

อิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี  
ขององค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานกลุ่ม  
อุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก

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

กิงกาญจน์ พันธุมะโอภาส<sup>1</sup>  
Kingkarn Pantuma-opas  
พรรัตน์ แสงดงหาญ<sup>2</sup>  
Pornrat Sadangharn  
อภิญญา อิงอาจ<sup>3</sup>  
Apinya Ingard

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ  
องค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก 2) เพื่อศึกษา  
ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีต่อ  
ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก และ 3) เพื่อเปรียบเทียบ  
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และประสิทธิผลในการทำงานโดยจำแนกตาม  
สัญชาติของสถานประกอบกิจการ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับวิศวกรที่ปฏิบัติงานในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์  
ในเขตภาคตะวันออกที่บริษัทผู้ลงทุนมาจากทวีปเอเชีย ทวีปอเมริกา และทวีปยุโรป จำนวน 260 คน โดยสุ่มแบบ  
แบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ  
ประสิทธิผลในการทำงานตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี และองค์ประกอบย่อย  
ของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และประสิทธิผลในการทำงาน มี  
ความสัมพันธ์กันทุกองค์ประกอบย่อย 2) องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลในการทำงาน  
พบว่า มีความสัมพันธ์กันทุกองค์ประกอบย่อย โดยที่การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี  
ขององค์การ ร่วมกันอธิบายความเปลี่ยนแปลงของประสิทธิผลในการทำงาน ได้ร้อยละ 60 ซึ่งการรับรู้วัฒนธรรม

<sup>1</sup> คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

Faculty of Management and Tourism, Burapha University, E-mail: j.kingkarn@gmail.com

<sup>2</sup> คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

Faculty of Management and Tourism, Burapha University, E-mail: Pornrat@buu.ac.th

<sup>3</sup> คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร

Faculty of Information and Communication Technology, Silpakorn University, E-mail: apinya.i@hotmail.com

องค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลในการทำงานมากที่สุด และ 3) สถานประกอบกิจการที่มีสัญชาติแตกต่างกันจะส่งผลให้พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน แต่ประสิทธิผลในการทำงานไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประสิทธิผลในการทำงาน  
อุตสาหกรรมยานยนต์ โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

## Abstract

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

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

## บทนำ

อุตสาหกรรมยานยนต์ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งด้านเศรษฐกิจ การจ้างงาน การสร้างมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนการพัฒนาอุตสาหกรรมสนับสนุนอื่นๆ และธุรกิจที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรม การเติบโตและขยายตัวของอุตสาหกรรมยานยนต์ ก่อให้เกิดการจ้างงานมากกว่า 5 แสนคน (สถาบันยานยนต์, 2555) และการลงทุนของผู้ประกอบการจากหลากหลายทวีป เช่น ทวีปเอเชีย ทวีปอเมริกา และทวีปยุโรป ซึ่งก่อให้เกิดความหลากหลายและแตกต่างด้านวัฒนธรรมอันอาจนำมาซึ่งความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ ดังที่ Cavusgil, Knight and

Riesenberger (2008) ระบุว่า องค์การจะต้องเผชิญความเสี่ยงเมื่อดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ 4 ประเภท ได้แก่ ความเสี่ยงด้านวัฒนธรรมข้ามชาติ (Cross-cultural Risk) ความเสี่ยงของประเทศที่เข้าไปดำเนินธุรกิจ (Country Risk หรือ Political Risk) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Currency Risk) และความเสี่ยงด้านการพาณิชย์ (Commercial Risk) ความเสี่ยงด้านวัฒนธรรมข้ามชาติ เกิดจากการที่ธุรกิจต้องมีบุคลากรจากวัฒนธรรมที่หลากหลายเป็นแรงขับเคลื่อนการทำงาน ในการนี้นักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารวัฒนธรรม โดยเฉพาะงานของ Hofstede (1997) ซึ่งจัดลักษณะของวัฒนธรรมและแบ่ง

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

นอกจากนั้น Cullen และ Parboteeah (2008) กล่าวว่า วัฒนธรรมกับการบริหารธุรกิจระหว่างประเทศเป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ได้ เนื่องจากวัฒนธรรมที่เกิดจากการเรียนรู้บูรณาการร่วมกันทางสังคม และเปลี่ยนแปลงตามสภาพการณ์ โดยแต่ละกลุ่มสังคมจะมีรูปแบบวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ ถ่ายทอดจากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นและจากสังคมหนึ่งไปสู่อีกสังคมได้ ดังนั้น วัฒนธรรมจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่อาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงานได้ (จิระศักดิ์ จิยะจันทร์, 2551) พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่ง แนวคิดหนึ่งที่ทางผู้บริหารสนใจและเป็นปัจจัยที่ต้องการให้เกิดขึ้นในองค์กรของตนเองก็คือ การที่บุคลากรของตนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) (Organ, 1991)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรประกอบด้วยพฤติกรรมรูปแบบต่างๆ ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีประโยชน์ 2 ประการ คือ ประโยชน์

