักงาน ส่วนตัวแปรความผูกพันของพนักงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ตัวแปรโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรประสิทธิผลองค์การของธุรกิจบริการได้ร้อยละ 73

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพองค์การ บรรยากาศองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ความผูกพันของพนักงาน ธุรกิจบริการ

Abstract

The purposes of this research were to (1) validate the causal model of organizational climate, organizational citizenship behavior, employee engagement and organizational effectiveness of service business organizations (2) analyze and validate the causal model of organizational climate,

organizational citizenship behavior, employee engagement and organizational effectiveness with empirical data. The sample consisted of 1,249 employees in 3 types of service business organizations; Logistics organizations, Tourism organizations and Communication organizations. This research studied four latent variables; organizational effectiveness, organizational climate, organizational citizenship behavior and employee engagement. The research instrument was questionnaire. Statistics used in the analysis were percentage, mean, standard deviation, skewness, kurtosis, and confirmatory factor analysis through LISREL 8.72. The research results indicated that the model was consistent with the empirical data. Goodness of fit measures were found to be : ($\chi^2 = 121.49$; p-value = .00; degree of freedom (df) = 61 χ^2 df= 1.99; goodness-of-fit index (GFI) = 0.99; root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.028. The results showed that organizational climate and organizational citizenship behavior had positive direct effect on organizational effectiveness. Organizational climate also had direct effect on organizational citizenship behavior and employee engagement. Furthermore employee engagement also had direct effect on organizational citizenship behavior. The model accounted 73 percent of the variance of organizational effectiveness.

Keywords: Organizational effectiveness, Organizational climate, Organizational citizenship behavior, Employee engagement, Service business

บทนำ

เป้าหมายสูงสุดของทุกองค์การ คือ ประสิทธิภาพขององค์การ ดังนั้นองค์การทุกแห่งจึงทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยการสร้างบรรยากาศการทำงาน การเพิ่มพูนความผูกพันและดำรงไว้ซึ่งแรงจูงใจภายในเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลดี ทั้งในเวลาที่ต้องการดำเนินงานตามปกติ หรือในภาวะวิกฤติที่ต้องการประสบปัญหา จากเหตุผลนี้เองจึงทำให้เกิดความพยายามที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การ โดยสอดคล้องแนวคิดเชิงบวกในการบริหารจัดการองค์การเข้าไป เช่น แนวคิดการมองโลกในแง่ดี การสร้างบรรยากาศองค์การ การแสดงพฤติกรรมที่ดี และการสร้างความผูกพันของพนักงาน (Koyuncu, Burke, & Fiksenbaum, 2006) ซึ่งในความเป็นจริงแล้วแนวคิดเหล่านี้ผู้นำองค์การและผู้บริหารองค์การทั่วโลกต่างให้ความเห็นว่าเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์การอย่างมาก (Welch, 2011)

การที่องค์การแต่ละแห่งจะเติบโตอย่างมั่นคงได้นั้น จะต้องมีความผูกพันที่ทำงานอย่างคล่องแคล่ว มีความกระตือรือร้น มีความผูกพันพร้อมที่จะเติบโตไปกับองค์การที่ตนทำงานอยู่ หากพิจารณาในลักษณะนี้

จะเห็นว่าความผูกพันของพนักงานและการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ของพนักงานคือสิ่งที่สำคัญที่สุดในการสร้างให้องค์การนั้นมีนวัตกรรม มีผลการปฏิบัติงานที่ดี รวมทั้งมีความได้เปรียบในการแข่งขัน (Bakker & Schaufeli, 2008) ความผูกพันของพนักงานซึ่งเป็นสภาวะทางจิตวิทยาที่เกิดขึ้นกับพนักงานนั้น มักได้รับการกล่าวถึงและพิสูจน์ว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Paker & Griffin, 2011) พนักงานที่มีความผูกพันต่องานหรือมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ จะก่อให้เกิดผลลัพธ์การทำงานที่แตกต่างออกไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากองค์การจัดบรรยากาศองค์การในทางบวก มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี มีการสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งจะเป็นแรงกระตุ้นหรือเป็นแรงบันดาลใจให้พนักงานทำดีที่สุด พนักงานส่วนใหญ่มีความต้องการบรรยากาศการทำงานที่ก่อให้เกิดความรู้สึกในเชิงบวกเกี่ยวกับงานของพวกเขา มากกว่าต้องการเพียงความพึงพอใจในงาน (Buckingham & Coffman, 1999; Harter, Schmidt & Hayes, 2002) ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์การที่จะจัดหรือส่งเสริมให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานหรือบรรยากาศองค์การในเชิงบวก เพื่อช่วยให้พนักงานเกิดความผูกพันมุ่งมั่นในการทำงาน และแสดงออก

ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดผลสำเร็จต่อองค์กรในที่สุด

ด้วยเหตุที่ทั้ง 3 แนวคิดนี้ ซึ่งได้แก่ ความผูกพันของพนักงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และบรรยากาศขององค์กร ล้วนเป็นแนวคิดเชิงบวกในการบริหารจัดการองค์กร งานวิจัยนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรทั้ง 3 นี้ โดยมีความเชื่อว่า ความผูกพันของพนักงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และบรรยากาศขององค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร หากนักวิจัยสามารถค้นหาได้ว่าบรรยากาศแบบใดก่อให้เกิดความผูกพันของพนักงาน และส่งผลให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ยิ่งองค์กรมีพนักงานที่มีความผูกพันต่องาน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ประสิทธิภาพขององค์กรก็จะดีขึ้น และสิ่งนี้ที่ค้นพบนี้จะช่วยให้นักวิชาการและผู้บริหารองค์กรนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ดีขึ้น โดยการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาพนักงานในธุรกิจบริการที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า การที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาธุรกิจบริการเพราะธุรกิจบริการนั้น ถือเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญของประเทศ โดยเฉพาะธุรกิจบริการกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จากรายงานการสัมมนาของสภาหอการค้าแห่งประเทศไทยและกระทรวงพาณิชย์ได้ระบุถึงความสำคัญของธุรกิจบริการ 4 สาขา ได้แก่ ธุรกิจโลจิสติกส์ ธุรกิจก่อสร้าง ธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และทุนมนุษย์ภาคบริการ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานสำคัญในการทำธุรกิจในอาเซียน (สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย, 2555) โดยธุรกิจบริการที่ศึกษาในครั้งนี้คือ ธุรกิจโลจิสติกส์ ธุรกิจท่องเที่ยว และธุรกิจที่เกี่ยวกับการสื่อสาร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของบรรยากาศขององค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อประสิทธิผลขององค์กรของธุรกิจบริการ
2. เพื่อวิเคราะห์และตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของบรรยากาศ

องค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและความผูกพันของพนักงานกับประสิทธิผลขององค์กรของธุรกิจบริการกับข้อมูลเชิงประจักษ์

