

อิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร บรรยากาศองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์กรที่มีต่อประสิทธิผลของทีมของพนักงานปฏิบัติการในท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL JUSTICE PERCEPTION, ORGANIZATIONAL CLIMATE AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR ON TEAM EFFECTIVENESS OF OPERATIONAL LEVEL WORKERS IN LAEM CHABANG PORT, CHON BURI PROVINCE

วุฒินันท์ วงมิ่ง^{1*}, จุตามาต ทวีไพบูลย์วงศ์²

Wutthinun Wongming^{1*}, Jutamard Thaweepaiboonwong²

^{1*}นักศึกษ, หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา จังหวัดชลบุรี
20230, ประเทศไทย

^{1*}Student, Master of Business Administration Program, Faculty of Management Sciences, Kasetsart University, Sriracha Campus,
Chon Buri Province, 20230, Thailand

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา จังหวัดชลบุรี 20230, ประเทศไทย

²Assistant Professor Dr., Faculty of Management Sciences, Kasetsart University, Sriracha Campus, Chon Buri Province, 20230, Thailand
E-mail address (Corresponding author): 1* wutthinun.w@ku.th (Author) : jutamard.t@ku.th

รับบทความ : 2 เมษายน 2564 / ปรับแก้ไข : 20 พฤษภาคม 2564 / ตอรับบทความ : 24 พฤษภาคม 2564

Received : 2 April 2021 / Revised : 20 May 2021 / Accepted : 24 May 2021

DOI : <https://doi.org/10.14456/nrru-rdi.2022.17>

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the influences of organizational justice perception, organizational climate and organizational citizenship behavior on team effectiveness of operational level workers in Laem Chabang Port, Chon Buri province. Quantitative research was used in this study. The samples were 215 operational level workers in Laem Chabang Port. A questionnaire was utilized as a research instrument. The data was gathered from operational level workers by stratified random sampling. The statistics used in data analysis consisted of frequency, percentage, skewness, kurtosis, Pearson correlation, confirmatory factor analysis and structural equation modeling (SEM). The results of the study revealed that the proposed model was consistent with the empirical data with relative chi-square=1.637, CFI=0.974, RMR=0.013, and RMSEA=0.055. The organizational climate had a significant positive direct effect on team effectiveness (DE=0.432, $p<0.01$) and the organizational climate also had a significant positive indirect effect on team effectiveness through organizational citizenship behavior (IE=0.375, $p<0.01$). The organizational citizenship behavior had a significant positive direct effect on team effectiveness (DE=0.505, $p<0.01$), whereas the organizational justice perception had no statistically significant direct or indirect effect on team effectiveness. The organizational justice perception, organizational climate and organizational citizenship behavior jointly accounted for 67.80% of the total variance in team effectiveness of the workers.

Keywords : Organizational justice perception, Organizational climate, Organizational citizenship behavior, Team effectiveness

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร บรรยากาศองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีต่อประสิทธิผลของทีมของพนักงานปฏิบัติการในท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างได้แก่พนักงานปฏิบัติการในท่าเรือแหลมฉบังจำนวน 215 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มพนักงานปฏิบัติการโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าความเบ้ ความโด่ง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่าโมเดลสมมติฐาน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์=1.637, CFI=0.974, RMR=0.013, RMSEA=0.055)

บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางตรงในทางบวกต่อประสิทธิผลของทีม (ค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ=0.432) และบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมในทางบวกต่อประสิทธิผลทีมโดยส่งผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (ค่าอิทธิพลทางอ้อม=0.375) ส่วนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางตรงในทางบวกต่อประสิทธิผลของทีม (ค่าอิทธิพลทางตรง=0.505) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การไม่ส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิผลของทีม ทั้งนี้ สามารถพยากรณ์การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การบรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลของทีมของพนักงานได้ร้อยละ 67.80

คำสำคัญ : การรับรู้ความยุติธรรม, บรรยากาศองค์การ, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี, ประสิทธิผลของทีม