ต่อองค์กรโดยรวม เช่น การที่สมาชิกขององค์กรเป็นอาสาสมัครในการทำประโยชน์ให้แก่องค์กร และเป็นประโยชน์โดยตรงต่อบุคลากรร่วมกันในองค์กร เช่น การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน (สุกมา พูลสวัสดิ์, 2554)

นอกจากนั้น ปัจจัยอีกประการหนึ่งที่องค์กรคาดหวังจากสมาชิกของตนเอง คือ ประสิทธิภาพของการทำงาน ซึ่งเป็นผลจากการกระทำที่แสดงถึงความรู้ ทักษะ ความสามารถ และศักยภาพ นำมาซึ่งความสำเร็จที่บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ตามตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน ในงานวิจัยครั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน แบ่งเป็น 3 เกณฑ์ คือ ปริมาณงานและระยะเวลาที่กำหนด คุณภาพของงาน และลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน (พัชรา หาญเจริญกิจ, 2545) ที่จะช่วยให้ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ซึ่งจะทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันได้เหนือกว่าองค์กรอื่นๆ

ดังนั้น ในการวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาอิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องนำความรู้ไปประยุกต์ในการพัฒนาและเสริมสร้างพฤติกรรมที่คาดหวัง อันจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับบริหาร และเจ้าหน้าที่สำนักงาน

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก
3. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิผลในการทำงานโดยจำแนกตามสัญชาติของสถานประกอบการ

## กรอบแนวคิดการวิจัย

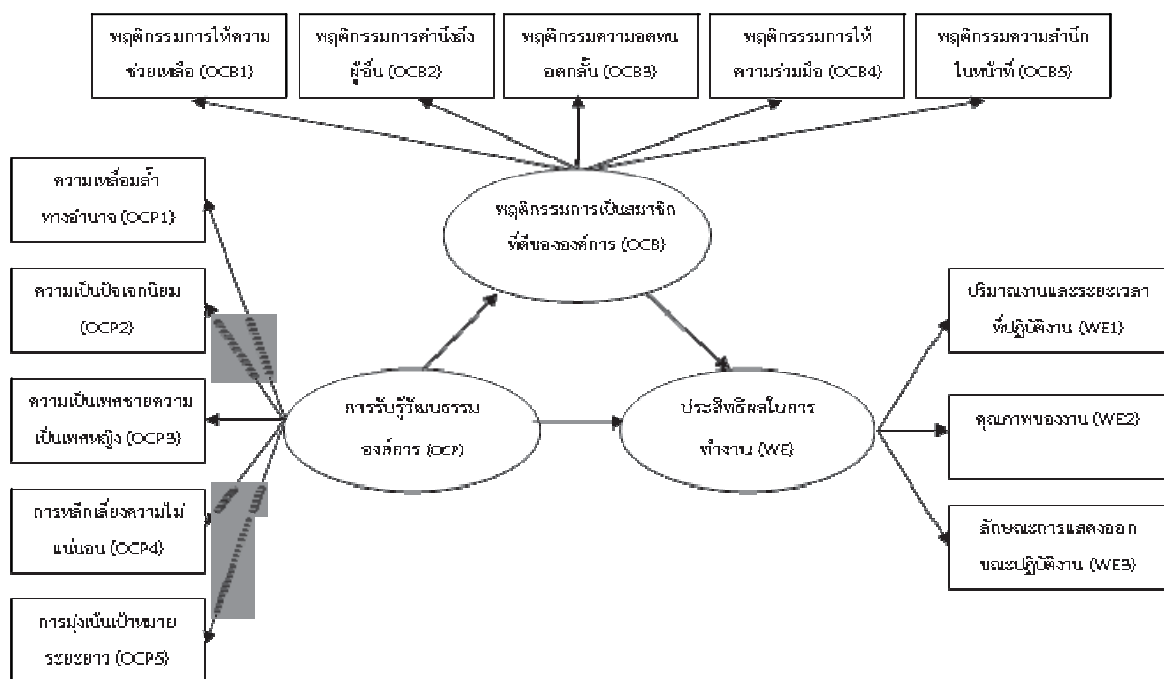
กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ พัฒนาขึ้นจากการคัดเลือกตัวแปรและกำหนดความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรในโมเดลจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก

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

แนวคิดของ Organ (1991) มีการแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประกอบด้วย 1) พฤติกรรมการ

ให้ความช่วยเหลือ 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น 3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น 4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และ 5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และประสิทธิผลในการทำงาน (Work Effectiveness) ตามแนวคิดของ พัชรา หาญเจริญกิจ (2545) มีการแบ่งประสิทธิผลในการทำงานออกเป็น 1) ปริมาณงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 2) คุณภาพของงาน และ 3) ลักษณะการแสดงผลออกขณะปฏิบัติงาน

จากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้ทบทวนมาบ่งชี้ว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Farh & Early, 1997; ทยานอมรสิงห์, 2549) อีกทั้งยังส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน (บึงอร โสฬส, 2544) และยังพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน (เมธีศรีวิริยะเลิศกุล, 2542; วิริณธ์ ธรรมรารถสกุล, 2544; เพียงภัทร์ เจริญพิทยา, 2546; ประทานพร ทองเขียว, 2546) ดังนั้น ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก

## สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้จัดลำดับเชิงสาเหตุและผลระหว่างตัวแปรต่างๆ สามารถอธิบายเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรจากโมเดลสมมติฐาน และมีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก
2. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก
3. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมกับประสิทธิผลในการทำงานโดยส่งอิทธิพลผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก
4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก
5. สถานประกอบกิจการที่มีสัญชาติแตกต่างกันจะส่งผลให้พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแตกต่างกัน
6. สถานประกอบกิจการที่มีสัญชาติแตกต่างกันจะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน
7. สถานประกอบกิจการที่มีสัญชาติแตกต่างกันจะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างกัน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยได้ให้คำนิยามศัพท์ เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

1. การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่พนักงานตีความข้อมูลที่ได้รับจากความรู้สึก เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและถ่ายทอดระหว่างกัน
2. วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ รูปแบบและวิถีปฏิบัติของสมาชิกในองค์การ ที่ยึดถือปฏิบัติร่วมกัน เป็นตัวกำหนดถึงความแตกต่างของสมาชิกที่อยู่ในแต่ละองค์การ โดยวัฒนธรรมองค์การในที่นี้หมายถึง วัฒนธรรมองค์การในโรงงานอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก

3. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง กระบวนการที่พนักงานตีความถึงค่านิยม ความเชื่อ พฤติกรรม ของสมาชิกที่อยู่ในองค์การยึดถือปฏิบัติร่วมกัน ซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะต่างๆ 5 ลักษณะ ได้แก่ ความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมและกลุ่มนิยม ลักษณะความเป็นเพศชายและความเป็นเพศหญิง ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน การมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาวตามทฤษฎีของ Hofstede (1997) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง วัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ซึ่งมีการบูรณาการเอียดลักษณะทั้ง 5 ไว้ดังนี้

3.1 ความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ หมายถึง การยอมรับความเหลื่อมล้ำของสถานภาพที่ไม่เท่าเทียมกัน

3.2 ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมและกลุ่มนิยม สัมพันธภาพของคนในกลุ่มสังคม โดยสังคมแบบปัจเจกนิยมจะเป็นสังคมที่คนในกลุ่มให้ความสำคัญกับตนเองหรือครอบครัวเป็นอันดับแรกมากกว่าการให้ความสนใจต่อกลุ่ม ส่วนสังคมแบบกลุ่มนิยม คนในสังคมจะมีความผูกพันกัน อย่างเหนียวแน่นและให้ความสำคัญกับกลุ่มมากกว่าตัวบุคคล

3.3 ลักษณะความเป็นเพศชายและความเป็นเพศหญิง หมายถึง วัฒนธรรมที่มีลักษณะเน้นการแข่งขันแก่งแย่งชิงเด่นและความแตกต่างระหว่างบทบาทหญิงชายในสังคม

3.4 ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกในวัฒนธรรมหนึ่งๆ ที่มีต่อความไม่แน่นอนในอนาคต และพยายามหลีกเลี่ยงความเสี่ยง เพื่อป้องกันเกิดความรู้สึกที่มั่นคงปลอดภัย

3.5 การมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว การที่สมาชิกให้คุณค่าต่อการกำหนดแผนระยะยาวในอนาคต มุ่งไปสู่อนาคตของตนเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายด้วยความอดทน บากบั่น อุตสาหะ ทำงานหนัก เพียรพยายาม

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

4.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน

4.2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาการกระทบกระทั่งที่อาจเกิดตามมา

4.3 พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งที่คับข้องใจ จากการถูกรบกวน หรือความเครียด ความกดดัน ด้วยความเต็มใจ เพื่อให้หน้าที่ต่างๆ ที่ทำสำเร็จลุล่วง

4.4 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ หมายถึง ความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์กร

4.5 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์กร

5. ประสิทธิภาพของการทำงาน หมายถึง ผลจากการกระทำที่แสดงถึงความรู้ ทักษะ ความสามารถและศักยภาพ ที่มี นำมาซึ่งความสำเร็จที่บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ พัชรา หาญเจริญกิจ (2545) โดยระบุเกณฑ์ที่องค์การมักกำหนดในการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 3 เกณฑ์ ดังนี้

5.1 ปริมาณงานและระยะเวลาที่กำหนด หมายถึง เกณฑ์ที่กำหนดถึงปริมาณของงานและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการปฏิบัติทั้งหมดในการที่จะทำงานจนสำเร็จ