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประสิทธิผลขององค์กร เป็นแนวคิดที่ฝังรากลึกอยู่ในการศึกษาเรื่ององค์กร มาเป็นระยะเวลานานแล้ว Mott (1972) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า ประสิทธิภาพขององค์กรว่า คือ ความสามารถขององค์กรในการที่จะขับเคลื่อนพลังทั้งหมดขององค์กรเพื่อก่อให้เกิดการผลิตและการปรับเปลี่ยนขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ คือ องค์กรมีแนวโน้มที่จะผลิตได้มากขึ้น ปรับเปลี่ยนได้ง่ายขึ้น มีความยืดหยุ่นมากขึ้น ซึ่งผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของ Mott เพราะเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางสังคมและธุรกิจในปัจจุบัน ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการทำธุรกิจ ดังนั้นสิ่งที่ต้องคำนึงถึง คือ ความสามารถในการปรับเปลี่ยนและความยืดหยุ่นขององค์กร ประสิทธิภาพขององค์กรในการวิจัยครั้งนี้จึงมี 3 ด้าน คือ ด้านผลิตภาพ (productivity) ด้านการปรับเปลี่ยน (adaptability) และด้านความยืดหยุ่น (Flexibility)

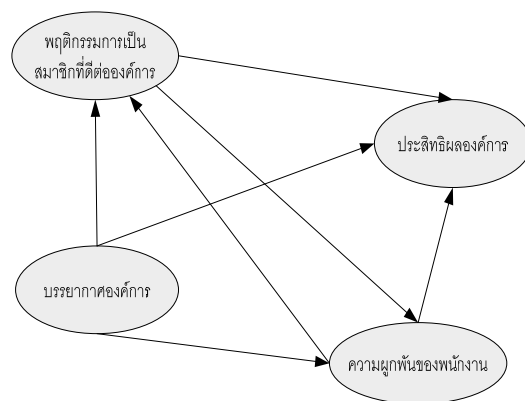
ความผูกพันของพนักงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องที่พบว่า ความผูกพันของพนักงานมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร เช่น งานวิจัยที่ได้ผลลัพธ์ว่า ความผูกพันที่เป็นพฤติกรรมของพนักงานนั้น จะส่งผลเชิงบวกต่อองค์กร ทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน และนำไปสู่ประสิทธิภาพขององค์กรในที่สุด (Macey & Schneider, 2008) นอกจากนี้พนักงานที่มีความผูกพันต่องาน จะทำงานด้วยความทุ่มเทและมุ่งมั่น เพื่อให้งานสำเร็จ เมื่อทุกส่วนทำงานประสบความสำเร็จก็จะก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรโดยรวม จึงกล่าวได้ว่า ความผูกพันของพนักงานเป็นตัวกำหนดประสิทธิผลขององค์กรได้ (Organ, 1988) ในการวิจัยครั้งนี้ ความผูกพันของพนักงานกำหนดตัวแปรตามแนวคิดของ Schaufeli, Bakker and Salanova (2006) โดยวัดองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความกระตือรือร้น (vigor) การทุ่มเทอุทิศ (dedication) และ ความจดจ่อใส่ใจ (absorption)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ตามแนวคิดของ Organ (1988) ซึ่งนำเสนอองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร 5 ด้าน คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ จากการวิเคราะห์ห่อหุ้ม (Meta-Analysis) งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งดำเนินการโดย Podsakoff, Whiting, Podsakoff and Blume (2009) นั้น พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีผลให้การทำงานระดับปัจเจกชนดีขึ้น ส่วนผลประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับก็คือ ผลผลิตและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น จึงกล่าวได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์และก่อให้เกิดประสิทธิผลองค์กร

บรรยากาศองค์การ ตามแนวคิดของ Schnei-

der, Salvaggio and Subirats (2002) คือ สิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคลากรภายในองค์การ บรรยากาศองค์การนั้นมีลักษณะเป็นแนวคิดเชิงพฤติกรรม เช่น บรรยากาศแห่งการสร้างสรรค์ บรรยากาศแห่งนวัตกรรม หรือบรรยากาศของการบริการ เป็นต้น จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การและจากมุมมองของการวัดบรรยากาศองค์การ ผู้วิจัยพิจารณาแล้วเห็นว่า ควรเลือกองค์ประกอบที่สอดคล้องกับบริบทหรือสภาพแวดล้อมปัจจุบันของการทำธุรกิจ ดังนั้น องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในการวิจัยครั้งนี้ จึงประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านนวัตกรรม ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการให้รางวัล ด้านมาตรฐานการทำงาน และด้านความชัดเจนในงาน

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้สร้างโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยองค์การ 3 ปัจจัยกับประสิทธิผลองค์การในธุรกิจบริการ ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โมเดลสมมติฐานความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของบรรยากาศองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ความผูกพันของพนักงานกับประสิทธิผลองค์การของธุรกิจบริการ

สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลองค์การและมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และความผูกพันของพนักงาน
2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลองค์การ

และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันของพนักงาน

3. ความผูกพันของพนักงานมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลองค์การและมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยองค์การทั้ง 3 ปัจจัยกับประสิทธิผลองค์การของธุรกิจบริการ ตามกรอบแนวคิดการวิจัยข้างต้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในธุรกิจบริการที่ทำงานในองค์การที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ (2557) ในเขตกรุงเทพมหานคร กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามแนวคิดของการศึกษาตัวแปรพหุนาม (Multivariate analysis) ซึ่งจำเป็นต้องใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่พอสมควร คือใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 10-20 คนต่อหนึ่งตัวแปร ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตได้ 66 ตัวแปร จึงควรมีขนาดกลุ่มตัวอย่าง 66 คูณ 20 เท่ากับ 1,320 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage random sampling) เริ่มจากสุ่มธุรกิจบริการ ซึ่งมีทั้งหมด 10 ประเภท (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2557) เหลือ 3 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจโลจิสติกส์ ธุรกิจท่องเที่ยว และธุรกิจเกี่ยวกับการสื่อสาร จำนวน 13,830 องค์การ ประชากรจำนวน 234,657 คน คิดสัดส่วน 0.6% ของประชากรในองค์การแต่ละประเภท เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์การศึกษาตัวแปรพหุนาม กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 1,407 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามและแบบวัด ประกอบด้วย แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบวัดความผูกพันของพนักงานซึ่งปรับปรุงมาจากแบบวัดความผูกพันของพนักงาน ที่ชื่อว่า Utrecht Work Engagement Scale ของ Schaufeli et al. (2006) แบบวัดบรรยากาศองค์การ เป็นแบบวัดที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดบรรยากาศองค์การ ของ Koy and deCotiis (1991) แบบวัดประสิทธิผลองค์การที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดประสิทธิผลองค์การของ Mott (1972) และแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งปรับปรุงมาจากแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของ Podsakoff, Ahearne and MacKenzie (1997) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและมีความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ .92 ผู้ช่วยวิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 1,249 ฉบับ อัตราการตอบกลับร้อยละ 89

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากรในธุรกิจบริการ 3 ประเภท จำนวน 1,249 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี สถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1 – 5 ปี ส่วนใหญ่ทำงานในองค์การปัจจุบันมาเป็นเวลา 1 – 3 ปี และส่วนใหญ่มิได้ตำแหน่งเป็นพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 16 ตัวแปร พบว่า ตัวแปร พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนตัวแปรอีก 14 ตัวแปร มีค่าเฉลี่ยสูง และมีเพียง 1 ตัวแปรคือ พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 16 ตัวแปร ในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลองค์การในธุรกิจบริการ พบว่า ตัวแปรสังเกตได้มีขนาดค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง -0.016 ถึง 0.702 และตัวแปรทุกคู่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ยกเว้นความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการอดทนอดกลั้นกับความชัดเจนในงาน พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น กับความจดจ่อใส่ใจ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลองค์การของธุรกิจบริการ

ผลการเปรียบเทียบโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยและโมเดลที่พัฒนาและปรับเป็นโมเดลทางเลือกเพื่อยืนยันว่าโมเดลที่ผู้วิจัยพัฒนาเป็นโมเดลทางเลือกนั้น มีความเหมาะสมและใช้อธิบายประสิทธิผลองค์การของธุรกิจบริการได้ดีกว่าโมเดลตามสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากกว่าโมเดลตามสมมติฐานการวิจัย

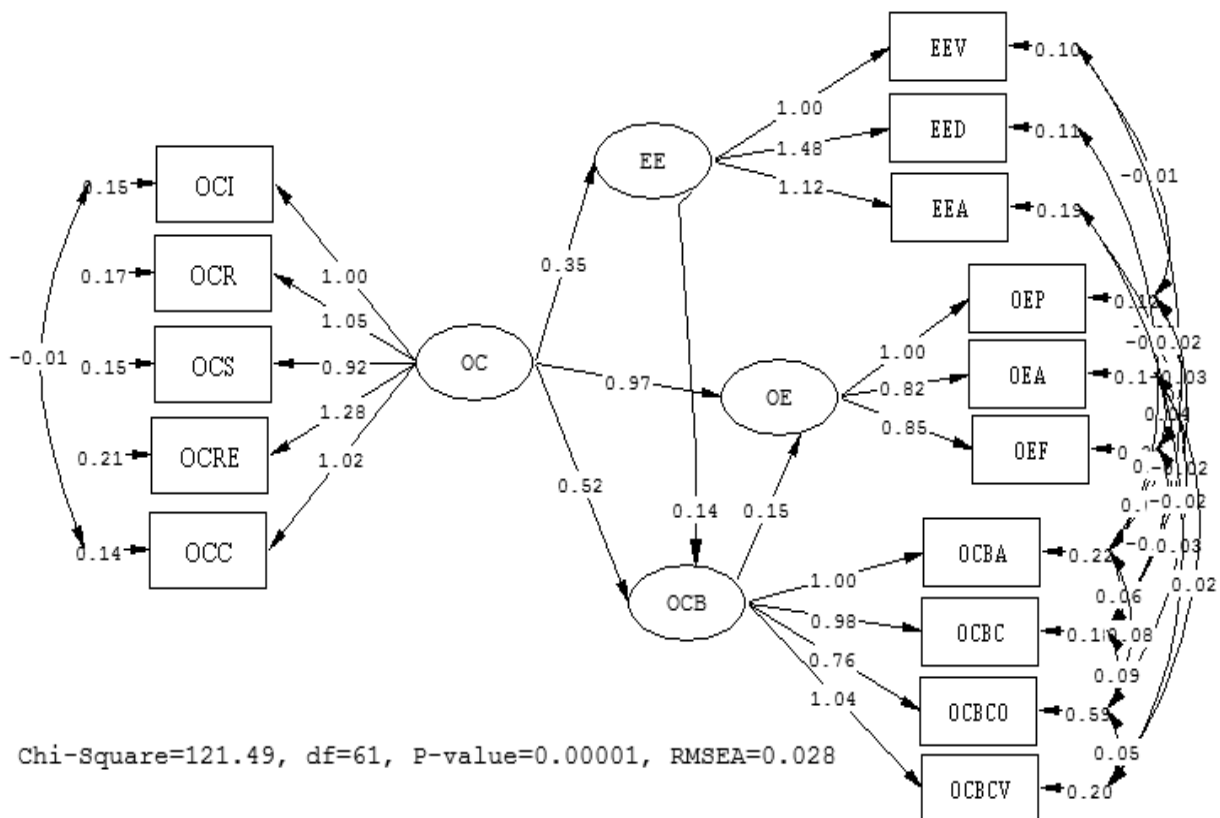
การวิเคราะห์โมเดลทางเลือก โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลองค์การของธุรกิจบริการ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลองค์การของธุรกิจบริการมีค่าเท่ากับ 0.73 แสดงว่า ตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบาย

ความแปรปรวนของตัวแปรประสิทธิผลองค์การของ
ธุรกิจบริการได้ร้อยละ 73

สำหรับตัวแปรประสิทธิผลองค์การนั้น พนักงาน
ในธุรกิจบริการ เห็นว่า องค์การของตนมีประสิทธิผล
อยู่ในระดับสูง โดยมีความสามารถในการเผชิญกับ
ภาวะฉุกเฉินหรือความวุ่นวายต่างๆ หรือเรียกรวมกันว่า
เป็นองค์ประกอบด้านความยืดหยุ่น อยู่ในระดับสูง โดย
มีค่าเฉลี่ย 3.85 รองลงมาคือองค์การมีความสามารถ
ในการปรับเปลี่ยน คือมีความพร้อมในการปรับเปลี่ยน
ต่างๆ รวมทั้งยอมรับการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ย 3.81
และองค์ประกอบสุดท้ายของประสิทธิผลองค์การ คือ
องค์การมีความสามารถด้านผลิตภาพอยู่ในระดับสูง
เช่นกัน มีค่าเฉลี่ย 3.78

ประสิทธิผลองค์การได้รับอิทธิพลทางตรงมาก
ที่สุดจากตัวแปรบรรยากาศองค์การ รองลงมาคือ
ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยมี

ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.97 และ 0.15
ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และประสิทธิผล
องค์การได้รับอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล
ทางบวกเท่ากับ 0.15 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.05 นอกจากนี้ประสิทธิผลองค์การได้รับอิทธิพลรวม
มากที่สุดจากตัวแปรบรรยากาศองค์การ รองลงมาคือ
ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดย
มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกเท่ากับ 1.05 และ
0.57 ตามลำดับ สำหรับตัวแปรบรรยากาศองค์การนั้น
มีอิทธิพลทางตรงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อ
องค์การ โดยมีค่าอิทธิพลทางตรง 0.52 และมีอิทธิพล
ทางตรงต่อความผูกพันของพนักงาน มีค่าอิทธิพลทาง
บวกเท่ากับ 0.35 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ดังแสดงในภาพที่ 2 และตารางที่ 1



ภาพที่ 2 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลองค์การของธุรกิจบริการโมเดลทางเลือก

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และผลรวมอิทธิพล

ตัวแปรผล	อิทธิพล (Effects)	ตัวแปรสาเหตุ		
		บรรยากาศองค์การ OC	พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีต่อ องค์การ OCB	ความผูกพัน ของพนักงาน EE
พฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีต่อ องค์การ OCB	Direct Effect	0.52	-	0.14
	Indirect Effect	0.05	-	-
	Total Effect	0.57	-	0.14
ความผูกพันของ พนักงาน EE	Direct Effect	0.35	-	-
	Indirect Effect	-	-	-
	Total Effect	0.35	-	-
ประสิทธิผล องค์การ OE	Direct Effect	0.97	0.15	-
	Indirect Effect	0.09	-	0.02
	Total Effect	1.05	0.15	0.02