บทนำ

ตามแผนการพัฒนาพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern economic corridor) ได้มีโครงการพัฒนาท่าเทียบเรือแหลมฉบังในระยะที่ 3 เพื่อตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจ เนื่องจากท่าเรือแหลมฉบังเป็นท่าเรือหลักในการขนส่งสินค้าในประเทศและระหว่างประเทศของประเทศไทย ดังนั้นการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพจึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อศักยภาพในการดำเนินงานองค์การเพื่อที่จะสามารถยกระดับคุณภาพของงานซึ่งอยู่ภายใต้ภารกิจขององค์การ ประสิทธิภาพของทีม (Team effectiveness) ซึ่งเป็นการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกันโดยการประสานงานของสมาชิกในทีมในการปฏิบัติงาน (Caroline & Rousseau, 2011, p. 567) จะทำให้พนักงานทำงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานที่ตนเองรับผิดชอบและทำงานอย่างมีความสุข ทำให้สามารถสร้างผลงานที่เกิดประโยชน์กับองค์การ สร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิก และสามารถธำรงความเป็นทีมให้คงอยู่ได้ ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในการทำงานร่วมกัน ซึ่งแสดงออกโดยพฤติกรรมการแสดงออกของบุคลากรที่นำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การในภาพรวมได้ ดังนั้น การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (Organizational citizenship behavior) เป็นพฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่ได้แสดงพฤติกรรมนั้นออกมาโดยที่ไม่ได้ถูกบังคับให้ปฏิบัติตามหน้าที่รับผิดชอบ และไม่ได้ขึ้นอยู่กับการรางวัลที่ได้รับ ซึ่งรวมถึงการกระทำนอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบ และพฤติกรรมที่แสดงออกนั้นมีประโยชน์ต่อองค์การ เช่น มาทำงานตรงต่อเวลา การช่วยเหลือคนอื่น การอาสาช่วยเหลืองานต่าง ๆ ขององค์การโดยไม่ต้องร้องขอ (Spector, 1996, p. 257) ถือเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่จะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การได้ (Organ, 1988, p. 4) โดยการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเกิดจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Badu & Asumeng, 2013, p. 149; Singh & Singh, 2019, pp. 78-79) โดยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Organizational justice perception) รวมถึงการรับรู้ถึงความถูกต้องและเหมาะสมของผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การ เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ตนทำงานให้แก่องค์การ การรับรู้ว่าข้อกำหนดนโยบายและกระบวนการขององค์การในการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนของพนักงานนั้นมีความถูกต้องโดยพนักงานสามารถตรวจสอบได้ ปราศจากอคติ และไม่ถูกครอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง (Greenberg, 1990, pp. 399-432) จะส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานได้ทั้งทางบวกและทางลบ

นอกจากนี้ บรรยากาศองค์การ (Organizational climate) ถือเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ โดยบรรยากาศองค์การเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการกำหนดรูปแบบความคาดหวังของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลตรงกับทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์การ (Brown & Moberg, 1980, p. 420) จึงมีส่วนสำคัญต่อพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน เนื่องจากในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานและสนองตอบต่อความต้องการของพนักงาน จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับ Litwin and Stringer (1968, p. 21

อ้างใน Boontham, 2015, p. 2) กล่าวว่า เป็นองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมที่อยู่ในองค์การ ซึ่งพนักงานที่ทำงานในสภาพแวดล้อมนั้นสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีผลต่อจิตใจของพนักงาน และก่อให้เกิดพฤติกรรมที่พนักงานที่แสดงออกมา และจากที่กล่าวมาข้างต้นนั้น การศึกษานี้จึงมุ่งศึกษาถึงอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ บรรยากาศขององค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่มีต่อประสิทธิผลของทีมของพนักงานปฏิบัติการในท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี เพื่อนำผลการศึกษาดังกล่าวมาปรับปรุงพัฒนา และเป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของท่าเรือแหลมฉบังต่อไป รวมถึงองค์การอื่นๆ ที่มีความสนใจนำผลการศึกษาในครั้งนี้ ไปใช้เป็นแนวทางเพื่อวางแผนในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

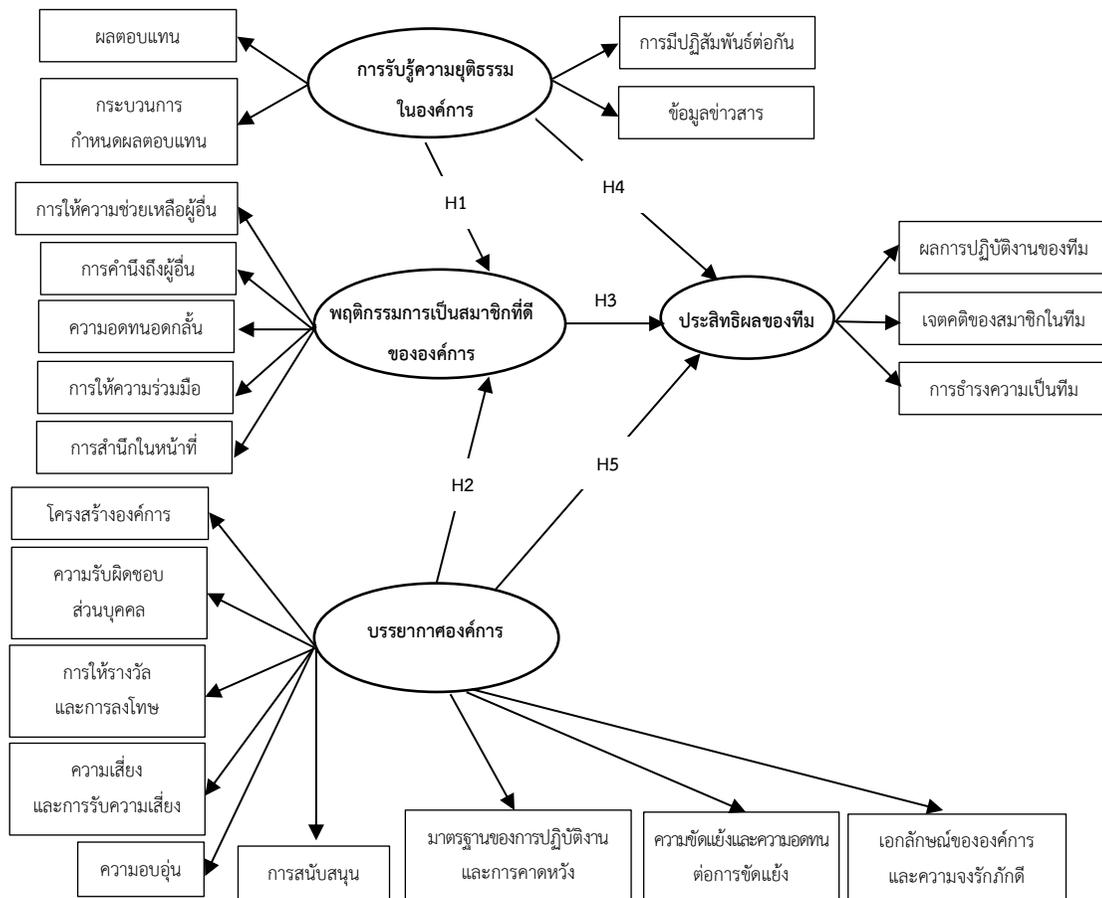
เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ บรรยากาศขององค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่มีต่อประสิทธิผลของทีมของพนักงานปฏิบัติการในท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