5.2 คุณภาพของงาน หมายถึง เกณฑ์ที่กำหนดว่าผลของงานที่ปฏิบัติได้ควรมีคุณภาพดีอย่างน้อยเพียงใด

5.3 ลักษณะการแสดงผลออกขณะปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมหรือบุคลิกภาพที่แสดงออกในขณะที่ปฏิบัติงาน

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

## วิธีการวิจัย

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

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

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อายุ การทำงาน สัญชาติของบริษัทที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน

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

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

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

ซึ่งแบบสอบถามส่วนที่ 2-4 มีเกณฑ์การวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยโดยรวมและรายด้าน แบ่งออกเป็น 5 ช่วงดังนี้

4.51 – 5.00 มากที่สุด

3.51 – 4.50 มาก

2.51 – 3.50 ปานกลาง

1.51 – 2.50 น้อย

1.00 – 1.50 น้อยที่สุด

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

1. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ได้แก่ ด้านความเหลื่อมล้ำทางอำนาจมีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.504 ด้านความเป็นปัจเจกนิยมมีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.761 ด้านลักษณะความเป็นเพศชายและความเป็นเพศหญิงมีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.621 ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.616 และด้านการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาวมีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.605

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือมีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.810 ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.899 ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นมีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.800 ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.893 และด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.795

3. ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านปริมาณงานและระยะเวลาที่กำหนดมีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.863 ด้านคุณภาพของงานมีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.745 และด้านพฤติกรรมการแสดงออกขณะปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.862

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ส่วนบุคคลใช้ค่าแจกแจงนับความถี่และค่าร้อยละ ส่วนการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อทดสอบโมเดลใช้สถิติการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (SEM) โดยการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ใช้ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square Statistics:  $\chi^2$ ) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index:

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

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทางผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามดังนี้

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากคณะกรรมการจัดการและกาารท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา ไปยังผู้จัดการแผนกทรัพยากรมนุษย์บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีผู้ลงทุนมาจากทวีปเอเชีย ทวีปอเมริกา และทวีปยุโรป จำนวน 6 บริษัท เพื่อชี้แจงถึงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล พร้อมแบบสอบถามที่

ใช้ในการเก็บข้อมูล โดยชุดแบบสอบถามที่นำไปแจกจะนำใส่ซองเอกสารแจกเป็นรายบุคคล

2. รับแบบสอบถามกลับคืนจากแผนกทรัพยากรมนุษย์ที่สถานประกอบการที่ทำการส่งแบบสอบถาม
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา 249 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.77 ของการตอบกลับ
4. ลงรหัส และบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อนำผลไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 249 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.6 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 46.6 มีอายุงานเฉลี่ยในองค์การปัจจุบัน 1-3 ปี ร้อยละ 32.9 และส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในบริษัทที่มีสัญชาติอเมริกา ร้อยละ 38.2
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงาน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้แสดงผลดังตารางที่ 2 ดังนี้

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของตัวแปรสังเกตได้ของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ (OCP) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) และประสิทธิผลในการทำงาน (WE)

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



**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของตัวแปรสังเกตได้ของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ (OCP) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) และประสิทธิผลในการทำงาน (WE) (ต่อ)

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

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

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

ตัวแปรแฝงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) ที่วัดด้วยพฤติกรรมย่อยทั้ง 5 ด้านนั้น มีค่าเฉลี่ยใน

ระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ( $\bar{x} = 4.32$ , S.D. = 0.44) รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{x} = 4.15$ , S.D. = 0.42) ด้านพฤติกรรมการความสำนึกในหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.14$ , S.D. = 0.46) ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ( $\bar{x} = 4.12$ , S.D. = 0.45) และด้านพฤติกรรมการความอดทนอดกลั้น ( $\bar{x} = 4.06$ , S.D. = 0.46) ตามลำดับ