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยจากข้อค้นพบในการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลองค์การของธุรกิจบริการ ด้านธุรกิจโลจิสติกส์ ธุรกิจท่องเที่ยว และธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ตามโมเดลทางเลือกเพื่อตอบคำถามตามสมมติฐานการวิจัย 3 ข้อ แสดงเป็นรายชื่อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลองค์การ และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และความผูกพันของพนักงาน ผลการวิจัยปรากฏว่า บางส่วนไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย โดยตัวแปรบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลองค์การ และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ แต่ไม่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันของพนักงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลองค์การ และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันของพนักงาน ผลการวิจัยปรากฏว่าบางส่วนไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย โดยตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลองค์การของธุรกิจบริการ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน แต่ไม่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันของพนักงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 3 ความผูกพันของพนักงานมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลองค์การและมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ผลการวิจัยปรากฏว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากตัวแปรความผูกพันของพนักงานไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลองค์การ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แต่ความผูกพันของพนักงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

อภิปรายผล

ตัวแปรที่เป็นสาเหตุทางตรงของประสิทธิผลองค์การของธุรกิจบริการ มีทั้งหมด 2 ตัวแปร โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงมากที่สุด คือ บรรยากาศองค์การ รองลงมาคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยตามข้อค้นพบในโมเดลความสัมพันธ์และสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. บรรยากาศองค์การเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลองค์การมากที่สุด

บรรยากาศองค์การ เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญที่สุด เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงว่า เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การของธุรกิจบริการมากที่สุด รวมทั้งเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมา สอดคล้องกับ สมยศ นาวิการ (2535 อ้างถึงใน ปิยะพร สร้อยทอง,

2544) ที่กล่าวว่า บรรยากาศองค์การมีความสำคัญ เพราะทำให้เข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ และเป็นสื่อกลางระหว่างตัวแปรด้านระบบองค์การกับ ตัวแปรด้านประสิทธิผลองค์การ ได้แก่ ความพึงพอใจ ในงาน ซึ่งเกิดขึ้นจากการรับรู้บรรยากาศองค์การที่ เอื้อต่อความต้องการและเอื้อต่อการทำงานของบุคคล ในองค์การ

ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Putter (2010) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง Organizational Climate and Performance โดยมุ่งหาความสัมพันธ์ ระหว่างบรรยากาศองค์การและผลการปฏิบัติงานของ องค์การ และพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความ สัมพันธ์เชิงบวกต่อตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การใน หลายๆ ด้าน เช่น มีผลต่อผลกำไร มีผลต่อความยั่งยืน และ การเติบโตขององค์การมีผลต่อผลิตภาพของ องค์การ รวมทั้งมีผลต่อความผูกพันของพนักงานใน องค์การด้วย แต่ความผูกพันของพนักงานนั้นไม่มีผล โดยตรงต่อประสิทธิผลขององค์การ เพียงแต่มีผลทาง อ้อมต่อประสิทธิผลองค์การเท่านั้น

หากพิจารณาองค์ประกอบของบรรยากาศ องค์การที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งมี 5 ด้าน คือ ด้าน นวัตกรรม ด้านความรับผิดชอบ ด้านมาตรฐานการ ทำงาน ด้านการให้รางวัล และด้านความชัดเจนใน งาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในธุรกิจบริการทั้ง 3 ประเภท ต่างมีความเห็นว่า มาตรฐานการทำงานเป็น บรรยากาศในองค์การที่มีความสำคัญมากที่สุด โดยเฉพาะมาตรฐานการทำงานที่ให้ความสำคัญกับลูกค้า ทั้งภายในและภายนอกองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Putter (2010) ที่พบว่ามาตรฐานการ ทำงานมีผลต่อประสิทธิผลองค์การในด้านผลิตภาพ ทั้งการผลิตและการบริการมากที่สุด อาจกล่าวได้ว่า บรรยากาศองค์การในด้านมาตรฐานการทำงานที่ ให้ความสำคัญกับลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์การ นั้น มีความสำคัญมากในสถานการณ์การดำเนินธุรกิจ ในปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูงและมีการเปลี่ยนแปลง อยู่ตลอดเวลา ลูกค้าที่มีความสำคัญจนมีคำกล่าวว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” องค์การธุรกิจหลายแห่งนอกจาก จะสร้างบรรยากาศองค์การที่เน้นมาตรฐานการทำงาน ที่ให้ความสำคัญกับลูกค้าแล้ว ยังนำเครื่องมือทางการ

บริหารมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ที่นำมาใช้ในการจัด ระบบการบริหารและสร้างมาตรฐานการทำงานที่ ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก มีการรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับลูกค้า การจัดการช่องทางการสื่อสารและ พัฒนาสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า หรือการนำระบบการบริหารงานคุณภาพ มาใช้ โดยบุคลากรทุกระดับในองค์การจะต้องให้ ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้า ความคาดหวัง ของลูกค้า และผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์การทุกประเภท เครื่องมือและระบบบริหารเหล่านี้ จะนำมาซึ่ง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ จะเห็นได้ ว่าบรรยากาศองค์การที่มุ่งเน้นมาตรฐานการทำงาน นั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การ

บรรยากาศองค์การที่เน้นมาตรฐานการทำงาน นี้ ยังส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้จากข้อผิดพลาดต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการประเมิณการทำงานที่ ไม่สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ การเรียนรู้ จากข้อผิดพลาดนี้ จะนำมาสู่การพัฒนาการทำงาน ให้สอดคล้องกับมาตรฐานและบรรลุประสิทธิผล ขององค์การ สอดคล้องกับแนวคิดของ Litwin and Stringer (1968) ที่กล่าวว่า บรรยากาศองค์การที่เน้น มาตรฐานการทำงานย่อมส่งผลต่อความสำเร็จของ องค์การ

หากจะพิจารณาถึงประโยชน์ที่องค์กรและ บุคลากรในองค์การจะได้รับจากบรรยากาศองค์การ ที่มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับมาตรฐานการทำงาน แล้ว จะพบว่ามีประโยชน์หลายประการ ได้แก่ ด้าน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการทำงานจะ ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างถูกต้อง เปรียบเทียบ ผลงานกับมาตรฐานได้ และสามารถพัฒนานตนเองให้ เข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้ ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการทำงานจะเป็นสิ่งเร้าให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความมุ่งมั่นทำงานไปสู่มาตรฐาน เพื่อให้เกิด ผลสำเร็จในงานและนำมาซึ่งผลตอบแทนตามที่ตั้งใจไว้ ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการทำงานจะเป็นเครื่อง มือในการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการ ทำงานจะช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็น

ไปตามหลักเกณฑ์ มีความชัดเจน ลดความลำเอียง และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมิน เพราะเป็นการประเมินตามมาตรฐานการทำงาน เป็นต้น (อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัมฤทธิ์, 2552)

บรรยากาศองค์การที่มีความสำคัญเป็นอันดับสองคือ บรรยากาศองค์การแบบนวัตกรรม ซึ่งหมายถึง การที่องค์การพยายามสร้างแรงกระตุ้นให้บุคลากรสร้างนวัตกรรมหรือแนวทางการทำงานใหม่ การให้บุคลากรได้รับโอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ และการสร้างแรงกระตุ้นให้บุคลากรเผชิญกับความเสี่ยงอย่างมีเหตุผล จะเห็นว่าการประกอบของบรรยากาศองค์การแบบนวัตกรรมนั้นเป็นสิ่งที่บุคลากรรุ่นใหม่ต้องการและยอมรับว่ามีความสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์การสมัยใหม่ไปสู่จุดหมายได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gray (2007) ที่ได้อธิบายมิติแห่งความสำเร็จขององค์การไว้ 8 มิติ หนึ่งในมิติของความสำเร็จขององค์การ คือ อิสระในการสร้างนวัตกรรม (Innovation – free to try new concepts and approaches) พนักงานควรได้รับโอกาสที่จะทดลองทำงานในกรอบความคิดหรือวิธีการใหม่ๆ ควรได้รับอิสระพอสมควรจากผู้นำที่จะไม่บังคับจนเกินไป หากพนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ควรรับฟังและเปิดโอกาสให้พนักงานทำงานด้วยวิธีการใหม่ๆ บ้าง (รัชชู เรื่องโอชา, 2554)

