

ผลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบต่อพฤติกรรมพลเมืองดี
ในองค์การของพนักงานองค์การธุรกิจในจังหวัดเชียงราย
Effects of the Big-five Personality Traits on Organizational
Citizenship Behaviors of Business Organization Employees in
Chiang Rai Province



สมเดช มุงเมือง

Somdet Mungmaung

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

Graduate School, Western University

First/Corresponding Author, E-mail: somdet.mu@western.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การของพนักงานองค์การธุรกิจในจังหวัดเชียงราย และศึกษาผลของลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การของพนักงานองค์การธุรกิจในจังหวัดเชียงราย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยสุ่มแบบเจาะจงจากพนักงานองค์การธุรกิจในจังหวัดเชียงราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ในการวิเคราะห์การถดถอดพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานองค์การธุรกิจในจังหวัดเชียงรายมีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.510$; S.D.=0.464) โดยบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.793$; S.D.=0.525) โดยพฤติกรรมด้านคำนึงถึงผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2) บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ 4 แบบ ได้แก่ แบบมีจิตสำนึก แบบประนีประนอม แบบเปิดรับประสบการณ์ และแบบเปิดเผยแสดงตัว ส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถทำนายพฤติกรรมได้ร้อยละ 36.8 ($R^2=0.368$) ส่วนบุคลิกภาพแบบความมั่นคงทางอารมณ์ไม่มีผลต่อพฤติกรรม



พลเมืองดีในองค์กร องค์ความรู้จากการวิจัย คือ ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีบทบาทในการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกให้เกิดพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กร ดังนั้นผู้บริหารสามารถใช้เป็นประโยชน์ในการคัดเลือกและพัฒนาพนักงานให้มีบุคลิกภาพในระดับสูง เนื่องจากมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กรและมีส่วนช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำสำคัญ: บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ; พฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กร; พนักงาน
องค์กรธุรกิจ

Abstract

The objectives of this research are to investigate the big-five personality traits and organizational citizenship behaviors (OCB) of business organization employees in Chiang Rai Province and to discover the effects of the big-five personality traits on OCB. This quantitative research deploys a questionnaire for data collection with 400 samples selected by purposive sampling from business organization employees in Chiang Rai Province. The data are analyzed using descriptive statistics and inferential statistics in multiple linear regression.

The results reveal that 1) the big-five personality traits, overall, shows the mean score at the high level ($\bar{X}=3.510$; S.D.=0.464), in which conscientiousness shows the highest mean. In terms of the OCB overall, it shows the mean score at the high level ($\bar{X}=3.793$; S.D.=0.525), in which courteous behavior shows the highest mean score. 2) The big-five personality traits, only four, consisting of conscientiousness, agreeableness, openness to experience, and extraversion, have an effect on the OCB of business organization employees in Chiang Rai Province, which can be predicted at 36.8% ($R^2=0.368$) and have a positive relationship at the significant level of 0.01. However, the personality type of emotional stability showed no influence on the OCB. These personality traits are considered antecedents of OCB, meaning they play a role in promoting and facilitating these behaviors. Therefore, executives can benefit from selecting and developing employees to

have the big-five personality traits at a high level, which is because they tend to have the behavior of being an OCB, which helps to make the organization more effective.

Keywords: Big-five Personality Traits; Organizational Citizenship Behavior; Business Organization Employee

บทนำ

องค์การที่มีพนักงานเต็มใจในการให้ความร่วมมือจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดเรื่องความพยายามในการร่วมมือนี้ได้ถูกขยายออกไปอีกในฐานะพฤติกรรมที่มีบทบาทพิเศษโดยออร์แกน (Organ, 1988) ได้บัญญัติคำว่า พฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การ (Organizational Citizenship Behaviors; OCB) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานแต่ละคนที่มีลักษณะการใช้ดุลยพินิจ ซึ่งไม่ได้รับการยอมรับโดยตรงหรือชัดเจนภายในกรอบของระบบการให้รางวัลอย่างเป็นทางการ ซึ่งโดยรวมแล้วจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ (Organ, et al., 2006) ลักษณะพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การแบ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruistic Behavior) เป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้เพื่อนร่วมงานประสบปัญหาในองค์การ 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courteous Behavior) เป็นพฤติกรรมที่คำนึงถึงผู้อื่น เพื่อป้องกันปัญหาที่ส่งผลเสียต่อกัน 3) พฤติกรรมการมีความอดทนอดกลั้นหรือพฤติกรรมน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship Behavior) เป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้พนักงานสามารถทนต่อความคับข้องใจ โดยไม่ต้องร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่พอใจของตน 4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue Behavior) เป็นพฤติกรรมของพนักงานในการร่วมมือและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การ และ 5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientious Behavior) เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่องค์การต้องการ เช่น ความสำนึกรับผิดชอบ ไม่นิ่งดูดาย การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ฯลฯ (Podsakoff, et al., 1990; Organ, 1991; Oke, et al., 2009; Yukl, 2010)