ประโยชน์การวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในบริษัทเอกชนที่ประกอบการอยู่ในท่าเรือแหลมฉบัง ในการกำหนดนโยบายเพื่อการบริหารจัดการที่เหมาะสม ตลอดจนการพัฒนาให้พนักงานเพื่อให้มีแนวโน้มที่แสดงพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของทีม

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรม สามารถเขียนเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1 โดยประสิทธิผลของทีมประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานของทีม เจตคติของสมาชิกในทีม และการธำรงความเป็นทีม (Yeatts & Hyten, 1998, pp. 48-49; McShane & Von Glinnow, 2005, pp. 270-271) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และการสำนึกในหน้าที่ (Organ, 1988, pp. 8-13) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ผลตอบแทน กระบวนการกำหนดผลตอบแทน การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และข้อมูลข่าวสาร (Colquitt et al., 2001, p. 396) และบรรยากาศขององค์การ 9 องค์ประกอบ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ ความรับผิดชอบส่วนบุคคล การให้รางวัลและการลงโทษ ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง ความอบอุ่น การสนับสนุน มาตรฐานของการปฏิบัติงานและการคาดหวัง ความขัดแย้งและความอดทนต่อการขัดแย้ง และเอกลักษณ์ขององค์การ และความจงรักภักดี (Litwin & Stringer, 1968, p. 21 อ้างใน Boontham, 2015, p. 2) โดยแสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
2. บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลของทีม
4. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลของทีม
5. บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลของทีม

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เลขที่ COE No. COE63/206 ตั้งแต่วันที่ 7 ตุลาคม 2562 จากสถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานปฏิบัติการในท่าเรือแหลมฉบัง ในเขตพื้นที่ระยองเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดที่ว่าจำนวนตัวอย่างในการวิเคราะห์สมการโครงสร้างต้องมากกว่า 200 ตัวอย่าง หรืออยู่ในช่วง 5-20 เท่าของจำนวนพารามิเตอร์ที่ถูกประมาณค่า (Kline, 2005, pp. 111-178) ซึ่งในการศึกษานี้มีตัวแปรสังเกตได้ 21 ตัวแปร

โดยในเบื้องต้นผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 10 เท่า จากตัวแปรสังเกตได้ 21 ตัวแปร เท่ากับ 210 คน และเพื่อป้องกันการสูญหายและความไม่สมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 10 ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงมีจำนวนเท่ากับ 231 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportional stratified random sampling) ตามสัดส่วนของประชากรแต่ละบริษัท

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บข้อมูล คือแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา แผนกที่ทำงาน และอายุงานในองค์กร จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบปลายปิดเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ ส่วนที่ 2 ข้อคำถามด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร จำนวน 20 ข้อ ส่วนที่ 3 ข้อคำถามด้านบรรยากาศองค์การ จำนวน 43 ข้อ ส่วนที่ 4 ข้อคำถามด้านพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 25 ข้อ ส่วนที่ 5 ข้อคำถามด้านประสิทธิผลของทีม จำนวน 15 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้คือ 5 คะแนน หมายถึงมากที่สุด 4 คะแนน หมายถึงมาก 3 คะแนน หมายถึงปานกลาง 2 คะแนน หมายถึงน้อย และ 1 คะแนน หมายถึงน้อยที่สุด และส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะถึงปัจจัยที่สามารถส่งผลต่อประสิทธิผลของทีม มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือซึ่งเป็นแบบสอบถาม ดังนี้

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถาม เพื่อวัดค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ในการศึกษาหรือหาค่า (Item-objective congruence : IOC) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 4 ท่านทำการประเมินความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถาม และนำผลการประเมินมาวิเคราะห์หาค่า IOC พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.75-1.0 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 ในทุกข้อคำถาม จึงถือว่าแบบสอบถามมีความเหมาะสมและนำไปใช้ได้ (Rovinelli & Hambleton, 1976, pp. 49-60)

2. การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม หลังจากทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาแล้ว โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try out) กับประชากรตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่าได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร อยู่ระหว่าง 0.882-0.941 ด้านบรรยากาศองค์การ อยู่ระหว่าง 0.726-0.937 ด้านพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ระหว่าง 0.780-0.917 และด้านประสิทธิผลของทีม 0.801-0.892 ซึ่งหมายถึงอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Cortina, 1993, pp. 98-104)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยลงพื้นที่ภาคสนามด้วยตนเองในเขตพื้นที่ระยองเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ซึ่งมีบริษัทที่ประกอบการในท่าเรือแหลมฉบัง โดยการส่งแบบสอบถามเพิ่มเติมจากขนาดกลุ่มตัวอย่างจริงอีกร้อยละ 10 เพื่อป้องกันการสูญหายและความไม่สมบูรณ์ของข้อมูล โดยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาทั้งสิ้นจำนวน 215 ฉบับ ระหว่างเดือนตุลาคม 2563 ถึง เดือนธันวาคม 2563

การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ด้วยการหาค่าสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สถิติค่าความเบ้และความโด่งแสดงการแจกแจงของข้อมูล กำหนดเกณฑ์การแจกแจงปกติโดยให้ค่าสัมบูรณ์ของความเบ้ไม่เกิน 2 และความโด่งไม่เกิน 7 ถือได้ว่าตัวแปรทั้งหมดยังมีการแจกแจงปกติ (Curran, West, & Finch, 1996, pp. 16-29) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ในการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีค่าไม่เกิน 0.85 จึงถือว่าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Weston & Gore, 2006, p. 735) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันในการตรวจสอบโมเดลการวัด และใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation modeling : SEM) ในการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร บรรยากาศองค์กร และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีต่อประสิทธิผลของทีมของพนักงาน ทำการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์ของ Kline (2005, pp. 111-178)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร บรรยากาศองค์กร และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีต่อประสิทธิผลของทีมของพนักงานปฏิบัติการในท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี แสดงผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 75.35 และเพศหญิง ร้อยละ 24.65 มีอายุอยู่ในช่วง 30-39 ปี ร้อยละ 37.67 อายุในช่วง 20-29 ปี ร้อยละ 33.95 อายุในช่วง 40-49 ปี ร้อยละ 24.19 และอายุอยู่ในช่วง 50-60 ปี ร้อยละ 4.19 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 37.21 ระดับอนุปริญญาหรือปวส. ร้อยละ 35.35 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. ร้อยละ 20.47 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 6.98 โดยส่วนใหญ่ทำงานในแผนกปฏิบัติการมากที่สุด ร้อยละ 43.26 รองลงมาทำงานในฝ่ายวิศวกรรม ร้อยละ 27.44 นอกจากนี้ อยู่ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายเอกสาร ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 8.37, 6.51, 5.58 ตามลำดับ และฝ่ายอื่น ๆ ร้อยละ 6.05 ซึ่งมีอายุนานอยู่ในช่วง 0-5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.44 รองลงมาคือ อายุนานอยู่ในช่วง 6-10 ปี ร้อยละ 22.33 อายุนานอยู่ในช่วง 11-15 ปี และ 16-20 ปี จำนวนเท่ากัน ร้อยละ 13.02 และอายุนาน 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 4.19 ตามลำดับ

2. ผลการตรวจสอบการแจกแจงข้อมูลด้วยค่าความเบ้และความโด่ง พบว่า ลักษณะข้อมูลการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (POJ1-POJ4) บรรยากาศองค์กร (POC1-POC9) พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB1-OCB5) และประสิทธิผลของทีม (TE1-TE3) มีความเบ้ (Skewness) อยู่ในช่วง -0.136 ถึง 0.569 และมีค่าความโด่ง (Kurtosis) อยู่ในช่วง -0.826 ถึง 0.490 ถือได้ว่าตัวแปรทั้งหมดยังมีการแจกแจงปกติ และการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมดอยู่ระหว่าง 0.303 ถึง 0.850 ถือว่าเป็นความสัมพันธ์กันในระดับที่ยอมรับได้

3. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันหลังจากการปรับโมเดลการวัด แสดงได้ดังนี้

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันหลังจากการปรับโมเดลการวัด

ตัวแปร	Standardized Factor Loading	S.E.	P-value	R ²
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (POJ)				
1. ผลตอบแทน (POJ1)	0.650	-	-	0.422
2. กระบวนการกำหนดผลตอบแทน (POJ2)	0.673	0.084	***	0.453
3. การมีปฏิสัมพันธ์ (POJ3)	0.697	0.123	***	0.485
4. ข้อมูลข่าวสาร (POJ4)	0.756	0.131	***	0.572

ตาราง 1 (ต่อ)