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า บุคลากรในธุรกิจบริการให้ความสำคัญกับบรรยากาศองค์การแบบนวัตกรรมซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลองค์การนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Adams, Bessant and Phelps (2006) ที่พบว่า องค์การจะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การสร้างบรรยากาศที่ทำให้รู้สึกเป็นอิสระที่จะริเริ่มความคิดสร้างสรรค์ ร่วมกับการควบคุมให้นวัตกรรมที่สร้างขึ้นเป็นประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้การศึกษาของ Dunegan, Tierney and Duchon (1992) ยังพบว่าบรรยากาศการทำงาน (work climate) เป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญของการผลักดันให้เกิดนวัตกรรมในองค์การ สอดคล้องกับการศึกษาของ Mathisen and Einarsen (2004) ที่พบว่า สิ่งแวดล้อมการทำงาน (work environment) มีส่วนช่วยสร้างความคิดสร้างสรรค์และนิยมนวัตกรรมของพนักงาน

องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่บุคลากรในธุรกิจบริการให้ความสำคัญเป็นลำดับ ต่อมาคือ

ความชัดเจนในงาน ความรับผิดชอบ และการให้รางวัล

ในงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในองค์การหลายเรื่องพบว่า การที่องค์การจะมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ศักยภาพส่วนบุคคล (Shao & Webber, 2006) สภาพแวดล้อมการทำงาน (Page, Wilson, Meyer, & Inkson, 2003) และบรรยากาศขององค์การ (Williamson, Feyer, Cairns & Biancotti, 1997) ความสัมพันธ์ของปัจจัยเหล่านี้ จะมีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิผลขององค์การ และจากข้อมูลเชิงประจักษ์ของการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งได้จากบุคลากรในธุรกิจบริการพบว่าลักษณะการทำงานที่มีมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน ความเป็นอิสระในการสร้างนวัตกรรมหรือนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ รวมทั้งหน่วยงานที่ทำงานอยู่มีเป้าหมาย และการทำงานที่ชัดเจน มีการมุ่งเน้นเรื่องความรับผิดชอบ และการให้รางวัล จึงเป็นการยืนยันว่าบรรยากาศองค์การทั้ง 5 ด้านที่ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน พฤติกรรมการทำงานและประสิทธิผลองค์การโดยรวม

2. บรรยากาศองค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า บรรยากาศองค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในระยะแรกๆ ของ Smith, Organ and Near (1983) ที่ได้เสนอแบบจำลองตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งประกอบด้วย 3 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในงาน สภาพแวดล้อมการทำงานหรือบรรยากาศองค์การ และบุคลิกภาพ นอกจากนี้ยังมีนักวิจัยอีกหลายคนพบความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เช่น Chiang (2002) ซึ่งพบว่า บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ส่วน Hoy and Clover (1986) ก็สรุปผลการวิจัยว่า บรรยากาศองค์การนั้นเป็นคุณลักษณะภายในองค์การที่เป็นผลมาจากการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งเป็นผลให้องค์การมีลักษณะแตกต่างกันไป และเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

Organ, Podsakoff and MacKenzie (2006) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานหรือบรรยากาศองค์การ มีส่วนสำคัญและมีอิทธิพลต่อการเกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของสมาชิกในองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Allameh, Shahriari and Mansoori (2012) ซึ่งพบว่า บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ Allameh et al. (2012) กล่าวว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เป็นพฤติกรรมที่มีคุณค่าและเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังและมีประสิทธิภาพที่จะเปลี่ยนพนักงานธรรมดาๆ ให้เป็นพนักงานที่มีคุณค่าที่จะช่วยให้องค์การได้รับประโยชน์จากพนักงานที่มีทัศนคติที่ดี โดยการจัดบรรยากาศองค์การให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร

ส่วนงานวิจัยของ Cilla (2011) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การเพื่อการสร้างสรรค์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ก็พบว่า พนักงานที่รับรู้บรรยากาศองค์การที่ส่งเสริมการสร้างสรรค์จะมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มีแรงจูงใจ ชอบช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ด้านบวกต่อองค์การ คือ องค์การมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

3. บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันของพนักงาน ผลการวิจัยในครั้งนี้อย่างพบว่า บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhang and Liu (2010) ที่พบว่า บรรยากาศองค์การก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่องาน และผลผลิตในการทำงานจะสูงขึ้น ส่วนงานวิจัยของ Brown and Leigh (1996) ก็ได้ข้อสรุปในทำนองเดียวกันว่า บรรยากาศองค์การที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมในการทำงานนั้น จะทำให้พนักงานมีแรงผลักดันและความพยายามสูงขึ้น ซึ่งความพยายามนี้เองจะทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น และส่งผลให้ประสิทธิผลองค์การดีขึ้นด้วย จะเห็นได้ว่า ผลการวิจัยในครั้งนี้อยู่สอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การที่ส่วนใหญ่ พบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลโดยรวมต่อประสิทธิผลองค์การ ดังนั้นองค์การต่างๆ จึงมีความพยายามที่จะสร้างให้เกิด

บรรยากาศที่ดีที่จะส่งผลทางบวกให้แก่องค์การ โดยเฉพาะประสิทธิผลโดยรวมซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของทุกองค์การ

4. พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลองค์การ เป็นอันดับสอง รองลงมาจากตัวแปรบรรยากาศองค์การ มีผลการวิจัยหลายชิ้นที่สนับสนุนข้อค้นพบที่ว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนั้นมีผลต่อประสิทธิผลองค์การ เช่น งานวิจัยของ Podsakoff et al. (1997) ซึ่งทำการศึกษาผลกระทบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงานทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานในโรงงานกระดาษจำนวน 40 แห่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษพบว่า พฤติกรรมที่ทำให้ความช่วยเหลือและพฤติกรรมที่อดทนอดกลั้น มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณอย่างมีนัยสำคัญ และพฤติกรรมที่ทำให้ความช่วยเหลือยังมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานในเชิงคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญด้วย จากผลการศึกษา Podsakoff et al. (1997) สรุปว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสามารถเพิ่มประสิทธิผลการทำงานขององค์การได้ นอกจากนี้ในปี 2009 Podsakoff และคณะได้ศึกษาและทำการวิเคราะห์ห่อภิมาณ ผลของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งได้ข้อสรุปที่ยืนยันได้ว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ในระดับองค์การ เช่น มีผลต่อผลิตภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ลดต้นทุน และความพึงพอใจของลูกค้า (Podsakoff et al., 2009)