แม้พฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การจะไม่ใช่ประเด็นใหม่ แต่นักวิจัยก็ยังพยายามค้นหาสาเหตุเพื่อสร้างพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การที่ยังมีความแตกต่างกันในองค์การแต่ละประเภท (ปกรณ ลิมโยธิน, 2558) ในบรรดาแหล่งกำเนิดของพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การ บุคลิกภาพของพนักงานเป็นตัวทำนายการวิจัยที่โดดเด่นที่สุดและเอื้อต่อการเกิดขึ้นของพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การ (Organ, 1988;

Organ, 1991) ซึ่งบุคลิกภาพแสดงถึงลักษณะที่ยั่งยืนของบุคคลและรูปแบบบุคลิกภาพที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางที่สุด คือ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Big-five Personality Traits) ได้แก่ 1) บุคลิกภาพแบบเปิดเผยแสดงตน (Extraversion) เป็นลักษณะของบุคคลที่เข้าสังคมได้ดี กล้าแสดงออก ช่างพูด ช่างคุย และทำความรู้จักกับผู้อื่นได้ง่าย 2) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเป็นมิตร พร้อมที่จะให้ความร่วมมือและน่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ แสดงบทบาทความเป็นผู้นำ 3) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกหรือความมีมโนธรรม (Conscientiousness) เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความรับผิดชอบ เป็นคนดี มีระเบียบเรียบร้อย เชื่อถือได้ พึ่งพาได้ มีหลักการเหตุผล ยินยอม มุ่งมั่นในการสร้างความสำเร็จ และมีวินัยในตนเอง 4) บุคลิกภาพแบบเปิดกว้างรับประสบการณ์ (Openness to Experience) เป็นลักษณะของบุคคลที่เป็นคนช่างฝัน มีอารมณ์ศิลปิน มีสุนทรียภาพ มีจินตนาการ สร้างสรรค์ อยากรู้อยากเห็น มีความคิดยืดหยุ่น เปิดกว้างพร้อมให้ความสนใจในสิ่งใหม่ ๆ และ 5) บุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) เป็นลักษณะของบุคคลที่สุขุม กระตือรือร้น อารมณ์มั่นคง ไม่มีความวิตกกังวล สามารถรับมือกับความตึงเครียดได้ ในทางกลับกันการเรียกบุคลิกภาพแบบนี้ว่า บุคลิกภาพแบบหวุ่นไหว (Neuroticism) มักมีความโศกเศร้าหรือมีความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Costa & McCrae, 2014; Kreitner & Kinicki, 2008; Soto, 2018) การตรวจสอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ นักวิจัยจึงตั้งเป้าหมายที่จะเปิดเผยกลไกเบื้องหลังที่ผลักดันให้บุคคลมีส่วนร่วมในพฤติกรรมการเป็นพลเมืองดีในองค์กร (Uma & Radhamani, 2022; Soto, 2018)

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาได้มีการวิจัยอย่างกว้างขวางเกี่ยวกับอิทธิพลของลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กร จากผลการศึกษาของนักวิจัยบางส่วนที่ผู้วิจัยได้ทบทวนผลการวิจัยก่อนหน้านี้ เช่น มูบารอกและมาซาลิ (Mubarak & Machali, 2023) ศึกษาพบว่า อิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบต่อพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กรมีผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซาบาฮัตติน (Sabahattin, 2020) ระบุว่า ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบส่งผลโดยตรงต่อการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของฮาซิม และคณะ (Hashim, et al., 2017) ที่ศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กร และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก แบบเปิดเผยแสดงตัว แบบเปิดกว้างรับประสบการณ์และแบบประนีประนอม มีอิทธิพลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรม

พลเมืองดีในองค์การ ส่วนบุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์หรือบุคลิกภาพแบบ
 หนึ่งใหม่มีอิทธิพลทางลบต่อพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การอย่างมีนัยสำคัญ จากการ
 ทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวมาแล้วพบว่า ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาในวัฒนธรรม
 ตะวันตกและประเทศอื่นที่นักวิจัยได้สำรวจความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบุคลิกภาพห้
 องค์ประกอบกับพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การ การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาผล
 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การในบริบทของ
 สังคมไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งมุ่งศึกษาในกลุ่มพนักงานในองค์การธุรกิจในจังหวัด
 เชียงรายซึ่งพบว่า ยังไม่มีการศึกษาเรื่องนี้มาก่อน