ตัวแปร	Standardized Factor Loading	S.E.	P-value	R ²
บรรยากาศองค์การ (POC)				
1. โครงสร้างองค์การ (POC1)	0.779	-	-	0.607
2. ความรับผิดชอบส่วนบุคคล (POC2)	0.727	0.079	***	0.528
3. การให้รางวัลและการลงโทษ (POC3)	0.762	0.078	***	0.581
4. ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง (POC4)	0.688	0.067	***	0.474
5. ความอบอุ่น (POC5)	0.795	0.082	***	0.632
6. การสนับสนุน (POC6)	0.844	0.072	***	0.713
7. มาตรฐานของการปฏิบัติงานและการคาดหวัง (POC7)	0.878	0.072	***	0.770
8. ความขัดแย้งและความอดทนต่อการขัดแย้ง (POC8)	0.827	0.066	***	0.684
9. เอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดี (POC9)	0.768	0.084	***	0.590
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB)				
1. การให้ความช่วยเหลือ (OCB1)	0.871	-	-	0.758
2. การคำนึงถึงผู้อื่น (OCB2)	0.931	0.050	***	0.867
3. การมีความอดทนอดกลั้น (OCB3)	0.843	0.056	***	0.710
4. การให้ความร่วมมือ (OCB4)	0.875	0.056	***	0.766
5. ความสำนึกในหน้าที่ (OCB5)	0.871	0.056	***	0.759
ประสิทธิผลของทีม (TE)				
1. ผลการปฏิบัติงานของทีม (TE1)	0.823	-	-	0.678
2. เจตคติของสมาชิกในทีม (TE2)	0.901	0.067	***	0.812
3. การธำรงความเป็นทีม (TE3)	0.935	0.065	***	0.874

$\chi^2=294.690$, $df=166$, $\chi^2/df=1.775$, $p\text{-value}=0.001$, $CFI=0.968$, $NFI=0.930$, $RMR=0.013$, $RMSEA=0.060$

หมายเหตุ: - หมายถึง โปรแกรมไม่รายงานค่าพารามิเตอร์เนื่องจากบังคับเป็นค่าคงที่, *** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 1 แสดงผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันหลังจากการปรับโมเดลการวัด พบว่าหลังจากทำการปรับโมเดล โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์เท่ากับ 1.775 ค่า CFI เท่ากับ 0.968 ค่า NFI เท่ากับ 0.930 ค่า RMR เท่ากับ 0.013 และค่า RMSEA เท่ากับ 0.060 เมื่อพิจารณาจากค่าน้ำหนักขององค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ในรูปค่าคะแนนมาตรฐาน พบว่า ตัวแปรสังเกตด้านการธำรงความเป็นทีม (TE3) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดเท่ากับ 0.935 และน้อยที่สุดคือ ตัวแปรสังเกตด้านผลตอบแทน (POJ1) มีค่าเท่ากับ 0.650 ซึ่งแสดงว่า ถ้าพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.) และค่าสถิติ P-Value พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนค่า R² ของตัวแปรสังเกตด้านการธำรงความเป็นทีม (TE3) มีค่า R² มากที่สุดเท่ากับ 0.874 และน้อยที่สุดคือ ตัวแปรสังเกตด้านผลตอบแทน (POJ1) มีค่าเท่ากับ 0.422

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง ซึ่งประกอบด้วยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ บรรยากาศองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และประสิทธิผลของทีม นั้น แสดงผลการวิจัยดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร บรรยากาศองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิผลของทีม

ตัวแปร	POJ	POC	OCB	TE
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (POJ)	1.00	-	-	-
บรรยากาศองค์การ (POC)	0.84	1.00	-	-
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB)	0.69	0.79	1.00	-
ประสิทธิผลของทีม (TE)	0.63	0.76	0.78	1.00

จากตาราง 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมนั้นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.63-0.84 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 0.85 ถือว่าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

ผลตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงผลการวิจัยดังนี้

ตาราง 3 ความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนการปรับและหลังปรับโมเดล

สถิติที่ใช้วัด	ระดับการยอมรับ	ก่อนปรับโมเดล		หลังปรับโมเดล	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
ค่า χ^2/df	≤ 2.000	3.290	ไม่ผ่าน	1.637	ผ่าน
ค่า GFI	> 0.900	0.775	ไม่ผ่าน	0.900	ผ่าน
ค่า NFI	> 0.900	0.858	ไม่ผ่าน	0.936	ผ่าน
ค่า CFI	> 0.900	0.896	ไม่ผ่าน	0.974	ผ่าน
ค่า RMR	≤ 0.070	0.018	ผ่าน	0.013	ผ่าน
ค่า RMSEA	≤ 0.070	0.103	ไม่ผ่าน	0.055	ผ่าน

จากการตาราง 3 หลังจากปรับโมเดลตามข้อเสนอแนะของโปรแกรม (Modification indices) พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ เท่ากับ 1.637 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.900 ค่า NFI เท่ากับ 0.936 ค่า CFI เท่ากับ 0.974 ค่า RMR เท่ากับ 0.013 ส่วนค่าดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.055

ตาราง 4 การวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีต่อประสิทธิผลของทีมของพนักงานปฏิบัติการในท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี

ตัวแปร	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB)			ประสิทธิผลของทีม (TE)		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
	การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (POJ)	0.064	-	0.064	-0.084	0.032
บรรยากาศองค์การ (POC)	0.744**	-	0.744**	0.432**	0.375**	0.807*
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB)				0.505**	-	0.505**
Square Multiple Correlation	0.637			0.678		