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งบุคลากรในธุรกิจบริการให้ความสำคัญมากที่สุดคือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ แสดงว่าบุคลากรในธุรกิจบริการประเมินตนเองว่า พวกเขามีพฤติกรรมรับผิดชอบต่องานในหน้าที่อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาคือการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และทำงานให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย เมื่อบุคลากรในธุรกิจบริการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับสูงมาก ประสิทธิผลองค์การของพวกเขาก็ย่อมสูงตามไปด้วย

พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ก็เป็นอีกพฤติกรรมหนึ่งที่บุคลากรในธุรกิจบริการให้ความสำคัญหรือแสดงพฤติกรรมเหล่านี้อยู่ในระดับสูง พฤติกรรมการให้ความร่วมมือจะช่วยให้ประสิทธิผลองค์กรสูงขึ้น เนื่องจากพฤติกรรมนี้ประกอบด้วยการที่บุคลากรสนใจติดตามข่าวสารและความเปลี่ยนแปลงขององค์กร และพยายามมีส่วนร่วมในการประชุมหรือเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งแสดงว่าพวกเขายินดีให้ความร่วมมือกับกิจกรรมทุกอย่างขององค์กร นอกจากพฤติกรรมการให้ความร่วมมือแล้ว บุคลากรในธุรกิจบริการก็ให้ความสำคัญหรือแสดงพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นในระดับสูงเช่นกัน รวมทั้งมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในระดับสูงด้วย องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรจากผลการวิจัยครั้งนี้ ล้วนเป็นพฤติกรรมทางบวกที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์กรทั้งสิ้น

ผลวิจัยที่น่าสนใจอีกประการหนึ่ง คือ พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ซึ่งพบว่าบุคลากรในธุรกิจบริการประเมินตนเองว่ามีพฤติกรรมอดทนอดกลั้นอยู่ในระดับปานกลาง พฤติกรรมที่ خوبแสดงออกคือ การบ่นว่าเรื่องไร้สาระในการทำงาน และการบ่นไม่พอใจในการทำงาน การที่บุคลากรมีพฤติกรรมอดทนอดกลั้นต่ำกว่าพฤติกรรมอื่น ๆ อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นกลุ่มพนักงานรุ่นใหม่ หรือที่เรียกว่ากลุ่ม Generation Y ซึ่งมีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี ซึ่งมีลักษณะเฉพาะ คือ เป็นพวกมองโลกในแง่ดี แต่ไม่ค่อยมีความอดทน (ลีอรัตน์ อนุรัตน์พานิช, 2558) ดังนั้นพนักงานกลุ่มนี้จึงมีความอดทนอดกลั้นต่ำ

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงภาพรวมของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ก็พบว่างานวิจัยหลายเรื่องได้อธิบายว่า เพราะเหตุใด พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร จึงส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กร (Borman & Motowidlo, 1993) เช่น งานวิจัยของ Podsakoff et al. (2009) ที่พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีส่วนในการเพิ่มประสิทธิผลองค์กรใน 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านประสิทธิภาพการเงิน และด้านประสิทธิภาพการบริการลูกค้า งานวิจัยของ Walz and Niehoff (2000) พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีผลต่อ

ประสิทธิผลองค์กร ส่วนงานของ Yen, Li and Niehoff (2008) ซึ่งทำการศึกษาผลลัพธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในโครงการการนำระบบสารสนเทศมาใช้ และพบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เช่น ชอบช่วยเหลือเพื่อน อดทนอดกลั้น และทำงานนอกเหนือจากหน้าที่แล้ว ได้ช่วยให้โครงการนี้ประสบผลสำเร็จตามที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยครั้งนี้จึงเป็นการยืนยันจากข้อมูลเชิงประจักษ์ว่า การที่บุคลากรในธุรกิจบริการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรนั้นย่อมส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรด้วย

5. ความผูกพันของพนักงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าความผูกพันของพนักงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับศาสตร์ด้านองค์การและการจัดการหลายเรื่องที่ได้ผลสรุปตรงกันว่า ความผูกพันของพนักงานนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Christian, Graza & Slaughter, 2011; Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006) รวมถึงงานวิจัยของ Kataria, Rastogi, and Garg (2013) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Parker and Griffin (2011) ซึ่งพบว่า ความผูกพันของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันต่องานจะเป็นพวกที่มองโลกในแง่ดี และมีความกระตือรือร้นที่จะแสดงออกซึ่งทัศนคติเชิงบวกและพฤติกรรมเชิงรุก (proactive) ในการทำงาน (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Rona & Bakker, 2002) รวมทั้งมีอัตราการขาดงานต่ำ มีทัศนคติที่อยากช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และยินดีปฏิบัติตามระเบียบของบริษัท ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้เป็นพฤติกรรมที่รู้จักกันในชื่อของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organ, 1988) พนักงานที่มีความผูกพันจะเป็นผู้ที่มีแรงจูงใจจากภายในที่จะแสดงออกในเชิงบวก เช่น เป็นผู้ที่ไม่แบ่งปัน ช่วยเหลือ ให้ความร่วมมือ และให้การสนับสนุน ดังนั้นพวกเขาจึงเป็นผู้สร้างกรอบหรือภาพ

รวมของการทำงานที่ประกอบด้วย จิตวิทยาเชิงบวก ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเองและการมองโลกในแง่ดี จากลักษณะดังกล่าวนี้ นักวิจัยด้านองค์การ จึงมีข้อสรุปว่าความผูกพันของพนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มีความสัมพันธ์กันในแง่บวก (Bakker, Demerouti & Verbeke, 2004; Christain et al., 2011; Schaufeli, Taris & Bakker, 2006)

ดังนั้น พนักงานที่มีความผูกพันจึงไม่ได้เป็นเพียงพนักงานที่ทำงานเพื่องานเท่านั้น แต่ยังเป็นพนักงานที่มีความรักดีต่อองค์การมากกว่า มีความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์การนานกว่า (Macey & Schneider, 2008) นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยอีกหลายชิ้น สรุปว่า พนักงานที่มีความผูกพันจะทำงานได้ผลมากกว่า (Bakker & Bal, 2010; Halbesleben & Wheeler, 2008) และระดับความผูกพันที่สูงขึ้น จะนำไปสู่ผลลัพธ์เชิงบวกขององค์การที่สูงขึ้นด้วย (Kahn, 1990; Bakker, Schaufeli, Leiter & Taris, 2008)

กล่าวโดยสรุป พนักงานที่มีความผูกพันนั้น จะมีความกระตือรือร้น มีพลังในการทำงานสูง มุ่งมั่นทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ และพนักงานที่มีความผูกพันยังได้รับการยอมรับว่า เป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน (Grumen & Saks, 2011) พนักงานที่มีความผูกพันต่องานมักแสดงพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ เช่น พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Christian et al., 2011; Schaufeli et al., 2006) ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกเหล่านี้ จะช่วยให้การทำงานภายในองค์การราบรื่นขึ้น และส่งผลให้องค์การมีผลการปฏิบัติงานดีขึ้น ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่าความผูกพันของพนักงานสามารถเพิ่มพูนหรือทำให้ประสิทธิผลโดยรวมขององค์การเพิ่มขึ้น โดยผ่านตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

6. ความผูกพันของพนักงาน ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลขององค์การ ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความผูกพันของพนักงานไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยในอดีต เช่น งานวิจัยของ Saks (2008) Macey and Schneider (2008) และ