ดังนั้น บทความวิจัยนี้จะให้ความกระจ่างถึงผลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ
 ที่มีต่อพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การ ผู้วิจัยมุ่งศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน
 องค์การธุรกิจในจังหวัดเชียงราย ผลของการวิจัยคาดว่า จะได้ผลสรุปที่ทำให้ได้องค์
 ความรู้ที่เป็นประโยชน์กับภาคธุรกิจในการนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพ
 และเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีในองค์การของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลต่อ
 องค์การธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในโลกแห่งการแข่งขันต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การ
 ของพนักงานองค์การธุรกิจในจังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาผลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อพฤติกรรมพลเมืองดีใน
 องค์การของพนักงานองค์การธุรกิจในจังหวัดเชียงราย

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบการวิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรเป็นพนักงานขององค์การธุรกิจใน
 จังหวัดเชียงราย จำนวน 71,580 คน จากข้อมูลผู้ประกันตนตามมาตรา 33 (ลูกจ้างใน
 สถานประกอบการทางธุรกิจในจังหวัดเชียงราย) ณ เดือนธันวาคม 2565 (สำนักงาน
 ประกันสังคมจังหวัดเชียงราย, 2565) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการ
 คำนวณของทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เก็บ
 ข้อมูลกับพนักงานขององค์การธุรกิจในจังหวัดเชียงราย จำนวน 31 แห่ง โดยใช้วิธีการ
 สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล
 แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่อิงจากการศึกษาของคอสต้าและแมคเคร (Costa & McCrae, 2014) เป็นหลัก ประกอบด้วยคำถาม 25 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.672 และส่วนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมพลเมืองดี ในองค์กร มีคำถามจำนวน 20 ข้อ โดยอิงมาจากการศึกษาของพอดซาคอฟ (Podsakoff, et al., 1990) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.755 และแบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.803 อยู่ในเกณฑ์ดี (George & Mallery, 2003)

แบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) การแปลผลใช้ค่าเฉลี่ย ตามเกณฑ์คะแนน ดังนี้ คะแนนเฉลี่ย 4.20-5.00=มากที่สุด 3.40-4.19=มาก 2.60-3.39=ปานกลาง 1.80-2.59=น้อย และ 1.00-1.79=น้อยที่สุด (Pimentel, 2010)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ 1) ทำหนังสือถึงผู้บริหารสถานประกอบการทางธุรกิจเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2) ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมคืนด้วยตนเอง 3) การตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับการแจกแจง ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multi Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 61.50 มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี ร้อยละ 45.25 สำเร็จ การศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 66.75 มีสถานภาพโสดร้อยละ 54.75 และมี ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 47.00

2. บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กรของ พนักงานองค์กรธุรกิจในจังหวัดเชียงราย มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตาราง ต่อไปนี้

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบโดยรวม	3.510	0.464	มาก
1. บุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์	3.439	0.737	มาก
2. บุคลิกภาพแบบเปิดเผยแสดงตัว	3.374	0.640	ปานกลาง
3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	3.473	0.804	มาก
4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	3.459	0.870	มาก
5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	3.806	0.736	มาก
พฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กรโดยรวม	3.793	0.525	มาก
1. พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ	3.829	0.708	มาก
2. พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น	4.017	0.933	มาก
3. พฤติกรรมมีความอดทนอดกลั้น	3.579	0.851	มาก
4. พฤติกรรมให้ความร่วมมือ	3.704	0.702	มาก
5. พฤติกรรมมีความสำนึกในหน้าที่	3.833	0.642	มาก

ตาราง 1 ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กรของพนักงาน
องค์การธุรกิจในจังหวัดเชียงราย

จากตาราง 1 พบว่า พนักงานองค์การธุรกิจในจังหวัดเชียงรายมีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.510; S.D.=0.464) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์ และบุคลิกภาพแบบเปิดเผยแสดงตัว ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กรพบว่า พนักงานองค์การธุรกิจในจังหวัดเชียงรายมีพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.793; S.D.=0.525) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น รองลงมา ได้แก่ พฤติกรรมมีจิตสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมมีความอดทนอดกลั้น ตามลำดับ

3. ผลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กรของพนักงานองค์การธุรกิจในจังหวัดเชียงราย ผลการทดสอบตัวแปรอิสระไม่มีปัญหาสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.727–0.965 ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำ คือ > 0.10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน และค่าที่จะสะท้อนให้เห็นถึงอิทธิพลร่วมของตัวแปรทำนาย (Predictor) ในตัวแบบเส้นตรงของตัวแปรอิสระ (Variance Inflation Factor) หรือ VIF มีค่าตั้งแต่ 1.037–1.375 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มี

ความสัมพันธ์กัน ซึ่งตามหลักการทั่วไปค่า VIF ที่สูงกว่า 5.0 บ่งบอกถึงปัญหาเกี่ยวกับตัวแปรอิสระสัมพันธ์กันเอง (Zikmund, et al., 2013: 587) ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณและการเลือกตัวแปรโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดตัวแปร X คือ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบเป็นตัวแปรอิสระดังนี้ X₁ (บุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์) X₂ (แบบเปิดเผยแสดงตัว) X₃ (แบบเปิดรับประสบการณ์) X₄ (แบบประนีประนอม) และ X₅ (แบบมีจิตสำนึก) ส่วนตัวแปร Y คือ พฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กร ผลการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ข้อมูลปรากฏ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตาราง 2

ตัวแปรอิสระหรือพยากรณ์	B	S. E.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (a)	1.629	0.165		9.870	0.000
ความมั่นคงทางอารมณ์ (X ₁)	0.016	0.029	0.022	0.536	0.592
เปิดเผยแสดงตัว (X ₂)	0.100	0.039	0.122	2.595	0.010
เปิดรับประสบการณ์ (X ₃)	0.108	0.030	0.166	3.647	0.000
ประนีประนอม (X ₄)	0.153	0.025	0.254	6.069	0.000
มีจิตสำนึก (X ₅)	0.228	0.033	0.319	6.862	0.000

หมายเหตุ: R=0.607^a, R²=0.368, Adj R²=0.360, F=45.978, S. E. est=0.42008, Sig of F= 0.000

a. Dependent Variable: พฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กร (Y) b. Predictors: ค่าคงที่ (Constant), มีจิตสำนึก (X₅), ประนีประนอม (X₄), เปิดรับประสบการณ์ (X₃), เปิดเผยแสดงตัว (X₂)

ตาราง 2 ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กร

จากตาราง 2 สามารถทำนายพฤติกรรมได้แม่นยำร้อยละ 36.8 (R²=0.368) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายที่ปรับแก้แล้วเท่ากับร้อยละ 36.00 (Adj R²=0.360) และมีค่าความคลาดเคลื่อนในการทำนายเท่ากับ 0.42008 (S .E. est=0.42008) ดังนั้น จึงเขียนสมการการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นในการทำนายพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กร ในรูปคะแนนดิบได้ ดังนี้

$$Y=a + dX_5 + dX_4 + dX_3 + dX_2$$

พฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กร =1.629+0.228 (มีจิตสำนึก) +0.153 (ประนีประนอม) +0.108 (เปิดรับประสบการณ์) +0.100 (เปิดเผยแสดงตัว)

จากสมการอธิบายได้ว่า ตัวแปรลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ 4 แบบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบ

เปิดรับประสบการณ์ และบุคลิกภาพแบบเปิดเผยแสดงตัว มีความสัมพันธ์แบบเชิงเส้น (Linear Relation) กับพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กร กล่าวคือ เมื่อบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (X_5) เพิ่มขึ้น 1 คะแนน คะแนนพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.228 คะแนน บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (X_4) เพิ่มขึ้น 1 คะแนน คะแนนพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.153 คะแนน บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (X_3) เพิ่มขึ้น 1 คะแนน พฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.108 คะแนน และบุคลิกภาพแบบเปิดเผยแสดงตัว (X_2) เพิ่มขึ้น 1 คะแนน คะแนนพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กร เพิ่มขึ้น 0.100 คะแนน ในขณะที่ตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบในสมการมีค่าคงที่ (a)=1.629

ดังนั้น เพื่อให้ทราบความสัมพันธ์กันในทิศทางใด จึงทำการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบองค์ประกอบ 4 แบบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก แบบประนีประนอม แบบเปิดรับประสบการณ์ และแบบเปิดเผยแสดงตัว กับพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบทั้ง 4 แบบ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กรในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ($r = 0.502^{**}$) บุคลิกภาพอีก 3 แบบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และบุคลิกภาพแบบเปิดเผยแสดงตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับน้อย ($r = 0.390^{**}$, $r = 0.369^{**}$ และ $r = 0.377^{**}$ ตามลำดับ) รายละเอียดแสดงในตาราง 3

ตัวแปร	r	ระดับความสัมพันธ์
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	0.502**	สัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลาง
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	0.390**	สัมพันธ์ทางบวกระดับน้อย
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	0.369**	สัมพันธ์ทางบวกระดับน้อย
บุคลิกภาพแบบเปิดเผยแสดงตัว	0.377**	สัมพันธ์ทางบวกระดับน้อย