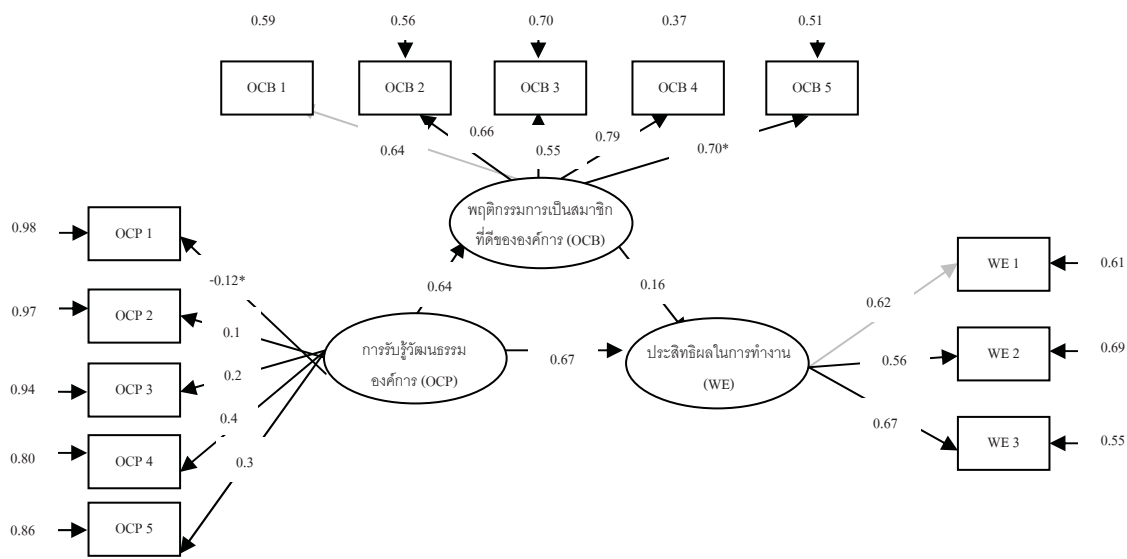
ตัวแปรแฝงประสิทธิผลในการทำงาน (WE) ที่วัดด้วยประสิทธิผล 3 ด้านนั้น มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 3.95$ , S.D. = 0.45) รองลงมา คือ ด้านปริมาณงานและระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x} = 3.74$ , S.D. = 0.59) และด้านคุณภาพของงาน ( $\bar{x} = 3.67$ , S.D. = 0.41)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

3. ผลการวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ภาคตะวันออก แสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3 และภาพที่ 2

**ตารางที่ 3** ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ภาคตะวันออก

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

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



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

ภาพที่ 2 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ภาคตะวันออก

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

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงของตัวแปรที่ส่งผลต่อตัวแปรแฝงประสิทธิผลในการทำงาน (WE) พบว่า มีจำนวน 2 ตัวแปร โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงมากที่สุดต่อประสิทธิผลในการทำงาน (WE) คือ การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร (OCP) ที่ปรากฏว่ามีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.77 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รองลงมา คือ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) มีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.16 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่อย่างไรก็ตามผลการวิจัยก็ค้นพบว่า ตัวแปรแฝงการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร (OCP) มีอิทธิพลโดยตรงทางบวกต่อตัวแปรแฝงประสิทธิผลในการทำงาน (WE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.67 แสดงว่า ถ้าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่ดีตามข้อบ่งชี้ของตัวแปรสังเกตได้ก็จะทำให้ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานเป็นไปในทิศทางที่ดี

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางอ้อมพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร (OCP) มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงาน (WE) เท่ากับ 0.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยส่งอิทธิพลอ้อมผ่านพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) แสดงว่า ถ้าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในทางที่ดี ทำให้พนักงานมีพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จึงส่งผลให้เกิดประสิทธิผล  
ในการทำงาน

ในการทำงานโดยจำแนกตามสัญชาติของสถานประกอบ  
กิจการ

4. ผลการเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ  
พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิผล

**ตารางที่ 4** สรุปการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและ  
ประสิทธิผลในการทำงาน จำแนกตามสถานประกอบกิจการที่มีสัญชาติญี่ปุ่น อเมริกา เยอรมัน และอังกฤษ

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

\* p-value < .05

จากตารางที่ 4 พบว่า สถานประกอบกิจการที่มีสัญชาติ  
ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงาน  
กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ด้านความ  
เป็นปัจเจกนิยม และด้านการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว ไม่  
แตกต่างกัน ยกเว้น ภาพรวม ด้านความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ  
ความเป็นเพศชายและความเป็นเพศหญิง การหลีกเลี่ยง  
ความไม่แน่นอน แตกต่างกัน

สถานประกอบกิจการที่มีสัญชาติที่แตกต่างกัน มี  
พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานกลุ่ม  
อุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ด้านพฤติกรรม  
การคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น และ  
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น  
ภาพรวม ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรม  
การให้ความร่วมมือ แตกต่างกัน

สถานประกอบกิจการที่มีสัญชาติที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานขององค์การของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ภาพรวมด้านปริมาณงานและระยะเวลาที่กำหนด ด้านคุณภาพของงาน ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออกขณะปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

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

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก เมื่อพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่ดี ประสิทธิผลในการทำงานก็จะดีด้วย ในทางกลับกันถ้าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่ไม่ดี ประสิทธิผลในการทำงานก็จะไม่ดีด้วย ซึ่งจะมีทิศทางเดียวกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา

(2556) ได้ศึกษาการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ด้านวัฒนธรรมองค์กรและด้านระบบบริหารจัดการ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมกับประสิทธิผลในการทำงานโดยส่งอิทธิพลผ่านพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก โดยการรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่ดี จะทำให้พนักงานแสดงถึงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ฉะนั้น การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานนั้น ทั้งนี้ อาจเนื่องจากกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์เป็นกลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมหนัก ซึ่งงานลักษณะนี้จะเอื้อให้เกิดการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแบบลักษณะความเป็นเพศชาย เนื่องจากเป็นลักษณะงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับเครื่องกล จึงต้องการพนักงานที่มีความสามารถในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีการคิดวิเคราะห์วางแผน กล้าหาญ และกระตือรือร้นในการทำงาน จากลักษณะทางกายภาพขององค์กรตั้งที่กล่าวมาจึงอาจเป็นสาเหตุให้อุตสาหกรรมรถยนต์ บ่งบอกได้ถึงลักษณะความเป็นเพศชายสูง นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบายและเป้าหมายทั้งขององค์กร หน่วยงาน บุคคล และการใช้ทรัพยากร ได้มีการวางแผนงานและพัฒนาบุคลากรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ดังนั้น จึงทำให้พนักงานที่มีการรับรู้วัฒนธรรมขององค์กรในลักษณะความเป็นเพศชายและเข้าใจวัฒนธรรมองค์การได้ตรงตามสภาพความเป็นจริง เช่น การกระจายอำนาจภายในองค์กร สมาชิกภายในองค์กรมีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง กฎระเบียบข้อบังคับขององค์การที่มีความเคร่งครัด ปฏิบัติตามกฎและบรรทัดฐานขององค์การ และการวางแผนงานมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว จึงส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานขึ้น

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ถ้าพนักงาน

มีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดี ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะดีด้วย ในทางกลับกันถ้าพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ไม่ดี ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะไม่ดีด้วย ซึ่งจะมีทิศทางเดียวกัน เนื่องมาจากพนักงานมีการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานร่วมมือในการทำกิจกรรมร่วมกับองค์กร ให้การแบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำงานให้กับเพื่อนร่วมงาน ให้การเคารพในความคิดของเพื่อนร่วมงานและเคารพต่อสิทธิของหัวหน้า รมั้ดระวังในการกระทำและคำพูด พยายามใช้ความอดทนเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ซึ่งพนักงานยังร่วมมือช่วยเหลือกันเพื่อแก้ปัญหาและสถานการณ์ให้ผ่านพ้นไปได้ด้วยดี และนำคำตำหนิในการทำงานไปปรับปรุงการทำงาน ไม่ใช่เวลาทำงานไปทำเรื่องส่วนตัว รวมทั้งยังปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัด ดังนั้นพฤติกรรมดังกล่าวเหล่านี้ได้จึงส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้นของพนักงานในองค์กร สอดคล้องกับแนวความคิดของ Organ (1988; อ้างถึงใน พจนินัย ไหลพณิชถาวร, 2550) ที่กล่าวถึงพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่เกิดจากตัวของพนักงานเอง องค์กรไม่ได้เป็นผู้กำหนด พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร และยังสอดคล้องกับแนวความคิดของ Turnipseed และ Murkison (1996; อ้างถึงใน กิตติดาพร กาลานุสนธิ, 2554) ได้กล่าวไว้ว่าพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและนวัตกรรมต่างๆ ขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์กร เอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง ประทานพร ทองเขียว (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิภาพของหน่วยงานพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล และ เพียงภัทร์ เจริญพิทยา (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยศึกษากับพนักงานในเครือบริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด ผลการวิจัยของผู้วิจัยทั้งสามท่านพบว่า พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน

สถานประกอบการที่มีสัญชาติแตกต่างกันจะส่งผลให้พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชฌาย์ แสงทอง (2556) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นและอเมริกันที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า บริษัทสัญชาติญี่ปุ่นและอเมริกันมีพื้นฐานทางสังคม และวัฒนธรรมที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานมีการรับรู้ในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัยทิพย์ ช้ายโผ้ง (2556) พบว่า ด้านลักษณะวัฒนธรรมของพนักงานไทยและญี่ปุ่นในกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกันในด้านความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ความเป็นปัจเจกนิยมและคตินิยม การมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาวและระยะสั้น

สถานประกอบการที่มีสัญชาติแตกต่างกันจะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัยทิพย์ ช้ายโผ้ง (2556) พบว่า ลักษณะวัฒนธรรมของพนักงานไทยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานไทยในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ความเป็นชายและความเป็นหญิง และการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาวและระยะสั้น ส่วนวัฒนธรรมของพนักงานไทยที่ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานไทยในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความเป็นปัจเจกนิยมและคตินิยม ในขณะที่ลักษณะวัฒนธรรมของพนักงานญี่ปุ่นที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานญี่ปุ่นในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ลักษณะความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ ความเป็นปัจเจกนิยมและคตินิยม ความเป็นชายและความเป็นหญิง และการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาวและระยะสั้น ส่วนวัฒนธรรมของพนักงานญี่ปุ่นที่ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานญี่ปุ่นในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน

สถานประกอบการที่มีสัญชาติแตกต่างกันจะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิผลในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชฌาย์ แสงทอง (2556) พบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกันพบว่าส่วนใหญ่แล้วไม่มีความแตกต่างกัน

ดังนั้น จึงมีข้อเสนอว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จึง

เสนอแนะว่า องค์กรควรหาแนวทางให้พนักงานได้รับรู้วัฒนธรรมองค์กรในลักษณะความเป็นเพศชายในระดับสูง โดยส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรมีความกระตือรือร้น กล้าตัดสินใจ โดยองค์กรควรมอบหมายงานให้มีความเหมาะสมกับพนักงานแต่ละคน ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้แสดงออก เช่น เปิดโอกาสให้ซักถามความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ ส่งเสริมให้การแสวงหาหนทางที่นำไปสู่ความสำเร็จ เน้นผลงาน โดยการให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือให้ข้อเสนอแนะในการทำงานกับพนักงาน และควรมีการพิจารณาการให้รางวัลด้วยความยุติธรรมกับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดี เพื่อเป็นการสร้างกำลังใจ สร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่วนพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน จึงเสนอแนะว่า จากลักษณะงานในอุตสาหกรรมรถยนต์มีการร่วมทำงานกันเป็นทีมมากกว่าการทำงานเฉพาะบุคคล สมาชิกในองค์กรให้ความสำคัญกับทีมมากกว่าบุคคล ดังนั้น องค์กรควรเน้นให้สมาชิกในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน มีการร่วมมือ ช่วยเหลือ และประสานประโยชน์กัน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

### บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา. (2556). *การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจอโศก กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- กิตติดาพร กาลานุสนธิ์. (2554). *พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior) และค่านิยมขององค์กรต่อวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) กรณีศึกษา บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- จิรศักดิ์ จิยะจันทร์. (2551). *การบริหารและจัดการองค์กร*. กรุงเทพฯ: อีราฟิล์ม แอนด์ โซลูชั่นส์.

- เจนจิรา ผลดี. (2554). *การสมรสข้ามวัฒนธรรม: แนวทางการปรับตัวและผลกระทบต่อสังคมไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- ธยาน์ ออมสิงห์. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนทางสังคมและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *โมเดลลิสม์: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บังอร โสฬส. (2544). *การศึกษาข้ามวัฒนธรรมด้านปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงานของหัวหน้าในธนาคารไทยและอเมริกัน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ประทานพร ทองเขียว. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลง กับประสิทธิผลของหน่วยงาน พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- พจนีย์ ไหลพณิชถาวร. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความเชื่ออำนาจ การควบคุมและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- พัชรา หาญเจริญกิจ. (2545). *มาตรฐานการปฏิบัติงาน. รั้งสัตวารสาร, 8(1), 63-72.*

- เพียงภัทร์ เจริญพิทยา. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือบริษัท สเปเชียลตี้ กรุ๊ป จำกัด* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- วิริณี ธรรมนารถสกุล. (2544). *อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลางและอิทธิพลสอดแทรก* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สถาบันยานยนต์. (2555). *แผนแม่บทอุตสาหกรรมยานยนต์ ปี พ.ศ. 2555 – 2559*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สุกมา พูลสวัสดิ์. (2554). *อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- สุพิชฌาย์ แสงทอง (2556). *การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นและอเมริกันที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- อุทัยทิพย์ ซ้ายไผ่. (2556). *การเปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานไทยและญี่ปุ่นในกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- Cavusgil, S. T., Knight, G., & Riesenberger, J. R. (2008). *International business: Strategy, management, and the new realities*. Upper Saddle River, NJ.: Pearson/Prentice Hall.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychology testing* (5<sup>th</sup> ed.). New York: Harper Collins.
- Cullen, J. B., & Parboteeah, K. P. (2008). *Multinational management: A strategic approach* (4<sup>th</sup> ed.). Australia: Thomson/South-Western.
- Farh, J. L., Early, P. C., & Lin, S. C. (1997). Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in Chinese society. *Administrative Science Quarterly*, 42, 421-444.
- Garrison, K. C., & Magoon, R. (1978). *Educational psychology*. Ohio: Merrill.
- Hofstede, G. H. (1997). *Cultures and organizations: Software of the mind*. New York: McGraw-Hill.
- Organ, D. (1991). *Organization behavior* (4<sup>th</sup> ed.). New York: Richard D. Irwin.