Sundaray (2011) เป็นต้น ซึ่งงานวิจัยเหล่านี้ มีข้อค้นพบว่าความผูกพันของพนักงานจะเป็นตัวกำหนด หรือเป็นตัวแปรที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ อาจอธิบายได้ว่า บุคลากรหรือพนักงานที่มีอายุน้อยจะมีความผูกพันต่องานต่ำ ซึ่งจากผลการสำรวจของ Gallup ในปี ค.ศ. 2014 พบว่าบุคลากรที่มีอายุน้อย จะมีความผูกพันต่องานน้อยลง เช่น ผลการสำรวจพบว่า กลุ่ม Baby Boomers มีความผูกพันต่องาน 32.7% กลุ่ม Generation X มีความผูกพันต่องาน 32.2 % และกลุ่ม Generation Y มีความผูกพันต่องาน 28.9 % (Adkins, 2015) สำหรับ การวิจัยครั้งนี้บุคลากรในธุรกิจบริการส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในกลุ่ม Generation Y ที่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี เป็นช่วงเริ่มต้นของการทำงาน จึงทำให้ความผูกพันต่องานต่ำกว่าบุคลากรใน Generation อื่นๆ จึงอาจทำให้ตัวแปรความผูกพันของพนักงานไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลขององค์การ แต่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรอื่น เช่น ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

อย่างไรก็ตามงานวิจัยครั้งนี้ก็พบว่า ความผูกพันของพนักงานของบุคลากรในธุรกิจบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยบุคลากรมีความกระตือรือร้น มีการทุ่มเทอุทิศ และมีความจดจ่อใส่ใจในงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งความผูกพันของพนักงานนี้มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลขององค์การ ดังนั้นตัวแปรความผูกพันของพนักงานจึงเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิผลขององค์การด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลขององค์การมากที่สุด คือ บรรยากาศขององค์การ รองลงมาคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ส่วนความผูกพันของพนักงานไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลขององค์การ แต่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การในที่สุด

ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ ดังนี้

1.1 ผู้บริหารองค์การสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นพื้นฐานในการเสนอแนะแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจบริการ โดยการบริหารจัดการมิติของบรรยากาศองค์การและพฤติกรรมของบุคลากรผ่านการกำหนดแนวปฏิบัติและนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม เช่น ส่งเสริมมิติบรรยากาศองค์การด้านนวัตกรรม เป็นต้น

1.2 ผู้บริหารธุรกิจบริการด้านโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว และด้านที่เกี่ยวกับการสื่อสารควรให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อการทำงานของพนักงาน เรียงตามลำดับความสำคัญของข้อค้นพบ ดังนี้

1) การสร้างมาตรฐานการทำงาน ที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์การ และปรับปรุงมาตรฐานการทำงานโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับองค์การอื่น ๆ เพื่อให้องค์การหรือหน่วยงานมีการพัฒนาและแข่งขันกับองค์การอื่นๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกันได้

2) มุ่งสร้างบรรยากาศด้านนวัตกรรม ที่กระตุ้นให้บุคลากรสร้างนวัตกรรม หรือนำเสนอแนวคิดใหม่ในการทำงานได้อย่างอิสระ กล้าที่จะเสี่ยงนำเอาแนวคิดใหม่ๆ ไปพัฒนาต่อยอดโดยองค์การอาจพิจารณาใช้รางวัลเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรได้คิดสร้างสรรค์ รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เรียนรู้ทักษะใหม่ ในการทำงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้

3) มีการกำหนดทิศทางและเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อบุคลากรจะได้ทำงานสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ รวมทั้งมองเห็นอนาคตของงานที่ชัดเจนด้วย

4) มุ่งสร้างบรรยากาศการทำงานที่ทุกคนมีความรับผิดชอบในงาน โดยการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานให้เพียงพอ รวมทั้งมีข้อมูลสารสนเทศที่แม่นยำตรงในการทำงาน

5) สร้างบรรยากาศการทำงานที่ให้บุคลากรได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเอง และได้รับการพิจารณาผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม

1.3 การขับเคลื่อนเพื่อก่อให้เกิดบรรยากาศ

องค์การที่เหมาะสมนั้น ต้องดำเนินการโดยผู้บริหารทุกระดับ เพื่อก่อให้เกิดบรรยากาศองค์การที่พึงประสงค์ และการขับเคลื่อนให้เกิดบรรยากาศองค์การต้องกระทำอย่างต่อเนื่องและเป็นประจำมากกว่าการแสดงออกเพียงครั้งคราว

1.4 บรรยากาศองค์การนั้นเป็นการวัดโดยการรับรู้ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญมากที่ผู้บริหารองค์การต้องแสดงให้เห็นด้วยการกระทำหรือแสดงหลักฐานที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานหรือประชาคมรับรู้ว่ามีมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงบรรยากาศองค์การ

1.5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนั้น เป็นแนวคิดที่มีประสิทธิภาพที่จะเปลี่ยนพนักงานธรรมดา ให้เป็นพนักงานที่มีคุณค่าที่จะทำให้องค์การยั่งยืน และแข่งขันได้ ดังนั้นผู้บริหารองค์การหรือฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรให้ความสำคัญ ยกย่องพนักงานที่มีพฤติกรรมเหล่านี้ โดยการดูแลเรื่องสวัสดิการ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หรือแรงจูงใจอื่นๆ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพองค์การ ผ่านตัวแปรที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพองค์การ ได้แก่ ความผูกพันของพนักงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและบรรยากาศองค์การเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจเพิ่มตัวแปรอื่นๆ เช่น การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ลักษณะงาน หรือลักษณะบุคลิกภาพ เพื่อสร้างความเข้าใจและส่งเสริมให้องค์การมีผลการดำเนินงานดียิ่งขึ้น

2.2 จากผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์การเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุด ดังนั้นจึงควรศึกษาองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การแต่ละตัวว่ามีอิทธิพลมากน้อยเพียงใดกับประสิทธิภาพองค์การในแต่ละด้าน

2.3 การวิจัยครั้งต่อไปอาจมุ่งเน้นกลุ่ม Generation Y เป็นการเฉพาะ เพราะเป็นกลุ่มที่กำลังเริ่มต้นเข้าสู่การทำงานในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีอย่างมาก จึงน่าสนใจที่จะศึกษาว่าบรรยากาศองค์การแบบใดที่เหมาะสมที่จะส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์การ หรือกลุ่มคนเหล่านี้จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสูงจริงหรือไม่ หรือ ความผูกพัน

ต่องานของพนักงานเหล่านี้แม้ว่าจะมีมาก แต่ก็ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์กร เพราะเป้าหมายของบุคลากรและเป้าหมายขององค์กรอาจแตกต่างกัน

2.4 การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพียงอย่างเดียว จึงทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของการลงรายละเอียดเชิงลึก ดังนั้นในงานวิจัยครั้งต่อไปอาจศึกษาในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุ หรือปัจจัยเชิงบวกอื่น ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพองค์กร

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์(2557) ข้อมูลธุรกิจ. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2558 จาก http://www.dbd.go.th/more_news.pdp?cid=1153.

ปิยะพร สร้อยทอง. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ สำนักงานข้าราชการครู วิทยาลัยศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร*.

ลีอรัตน์ อนุรัตน์พานิช. (2558). *Generation Y ยังรัยอยู่*. กรุงเทพฯ : ไทยเอฟเฟ็กต์สตูดิโอ

รัชชู เรืองโอชา. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กร การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงโครงสร้างและความพึงพอใจในงานของบุคลากรศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ งานวิจัย. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.

สภาหอการค้าแห่งประเทศไทยและกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2555). *สัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่อง ธุรกิจบริการ ยุทธศาสตร์แห่งชาติสู่ AEC and Beyond*. ศูนย์ประชุมพีช โรงแรมรอยัล คลิฟ บีช พัทยา. ชลบุรี

อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัมฤทธิ์. (2552). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น)

Adams, R., Bessant, J., & Phelps, R. (2006). Innovation Management Measurement: A review. *Inter-national Journal of*

Management Reviews, 8 (1), 21-47.

Allameh, S.M., Shahriari, M., & Mansoori, H. (2012). Investigating employee's attitude toward organization, organizational climate and employee's engagement as antecedents of organizational citizenship behavior. *Australian Journal of Basic and Applied Science*, 6 (8), 384-393.

Adkins, D. (2015). Majority of U.S. employees not engaged despite gains in 2014. Employee Engagement, 28, Retrieved January 24, 2017 from <http://gallup.com/poll/18128a/majority-employees-not-engaged-despite-gains-2014.aspx>

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands – resource model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43, 83-104.

Bakker, A.B., & Schaufeli, W.B. (2008). Positive organizational behavior: Engaged employees in flourishing organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 147-154.

Bakker, A.B., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., & Taris, T.W. (Eds.) (2008). Special issue : Engagement at work. *Work & Stress*, 22 (3),187-200.

Bakker, A.B., & Bal, P.M. (2010). Weekly work engagement and performance: A Study among starting teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 189-296.

Borman, W.C., & Motowidlo, S.J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance, in, N. Schmitt., W.C. Borman., and Associates

- ed., *Personnel selection in organizations*, San Francisco; Jossey-Bass, 71-98.
- Brown, S.P., & Leigh, T.W. (1996) A new look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 81 (4), 358-368.
- Buckingham, M., & Coffman, C. (1999), *First, break all the rules : What the world's greatest managers do differently*. Sydney : Simon and Schuster.
- Chiang, C.C. (2002). *A study on the relationships among organizational climate, organizational commitment and organizational citizenship behavior*. Retrieved January 20, 2017 from www.hercules.vtls.com/cgi-bin/rldd.
- Christian, M.S., Garza, A.S., & Slaughter, J.E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology*, 64, 89-136.
- Cilla, M.J. (2011). *Exploring the relationship between organizational citizenship behavior and organizational climates for creativity*. Master's Theses and Graduate Research San Jose State University.
- Dunegan, K., Tierney, P., & Duchon, D. (1992). Toward an understanding of innovation climate : Explaining variance in perceptions by divisional affiliation, work group interactions, and subordinate-manager exchanges. *IEEE Transactions on Engineering Management*. (Special Issue 39), 227-236.
- Gray, R. (2007). *A climate of success: Creating the right organization climate for high performance*. Amsterdam: Elsevier / Butler-worth-Heiremann.
- Gruman, J.A., & Saks, A.M. (2011). Performance management and employee engagement. *Human Resource Management Review*, 21, 123-136.
- Halbesleben, J.R.B., & Wheeler. A.R.(2008). The relative roles of engagement and embeddedness in predicting job performance and intention to leave. *Work and Stress*, 22, 242-256.
- Harter, J.K., Schmidt, F.L., & Hayes, T.L. (2002). Business-unit level relationship employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 268-279.
- Hoy, W.K., & Clover, S.I. (1986). Elementary school climate: A revision of the OCDQ. *Educational Administration Quarterly*, 22(1), 92-110.
- Kahn, W.A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33, 692-724.
- Kataria, A., Rastogi, R., & Garg, P. (2013). Organizational effectiveness as a function of employee engagement. *South Asian Journal of Management*, 20 (4), 56-73.
- Koys, D.J., & deCotiis, T.A. (1991). Inductive measures of psychological climate. *Human Relations*, 44, 265-285.
- Koyuncu, M., Burke, R.J., & Fiksenbaum, L. (2006). Work engagement among woman managers and professionals in a Turkish bank. *Equal Opportunities International*, 25 (4), 299-310.
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston, MA: Harvard University Press.

- Macey, W. H., & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology*, 1, 3-30.
- Mathisen, G. E., & Einarsen, S. (2004). A review of instruments assessing creative and innovation environments within an organization. *Creativity Research Journal*, 16 (1), 119-140.
- Mott, P. E. (1972). *The Characteristics of effective organizations*. New York: Harper and Row.
- Organ, D. W. (1988). *Organization citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents and consequences*. California : Sage Publication, Inc.
- Page, C., Wilson, M., Meyer, D., & Inkson, K. (2003). It's the situation I'm in: the importance of managerial context to effectiveness, *Journal of Management Development*, 22 (10), 841-862.
- Parker, S. K., & Griffin, M. A. (2011). Understanding active psychological states: Embedding engagement in wider nomological net and closer attention to performance. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20 (1), 60-67.
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & MacKenzie, S. B. (1997). Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. *Journal of Applied Psychology*, 82 (2), 262-270.
- Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., & Blume, B. D. (2009). Individual-and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta analysis. *Journal of Applied Psychology*, 94 (1), 122-141.
- Putter, L. (2010). *Organizational climate and performance: The relation between organizational climate and performance and an investigation of the antecedents of organizational climate*. Graduation Thesis Master of Science in Management of Technology. Delft University of Technology.
- Saks, A. M. (2008). The meaning and bleeding of employee engagement : How muddy is the water? *Industrial and Organizational Psychology*, 1, 40-43.
- Schneider, B. Salvaggio, A. N., & Subirats, M. (2002). Climate strength: a new direction for climate research. *Journal of Applied Psychology*, 87, 220-229.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Rona, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample con-firmatory analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66, 701-716.
- Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Bakker, A. B. (2006). Dr. Jekyll and Mr. Hide: On the differences between work engagement and workaholism, in Burke, R. (Ed.). *Work hours and work addiction*. M. A.: Elgar.
- Shao, L., & Webber, S. (2006). A cross-cultural test of the five-factor model of personality and transformational leader-

- ship. *Journal of Business Research*, 59, 936-944.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68 (4), 653-663.
- Sundaray, B. K. (2011). Employee Engagement: A Driver of Organizational Effectiveness. *Euro-pean Journal of Business and Management*, 3 (8), 53-59.
- Walz, S. M., & Niehoff, B. P. (2000). Organizational citizenship behaviors: Their relationship to organizational effectiveness, *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 24, 108-126.
- Welch, M. (2011). The evolution of the employee engagement concept: communication implications. *Corporate Communications: An International Journal*, 16, 328-346.
- Williamson, A. M., Feyer, A., Cairns, D., & Biancotti, D. (1997). The development of a measure to safety climate: the role of safety perceptions and attitudes. *Safety Science*, 25, 15-27.
- Yen, H. R., Li, E. Y., & Niehoff, B. P. (2008). Do organizational citizenship behaviors lead to information system success? Testing the mediation effects of integration climate and project management. *Information & Management*, 45 (6), 394-402.
- Zhang, J., & Liu, Y. (2010). Organizational climate and its effects on organizational variables: An empirical study. *International Journal of Psychological Studies*, 2 (2), 189-201.