หมายเหตุ: r หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์, **ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 การพิจารณาระดับความสัมพันธ์ใช้เกณฑ์การแปลผลของฮิงเคิล และคณะ (Hinkle, et al., 2003) ดังนี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากกว่า 0.90 ถึง 1.00 (-0.90 ถึง -1.00)=สัมพันธ์ทางบวกสูงมาก (ทางลบ) มากกว่า 0.70 ถึง 0.90 (-0.70 ถึง -0.90)=สัมพันธ์ทางบวกสูง มากกว่า (ทางลบ) 0.50 ถึง 0.70 (-0.50 ถึง -0.70)=สัมพันธ์ทางบวกปานกลาง (ทางลบ) มากกว่า 0.30 ถึง 0.50 (-0.30 ถึง -0.50)=สัมพันธ์ทางบวกน้อย (ทางลบ) และมากกว่า 0.00 ถึง 0.30 (0.00 ถึง -0.30)=สัมพันธ์ทางบวกน้อยที่สุด (ทางลบ)

ตาราง 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กร

สรุปได้ว่า ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ 4 แบบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก แบบประนีประนอม แบบเปิดรับประสบการณ์ และแบบเปิดเผยแสดงตัว ส่งผลต่อพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถทำนายพฤติกรรมได้ร้อยละ 36.8 ($R^2=0.368$) ส่วนบุคลิกภาพแบบความมั่นคงทางอารมณ์ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การ

อภิปรายผล

จากสรุปผลการศึกษา มีข้อค้นพบที่ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การของพนักงานองค์การธุรกิจในจังหวัดเชียงราย

1.1 ผลการศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของพนักงานองค์การธุรกิจในจังหวัดเชียงรายพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.510$; $S.D.=0.464$) โดยบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์ และบุคลิกภาพแบบเปิดเผยแสดงตัว ตามลำดับ จากผลการศึกษาที่พบว่า บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การเป็นพนักงานในองค์การธุรกิจซึ่งมีการแข่งขันทางการตลาดในระดับสูง ทำให้พนักงานต้องเป็นคนมีความรับผิดชอบสูง มีระเบียบวินัย รู้จักหน้าที่ของตนเอง และมีแรงจูงใจที่จะทำงานบรรลุความสำเร็จ มีผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานใน 5 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ วิศวกร ตำรวจ ผู้จัดการ พนักงานขาย และพนักงานที่มีทักษะและกึ่งทักษะ ส่วนความสามารถในการทำนายของบุคลิกภาพแบบอื่น ๆ ขึ้นอยู่กับกลุ่มอาชีพ เช่น บุคลิกภาพแบบเปิดเผยแสดงตัวจะทำนายประสิทธิภาพในการขายและการดำเนินการด้านการจัดการ (Schermerhorn, et al., 2012) สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอเล็กซานดรอส และกาลานาคิส (Alexandros & Galanakis, 2023) พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีบทบาทสำคัญในการทำนายความสำเร็จในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลและกลุ่ม ประสิทธิภาพการทำงานของผู้จัดการ และนวัตกรรมในที่ทำงาน และงานวิจัยของคานาเลส-รอนดา (Canales-Ronda, 2023) พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีประโยชน์ในการทำนายงานขาย ลักษณะที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานขายแบบธุรกิจกับธุรกิจ (B2B) มากที่สุด คือ ความเป็นคนเปิดเผยและความมีจิตสำนึกดี นอกจากนี้ งานวิจัยของคอร์ตสเม

เยอร์ และคณะ (Kordsmeyer, et al., 2024) ศึกษาพบว่า ปัจจัยบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบทั้งหมดแสดงความสัมพันธ์ที่สำคัญกับความน่าจะเป็นในการเลื่อนตำแหน่งในระดับด้านต่าง ๆ จากผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การทำความเข้าใจความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับการปฏิบัติงานสามารถช่วยในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การออกแบบงาน การพัฒนาและการปรับปรุงความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับงาน และแนวทางปฏิบัติในการบริหารการปฏิบัติงานภายในองค์กร

1.2. ผลการศึกษาพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กรของพนักงานองค์การธุรกิจในจังหวัดเชียงรายพบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.793$; S.D.=0.525) โดยพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ พฤติกรรมมีจิตสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมมีความอดทนอดกลั้น ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันที่เปลี่ยนไปและมีการแข่งขันกันมากขึ้น องค์กรต้องปรับตัวและมีการพัฒนาขีดความสามารถ และองค์กรมีนโยบายในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น พนักงานจึงมีพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กรในลักษณะเชิงเครื่องมือเพื่อผลประโยชน์ส่วนตน และพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กรที่เกิดจากความกดดันอย่างกว้างขวางและเริ่มเป็นบรรทัดฐานในองค์กร ซึ่งตรงข้ามกับแนวคิดดั้งเดิมของนักวิชาการต่าง ๆ ที่มองว่า พฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กรเป็นพฤติกรรมในเชิงอาสาที่กระทำด้วยความเต็มใจและจริงใจ ไม่หวังผลตอบแทน ไม่ได้ถูกกดดันหรือบังคับ และเป็นพฤติกรรมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ โดยไม่เกี่ยวกับการมุ่งบรรลุเป้าหมายหรือประโยชน์ส่วนตัว สอดคล้องกับแนวคิดของออร์แกน (Organ, 1988) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กรเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลประเภทหนึ่งซึ่งขึ้นอยู่กับดุลยพินิจ ไม่ได้รับการยอมรับโดยตรงหรือชัดเจนจากระบบการให้รางวัลอย่างเป็นทางการ และพฤติกรรมดังกล่าวโดยรวมแล้วส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิผลขององค์กร สอดคล้องกับผลการวิจัยของมาลิณี ศรีไมตรี และคณะ (2562) พบว่า พฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กรอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือโดยคำนึงถึงผู้อื่น การให้ความช่วยเหลือ และความอดทนอดกลั้น และผลงานวิจัยของสมเดช มุงเมือง (2567) พบว่า บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีพฤติกรรมเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมมีจิตสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมให้ความร่วมมือ พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ และพฤติกรรมมีความอดทน

อดกลั้น สะท้อนให้เห็นว่า ไม่ว่าองค์การประเภทใด ต่างก็มีบุคลากรที่มีพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การในระดับมาก ซึ่งจะส่งผลให้องค์การมีผลการปฏิบัติงานประสิทธิภาพ

2. ผลการศึกษาผลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การของพนักงานองค์การธุรกิจในจังหวัดเชียงรายพบว่า มีบุคลิกภาพ 4 แบบในลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก แบบประนีประนอม แบบเปิดรับประสบการณ์ และแบบเปิดเผยแสดงตัว ส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถทำนายพฤติกรรมได้ร้อยละ 36.8 ($R^2=0.368$) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะหน่วยงานต่าง ๆ มีการพัฒนาพนักงานให้มีบุคลิกภาพที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจในการบริการแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ และเสริมสร้างให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดี มีความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์การ ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก แบบประนีประนอม แบบเปิดรับประสบการณ์ และแบบเปิดเผยแสดงตัว เป็นตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การของพนักงานองค์การธุรกิจในจังหวัดเชียงราย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของฮาซิม และคณะ (Hashim, et al., 2017) ที่พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การ การค้นพบผลลัพธ์จากการวิเคราะห์การถดถอยบ่งชี้ว่า บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบเปิดกว้างรับประสบการณ์ และแบบประนีประนอม มีอิทธิพลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การ

ผลการศึกษาครั้งนี้ยังพบว่า บุคลิกภาพแบบความมั่นคงทางอารมณ์หรือแบบห้วนใจไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การของพนักงานองค์การธุรกิจในจังหวัดเชียงราย ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานองค์การธุรกิจในจังหวัดเชียงรายซึ่งมีภูมิหลังทางบริบทของปัจจัยสิ่งแวดล้อมทางภาคเหนือของประเทศไทยซึ่งมีสภาพสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกับที่อื่น ๆ อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานภาคธุรกิจที่ได้รับการปลูกฝังจรรยาบรรณ (Soft Skills) ให้มุ่งเน้นการทำงานที่ต้องบริการลูกค้าโดยมีความฉลาดด้านอารมณ์และมีความเข้าอกเข้าใจผู้อื่น (Emotional Intelligence and Empathy) คือ ความสามารถในการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองและสามารถควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ตัวเองได้ รวมไปถึงความสามารถในการรู้และเข้าใจอารมณ์คนที่อยู่รอบตัว สอดคล้องกับแนวคิดของออร์แกน (Organ, 2015) ที่กล่าวว่า การวิจัยข้ามวัฒนธรรมในพฤติกรรมพลเมืองดี

ในองค์กรได้เริ่มต้นแล้วและกำลังดำเนินการอย่างรวดเร็ว โดยมีข้อบ่งชี้ว่า โครงสร้างของสิ่งที่ถูกมองว่า เป็นพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กรจะแตกต่างกันไปบ้างตามวัฒนธรรม เซอร์เมอร์ฮอร์น และคณะ (Schermerhorn, et al., 2012) กล่าวว่า ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลในการพัฒนาบุคลิกภาพและพฤติกรรมของบุคคล ประกอบด้วย ปัจจัยทางวัฒนธรรม (Cultural Factors) และปทัสถานทางสังคม ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) ที่สำคัญ ได้แก่ การอบรมเลี้ยงดูในครอบครัว ศาสนา การเข้าร่วมกิจกรรมหรือเป็นสมาชิกขององค์กรหรือกลุ่มต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย และปัจจัยทางสถานการณ์ (Situational Factors) เช่น พนักงานแสดงความมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน เพื่อนคนอื่นก็จะถูกกระตุ้นให้แสดงความมีน้ำใจต่อกัน ในการทำงานมีโอกาสดำเนินการประสบความสำเร็จเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จึงทำให้มีกำลังใจมุ่งมั่นในการทำงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลส่วนหล่อหลอมกล่อมเกล่าบุคลิกภาพของบุคคลทั้งสิ้น และสอดคล้องกับผลงานวิจัย ของลีโพเจริญ (Leephaijaroen, 2016) ศึกษาพบว่า หากบุคลากรมีบุคลิกภาพที่ดี มีความสามารถในการรับมือกับความตึงเครียดในการทำงาน และควบคุมอารมณ์ได้ดีเมื่อต้องทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน อาจส่งผลต่อการแสดงออกถึงพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กร (OCB) ได้ กล่าวอีกนัยหนึ่ง การกระทำได้กล่าวจะส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมสุภาพเรียบร้อย พยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ ยังสามารถนำไปสู่การแสดงออกถึงคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากร ทำให้การดำเนินงานภายในองค์กรราบรื่นและสะดวกขึ้น สร้างมิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และลดความล่าช้าในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และฮอปวูด และคณะ (Hopwood, et al., 2011) ศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมร่วมกันทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพ โดยรวมแล้วผลลัพธ์จากข้อมูลทางพันธุกรรมเหล่านี้สนับสนุนมุมมองชีวิตเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพในช่วงการเปลี่ยนผ่านสู่วัยผู้ใหญ่พบว่า ความไม่มั่นคงทางอารมณ์เป็นลักษณะที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดและเป็นลักษณะเชิงลบมากที่สุด นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของแจน และคณะ (Jan, et al., 2022) และคานาเลส-รอนดา (Canales-Ronda, 2023) ศึกษาพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์เชิงลบที่มีนัยสำคัญระหว่างพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์กรกับบุคลิกภาพแบบความมั่นคงทางอารมณ์หรือแบบหวั่นไหว

องค์ความรู้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปองค์ความรู้ที่ได้ว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ 4 แบบ ได้แก่ มีจิตสำนึก ประณีประนอม เปิดรับประสบการณ์ และเปิดเผยแสดงตัว ส่งผลต่อพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การของพนักงานองค์การธุรกิจจังหวัดเชียงรายในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ผู้บริหารสามารถใช้เป็นประโยชน์ในการคัดเลือกและพัฒนาพนักงานให้มีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบให้มีระดับสูง เนื่องจากมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การและมีส่วนช่วยให้องค์การมีประสิทธิผลมากขึ้น

สรุป

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การของพนักงานองค์การธุรกิจจังหวัดเชียงราย และศึกษาผลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การของพนักงานองค์การธุรกิจจังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานองค์การธุรกิจจังหวัดเชียงรายมีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประณีประนอม บุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์ และบุคลิกภาพแบบเปิดเผยแสดงตัว ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การพบว่า พนักงานองค์การธุรกิจจังหวัดเชียงรายมีพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ พฤติกรรมมีจิตสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมมีความอดทนอดกลั้น ตามลำดับ ผลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การของพนักงานองค์การธุรกิจจังหวัดเชียงรายพบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ โดยเฉพาะแบบมีจิตสำนึก ประณีประนอม เปิดรับประสบการณ์ และเปิดเผยแสดงตัว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การของพนักงานองค์การธุรกิจจังหวัดเชียงราย องค์การควรส่งเสริมพัฒนาบุคลิกภาพเหล่านี้เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมพลเมืองดีในองค์การของพนักงานซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์การโดยรวม

เอกสารอ้างอิง

ปกรณัม ลิมโยธิน. (2558). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธุรกิจโรงแรม. *วารสารหาดใหญ่วิชาการ*. 13 (2), 155-165.

- มาลิณี ศรีโมตรี และคณะ. (2562). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ภาคการผลิต) เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2. *Journal of HR Intelligence*. 14 (1), 45-67.
- สมเดช มุงเมือง. (2567). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรคั่นกลาง. *วารสารบัณฑิตแสงโคมคำ*. 9 (1), 187-206.
- สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงราย. (2565). *ข้อมูลผู้ประกันตนตามมาตรา 33 (ลูกจ้างในสถานประกอบการในจังหวัดเชียงราย) ณ เดือนธันวาคม 2565*. เชียงราย: สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงราย.
- Alexandros, B. and Galanakis, M. (2023). The Big Five Model in Relation to Job Performance: A New Look at Organizational Psychology. *Journal of Psychology Research*. 13 (1), 1-8. DOI:10.17265/2159-5542/2023.01.001
- Canales-Ronda, P. (2023). Relationship Marketing and the B2B Sales Force, Effects of Big Five Personality Traits. *Journal of Relationship Marketing*. 23 (2), 76–93. DOI:10.1080/15332667.2023.2216372
- Costa, P. T., Jr. and McCrae, R. R. (2014). The NEO Inventories. In Archer, R. P. and Smith, S. R. (eds.). *Personality Assessment*, 2nd ed. (pp. 229–260). Oxfordshire: Taylor & Francis Group.
- George, D. and Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference, 11.0 Update*, 4th ed. Boston: Allyn & Bacon.
- Hashim, A., et al. (2017). The Relationship between Big Five Personality and Organizational Citizenship Behavior. *Proceeding of the 4th International Conference on Management and Muamalah 2017*. Bangi, Selangor. pp. 320-340.

- Hinkle, D. E., et al. (2003). *Applied Statistics for the Behavioral Sciences*, 5th ed. Boston: Houghton Mifflin.
- Hopwood, C. J., et al. (2011). Genetic and Environmental Influences on Personality Trait Stability and Growth during the Transition to Adulthood: A Three-wave Longitudinal Study. *Journal of Personality and Social Psychology*. 100 (3), 545–556. DOI:10.1037/a0022409
- Jan, M. F., et al. (2022). The Effect of Big Five Personality Traits on Leader Member Exchange and Organization Citizenship Behavior in Khyber Pakhtunkhwa Universities. *Central European Management Journal*. 30 (3). 131-155.
- Kordsmeyer, T. L., et al. (2024). Longitudinal Effects of Employees' Big Five Personality Traits on Internal Promotions Differentiated by Job Level in a Multinational Company. *Journal of Business and Psychology*. 1-17. DOI:10.1007/s10869-023-09930-7
- Kreitner, R. and Kinicki, A. (2008). *Organizational Behavior*, 8th ed. Boston: McGraw-Hill.
- Leephaijaroen, S. (2016). Effects of the Big-five Personality Traits and Organizational Commitments on Organizational Citizenship Behavior of Support Staff at Ubon Ratchathani Rajabhat University, Thailand. *Kasetsart Journal of Social Sciences*. 37 (2). 104-111.
- Mubarok, Z., and Machali, I. (2023). Exploring the Interplay of Personality Dimensions and Organizational Culture on Organizational Citizenship Behavior. *Manageria: Journal Manajemen Pendidikan Islam*. 8 (1), 1-20. DOI:10.14421/manageria.2023.81-01
- Oke, A. , et al. (2009). The Influence of Leadership on Innovation Processes and Activities. *Organizational Dynamics*. 38 (1), 64-72. DOI:10.1016/j.orgdyn.2008.10.005
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: D. C. Heath and Company.

- Organ, D. W. (1991). *The Applied Psychology of Work Behavior: A Book of Readings*, 4th ed. Homewood, IL: Richard D. Irwin, Inc.
- Organ, D. W. (2015). Organizational Citizenship Behavior. In Wright, J. D. (ed.). *International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences*, 2nd ed. (pp. 317-321). Amsterdam: Elsevier. DOI:10.1016/b978-0-08-097086-8.22031-x
- Organ, D. W., et al. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Pimentel, J. L. (2010). A Note on the Usage of Likert Scaling for Research Data Analysis. *University of Southern Mindanao Research and Development Journal*. 18 (2), 109-112.
- Podsakoff, P. M., et al. (1990). Transformational Leader Behaviors and Their Effects on Followers' Trust in Leader, Satisfaction, and Organizational Citizenship Behaviors. *The Leadership Quarterly*. 1 (2), 107-142.
- Sabahattin, M. E. (2020). The Personality Traits in the Defense Industry: The Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior. *SAGE Open*. 10 (4). DOI:10.1177/2158244020982289
- Schermerhorn, J. R., et al. (2012). *Organizational Behavior*, 12th ed. New York: John Wiley and Sons.
- Soto, C. J. (2018). Big Five Personality Traits. In Bornstein, M. H., et al. (eds.). *The SAGE Encyclopedia of Lifespan Human Development*. (pp. 240-241). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Uma, R. and Radhamani, R. (2022). Impact of Personality Traits on Organizational Citizenship Behavior. *Shanlax International Journal of Management*. 9 (4), 14-22. DOI:10.34293/management.v9i4.4614
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*, 3rd ed. New York: Harper and Row.



- Yukl, G. A. (2010). *Leadership in Organizations*, 7th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Zikmund, W., et al. (2013). *Business Research Method*, 9th ed. Fort Worth, TX: Dryden Press.