หมายเหตุ : DE หมายถึงอิทธิพลทางตรง IE หมายถึงอิทธิพลทางอ้อม TE หมายถึงอิทธิพลรวม

** หมายถึง มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 * หมายถึง มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ส่วนบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($DE=0.744, p<0.01$) ทั้งนี้ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ บรรยากาศองค์การของพนักงานสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานปฏิบัติการในท่าเรือแหลมฉบังได้ร้อยละ 63.70 (Square Multiple Correlation=0.637)

สำหรับอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในจากองค์การ บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่มีต่อประสิทธิผลของทีมของพนักงานปฏิบัติการในท่าเรือแหลมฉบัง พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การไม่ส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิผลของทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($DE=0.432, p<0.01$) และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของทีมโดยส่งผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($IE=0.375, p<0.01$) ดังนั้น โดยรวมบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($TE=0.807, p<0.05$) ในส่วนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($DE=0.505, p<0.01$) ทั้งนี้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลของทีมของพนักงานปฏิบัติการในท่าเรือแหลมฉบังได้ร้อยละ 67.80 (Square Multiple Correlation=0.678)

อภิปรายผล

การวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่มีต่อประสิทธิผลของทีมของพนักงานปฏิบัติการในท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี พบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานปฏิบัติการในท่าเรือแหลมฉบังมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อประสิทธิผลของทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากในบริบทของลักษณะการทำงานในท่าเรือแหลมฉบังเป็นงานบริการขนถ่ายตู้สินค้าที่แข่งขันกับเวลาและมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุรวมถึงปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละลักษณะงาน เช่น การสับเปลี่ยนหน้าที่ในการปฏิบัติงาน การร้องเรียนจากลูกค้าหรือบริษัทผู้เป็นเจ้าของสินค้า ถ้าพนักงานไม่ได้รับการช่วยเหลือในการแก้ปัญหาหน้างานหรือการสนับสนุนในด้านต่างๆจากหัวหน้างานตามโครงสร้างขององค์การ พนักงานผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความกดดันและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอันจะมีผลกระทบต่อประสิทธิผลของทีม ในทางกลับกันถ้ามีสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่ดี เช่น สภาพแวดล้อมที่อบอุ่น มีการช่วยในเรื่องการปรับตัวของพนักงานใหม่ การได้รับการสนับสนุนภายในองค์การ การได้รับความร่วมมือและความหลากหลายในงาน มีส่วนช่วยยกระดับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานและส่งผลให้เกิดประสิทธิผลของทีมช่วยให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของนวลปรางค์ ภาคสาร และจันทนา แสนสุข (Parksam & Sansook, 2016, pp. 43-65) ที่ทำการศึกษาอิทธิพลของบรรยากาศองค์การและความยุติธรรมขององค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า บรรยากาศขององค์การด้านโครงสร้างองค์การกับด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Gaviña-Rivera and López-Zapata (2019, pp. 68-82) ที่ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่เปลี่ยนแปลง บรรยากาศในองค์การ และความพึงพอใจในการทำงานของทีมงาน โดยศึกษากับพนักงานที่ทำงานในภาคธุรกิจก่อสร้าง ประเทศโคลัมเบีย พบว่า บรรยากาศขององค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานและยังมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของทีม นอกจากนี้ การที่พนักงานมีการรับรู้บรรยากาศองค์การจะส่งผลต่อพฤติกรรม

ของพนักงาน โดยพนักงานจะแสดงพฤติกรรมซึ่งเป็นประโยชน์ต่อกิจกรรมในด้านต่าง ๆ ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็น การมีส่วนร่วมในการทำงาน หรือมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้องค์กร บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Subramani et al. (2015, pp. 6391-6408) ที่ได้ศึกษา เกี่ยวกับอิทธิพลของบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ ที่เจเนอ ประเทศอินเดีย ซึ่งพบว่าบรรยากาศองค์กรส่งผลอย่างมีนัยสำคัญในเชิงสาเหตุกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร วราพร เจริญสมบูรณ์นิธิ (Charoensomboonithi, 2015, pp. 68-72) ได้ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความ ยุติธรรมในองค์กร การรับรู้บรรยากาศขององค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยมีคุณภาพชีวิต การทำงานเป็นตัวแปรสื่อ พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีทั้งโดยตรงและ ผ่านคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี การช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนร่วมงาน การคำนึงถึงผู้อื่น การ มีความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และการสำนึกในหน้าที่ ย่อมส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของทีมงานในทางที่ดี Mahembe and Engelbrecht (2014, pp. 1-10) พบว่า พฤติกรรมของผู้นำโดยส่งผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของทีมของครูในโรงเรียนในทางทิศตะวันตกของแอฟริกาใต้ และนาถรพี ชัยมงคล และคณะ (Chaimongkol et al., 2018, pp. 1-14) โดยศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา ที่ใช้ในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานด้านของพฤติกรรมการคำนึงถึง ผู้อื่นส่งผลต่อด้านคุณภาพของงานมากที่สุด รองลงมาคือส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน สำหรับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานด้านการมีความอดทนอดกลั้นส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านการใช้เวลา ในการทำงานตามลำดับ นอกจากนี้ในการศึกษาวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของทีมด้านการกำหนดบทบาทของสมาชิก มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

สำหรับในส่วนของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรซึ่งจากการวิจัยพบว่าไม่ส่งผลทางตรงและทางอ้อม ต่อประสิทธิผลของทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่น เนื่องจากในบริบทของบริษัทที่ประกอบการในท่าเรือแหลมฉบัง มีจำนวนพนักงานไม่มากเหมือนโรงงานอุตสาหกรรม ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาจึงมีความใกล้ชิด และมีความสัมพันธ์เป็นแบบพี่น้อง และการทำงานไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการปรับอัตราเงินเดือน เนื่องจากการเพิ่มของเงินเดือนก็ไม่แตกต่างกันมาก และมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารโดยการพบปะพนักงานอยู่เสมอ พนักงานจึงรู้สึก ได้รับความเป็นธรรมในการทำงานทั้งในด้านผลตอบแทน กระบวนการกำหนดผลตอบแทน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และข้อมูลข่าวสาร ขณะที่ประสิทธิผลของทีมจะขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและการรับรู้บรรยากาศ ในองค์กรของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญกับการรับรู้บรรยากาศองค์กรในด้านต่าง ๆ ซึ่งส่งเสริมให้การทำงานที่มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยควรดำเนินการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ให้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงาน ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน สายการ บังคับบัญชาและแนวทางในการปฏิบัติงานให้ชัดเจนเพื่อที่พนักงานจะได้ไม่สับสนในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. ปลุกฝังจิตสำนึกที่ดีเพื่อส่งเสริมให้พนักงานนั้น ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน และมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ผลงานที่ออกมาจะเป็นผลงานที่มีคุณภาพสูงสุด รวมถึงพนักงานก็ยังมีจิตสำนึกที่ดีในการช่วยเหลือทรัพยากรอื่นต่าง ๆ ของบริษัทเสมือนว่าเป็นของตนเอง

3. กำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์ในการให้รางวัลแก่พนักงานหรือทีมที่ปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการให้รางวัลนั้นเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งช่วยในการส่งเสริมผลการปฏิบัติงานและบำรุงรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร รวมไปถึงระบบการลงโทษต่อพนักงานที่กระทำผิด โดยจะต้องมีกระบวนการในการพิจารณาบทลงโทษแก่พนักงานที่กระทำผิดอย่างเป็นธรรมไม่มีการลำเอียงและปราศจากอคติ

4. เนื่องจากลักษณะการทำงานอาจมีความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารในองค์กรควรมีมาตรการในการรองรับความเสี่ยงหรือข้อปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อควบคุมหรือป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เช่น ปรับปรุงการทำงานเพื่อลดความเสี่ยง รวมไปถึงอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยต่างๆ ทั้งนี้เพื่อพนักงานจะได้รู้สึกว่ามีความปลอดภัย และรู้สึกถึงความห่วงใยที่ผู้บริหารในองค์กรใส่ใจดูแล ส่งผลให้พนักงานมีความกล้าที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อองค์กร

5. กระตุ้น ส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี มีความเป็นมิตรต่อกัน มีความสามัคคี ซินชมซึ่งกันและกัน คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งพนักงานจะเกิดความพึงพอใจและทุ่มเทใจกายให้กับงานอย่างเต็มที่ซึ่งส่งผลในทางที่ดีต่อองค์กร

6. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการพัฒนาความรู้และโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานของพนักงาน หรือมีการส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมให้แก่พนักงาน เพื่อเพิ่มทักษะความรู้อันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในองค์กร เป็นต้น ซึ่งย่อมจะส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

7. ผู้บริหารควรมีนโยบายในการกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงานในองค์กรให้มีความเหมาะสมกับพนักงานและมีความชัดเจน เพราะจะเป็นตัวที่กำหนดผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้งจะส่งผลที่ดีต่อกระบวนการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

8. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและใส่ใจในกรณีที่เกิดข้อขัดแย้งในการทำงานของพนักงาน โดยเปิดโอกาสให้พนักงานนั้น มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขหรือยุติปัญหาในข้อขัดแย้ง และให้เกิดความพึงพอใจทั้งสองฝ่ายเพื่อที่จะได้ไม่มีอคติต่อกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในองค์กร

9. ผู้บริหารควรมีแผนในการจัดกิจกรรม ให้แก่พนักงานในองค์กรทุกคน มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ และทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร เพื่อสร้างความสามัคคี มีความรักและผูกพันต่อองค์กร และภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลของทีม ดังนั้นเพื่อเป็นการส่งเสริมพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้แก่พนักงานในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะผลักดันให้พนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ สำนึกในหน้าที่ คำนึงถึงผู้อื่น มีความอดทนอดกลั้น และการให้ความร่วมมือ เพื่อที่จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารควรมีนโยบายในการประกาศยกย่องให้รางวัลดีเด่นแก่พนักงานหรือแผนกต่างๆที่มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี มีผลงานและได้ทำความดีให้เป็นที่รู้จักแก่บุคคลทั่วไป ซึ่งจะก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานให้พนักงานนั้นทุ่มเทกำลังและความสามารถ ความพยายามและเสียสละตนเองเพื่อประโยชน์แก่องค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยในด้านอื่น ๆ อันที่จะส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมของพนักงาน เพราะประสิทธิผลของทีมถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์การด้วยเช่นกัน ซึ่งประสิทธิผลของทีมนี้จะเกิดขึ้นนั้น ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ เช่น ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ บทบาทของผู้นำองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ คุณลักษณะของภาระงาน ความผูกพันต่อองค์การ และภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง เพื่อที่จะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาองค์การต่อไป

2. ควรมีการศึกษาประสิทธิผลของทีมในรูปแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพหรือแบบผสมผสานวิธีมาใช้ในการศึกษาวิจัย เพื่อเป็นการตรวจสอบผลการวิจัยและได้ข้อมูลในเชิงลึกในประเด็นที่ทำการศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- Badu, C. A., & Asumeng, M. (2013). Perceived Organizational Justice and Employees' Organizational Citizenship Behaviour in Ghana. *European Journal of Business and Management*, 5(19), 144-150.
- Boontham, S. (2015). *Organizational Climate, Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction: A Case Study of Sampran Riverside Hotel*. Individual Research, Master of Arts in Industrial and Organization Psychology, Thammasat University, Bangkok. (In Thai)
- Brown, W. B., & Moberg, D. J. (1980). *Organization Theory and Management : A Macro Approach*. New York : John Wiley and Sons.
- Caroline, A., & Rousseau, V. (2011). Interpersonal Aggression and Team Effectiveness: The Mediating Role of Team Goal Commitment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(3), 565-580.
- Chaimongkol, N., Chienwattanasook, K., Jaivong, C., Tanaseerungkool, K., & Chomjareon, S. (2018). The Influence of Organizational Citizenship Behavior and Team Effectiveness on Performance of Employees. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, 5(1), 168-173. (In Thai)
- Charoensomboonnithi, W. (2015). *A study of Influences of an Organizational Justice and a Perceived Organizational on Organizational Citizenship Behavior, with Consideration of Work Quality*. Thesis, Master of Arts in Industrial and Organization Psychology, Thammasat University, Bangkok. (In Thai)
- Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O. L. H., & Ng, K. Y. (2001). Justice at the Millennium: A Meta-analytic Review of 25 years of Organizational Justice Research. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 425-445.
- Cortina, J. M. (1993). What Is Coefficient Alpha? An Examination of Theory and Applications. *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 98-104.
- Curran, P. J., West, S. G., & Finch, J. F. (1996). The Robustness of Test Statistics to Non-normality and Specification Error in Confirmatory Factor Analysis. *Psychological Methods*, 1(1), 16-29.

- Gaviria-Rivera, J. I., & López-Zapata, E. (2019). Transformational Leadership, Organizational Climate and Job Satisfaction in Work Teams. *European Research Studies Journal*, 22(3), 68-82.
- Greenberg, J. (1990). Organizational Justice: Yesterday, Today, and Tomorrow. *Journal of Management*, 16(2), 399-432.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (2nd ed.). New York : Guilford Press.
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston : Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Mahembe, B., & Engelbrecht, A. S. (2014). The Relationship between Servant Leadership, Organisational Citizenship Behaviour and Team Effectiveness. *SA Journal of Industrial Psychology*, 40(1), 1-10.
- McShane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2005). *Organizational Behavior : Emerging Realities for the Workplace Revolution*. Boston, London : McGraw-Hill Irwin.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behaviour The Good Soldier Syndrome*. Lexington, Mass : Lexington Book.
- Parksarn, N., & Sansook, J. (2016). The Influence of Organizational Climate and the Organization Justice on Job Effectiveness of Vocational Education Commission in Phra Nakhon Si Ayutthaya. *MUT Journal of Business Administration*, 13(1), 43-65. (In Thai)
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1976). On the Use of Content Specialists in the Assessment of Criterion-Referenced Test Item Validity. *Tijdschrift voor Onderwijs research*, 2(2), 49-60.
- Singh, S., & Singh, A. (2019). Interplay of Organizational Justice, Psychological Empowerment, Organizational Citizenship Behavior, and Job Satisfaction in the Context of Circular Economy. *Management Decision*, 57(4), 937-952.
- Spector, P. E. (1996). *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*. New York : John Wiley & Sons.
- Subramani, A. K., Jan, N. A., Gaur, M., & Vinodh, N. (2015). Impact of Organizational Climate on Organizational Citizenship Behaviour with Respect to Automotive Industries at Ambattur Industrial estate, Chennai. *IJABER*, 13(8), 6391-6408.
- Weston, R., & Gore, P. A., Jr. (2006). A Brief Guide to Structural Equation Modeling. *The Counseling Psychologist*, 34(5), 719-751.
- Yeatts, D. E., & Hyten, C. (1998). *High-Performing Self-Managed Work Teams: A Comparison of Theory to Practice*. Thousand Oaks, CA: Sage.