#### Translated Thai References

- Amornsing, T. (2006). *The relationship between Organizational Culture, Social Support and organizational Citizenship Behavior of Thai Airways International Public Company Limited* (Master's thesis, Kasetsart University). (in Thai)
- Charoenpitthaya, P. (2003). *The relation among organizational commitment, organizational citizenship behavior, and job performance: A case study of employees at The Specialty Group, Co., Ltd.* (Master's thesis, Kasetsart University). (in Thai)
- Chiyachan, C. (2008). *Administration and organizational management*. Bangkok: Teera Film and Cytex, Co.,Ltd. (in Thai)
- Hancharoenkit, P. (2002). Performance standard. *Rangsit Journal*, 8(1), 63-72. (in Thai)
- Kalanuson, K. (2011). *Organizational citizenship behavior and learning organization: A case study of PTT Public Company Limited* (Master's thesis, Thammasat University). (in Thai)

- Laipanittawon, P. (2007). *Relationship among perceived organizational justice, locus of control and organizational citizenship behavior of professional nurses in community hospitals in Lampang Province* (Master's thesis, Chiangmai University). (in Thai)
- Pholdee, J. (2011). *Cross cultural marriage: The impact and adaptation of Thai society* (Doctoral dissertation, Burapha University) (in Thai)
- Poempian, T. (2010). *The relationship between organizational culture, social support and organizational citizenship behavior of industrial electronics employees at Rodjana Industrial Park Ayuthaya* (Master's thesis, Sripatum University). (in Thai)
- Polangka, K. (2013). *A study of the personal characteristics, constructive organizational culture, and internal environment toward employees' work performance at the operational level in Asoke (Central Business District)* (Master's thesis, Bangkok University). (in Thai)
- Poonsawas, S. (2011). *Organization culture affecting organizational citizenship behavior of personnel under the teacher civil service and educational personnel commission, Ministry of education* (Master's thesis, Burapha University). (in Thai)
- Saiphong, U. (2013). *A comparative study of culture and job behaviors between Thai and Japanese employees in Bangkok metropolis* (Master's thesis, Srinakharinwirot University). (in Thai)
- Sangthong, S. (2013). *The comparison of organization culture in Japanese and American companies related to work effectiveness of employee in Amata Nakorn Industrial Estate, Chonburi Province* (Master's thesis, Burapha University). (in Thai)
- Serirat, S., & et al. (1998). *Organizational behavior*. Bangkok: Theera Film & Scitex (in Thai)
- Siriphattrasopon, S. (2011). *Cross-cultural management of multinational organization operating in Thailand and Vietnam* In *The conference of solve the environment crisis, seek opportunities for Thai agriculture, step toward with ASEAN* (pp. 157-165). Bangkok: Kasetsart University. (in Thai)
- Sorod, B. (2001). *A cross-cultural study of psychosocial correlates of leadership effectiveness in Thai and American Banks*. Bangkok: National Research Council of Thailand. (in Thai)
- Sriviriyalertkul, M. (1999). *Relationship between organizational citizenship behavior, job satisfaction and job performance of employees in a large-sized private company* (Master's thesis, Thammasat University). (in Thai)
- Thailand Automotive Institute. (2012). *Automotive industry master plan 2012 – 2016*. Bangkok: Author. (in Thai)
- Thamanartsakul, W. (2001). *The effect of organizational citizenship behavior on registered nurses performance the test of direct, mediating and moderating effects* (Doctoral dissertation, Srinakharinwirot University). (in Thai)



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

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



**กิ่งกาญจน์ พันธุมะโอภาส** กำลังศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา เคยดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโส (งานสรรหาคัดเลือก – พัฒนางค์กร) บริษัทฮาล่า วีส์ทีออน ไคลเมทคอนโทรล (ประเทศไทย) จำกัด ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญด้านการเรียนรู้และพัฒนา บริษัทฟอर्ट มอเตอร์ คัมปะนี (ประเทศไทย) จำกัด



**พรรัตน์ แสดงหาญ** สำเร็จการศึกษา Ph.D. (Development Administration), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, MA in HRM., Middlesex University Business School, UK และ วท.บ. (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เคยรับราชการที่สำนักงาน ก.พ. และสำนักงาน ก.พ.ร. รวมถึงเคยเป็นที่ปรึกษาด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และผู้จัดการงานบุคคลที่สถาบันเพิ่ม

ผลผลิตแห่งชาติ ปัจจุบันเป็นอาจารย์ประจำสาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา มีผลงานทางวิชาการประเภทงานวิจัย ได้แก่ การธำรงรักษาคนเก่งในภาครัฐ โมเดลการบริหารผลการปฏิบัติงานของสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก การพัฒนาโมเดลการทำงานสำหรับผู้สูงอายุในอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย และบทความวิชาการเรื่องธำรงรักษาคนเก่งในองค์กร



**อภิญญา อิงอาจ** สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีบัณฑิต (การวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา) มหาวิทยาลัยบูรพา พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และบัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร มีผลงานทางวิชาการประเภทงานวิจัย ได้แก่ 1) สถิติวิเคราะห์พฤติกรรมเชิงจริยธรรมของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษา เอกชนของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง 3) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันคุณธรรมนำสังคมเข้มแข็งของนักศึกษามหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล 4) รูปแบบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และ 5) อิทธิพลของปัจจัยปัญญาสังคมที่มีต่อความผูกพันในชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล