

หน้าแรก เกี่ยวกับ TCI » ฐานข้อมูล TCI » คำ TJIF การประชุม/อบรม » งานวิจัยของ TCI » เกณฑ์คุณภาพวารสาร » กระดานเสนาหา FAQ

ผลการประเมินคุณภาพวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล TCI

โปรดระบุหมายเลข ISSN หรือชื่อของวารสารที่ต้องการทราบผลประเมิน : ค้นหา

| ลำดับ | ชื่อวารสาร | ISSN | เจ้าของ | จัดอยู่ในวารสาร กลุ่มที่ | สาขา |
|-------|---|-----------|--|-----------------------------|---------------------------|
| 1 | วารสารจิตพฤติกรรมศาสตร์ : ระบบพฤติกรรมไทย | 1905-565X | สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ร่วมกับคณะกรรมการแห่งชาติเพื่อการวิจัยและพัฒนา ระบบพฤติกรรมไทย | 3 | มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ |
| 2 | วารสารพฤติกรรมศาสตร์ | 1686-1442 | สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ | 1 | มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ |
| 3 | วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา | 2228-9453 | สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ | 1 | มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ |

[Back to top](#)

Copyright 2005. Thai-Journal Citation Index (TCI) Centre. All rights reserved.

Contact: tci.thai@gmail.com

Study of The Behavioral Integrity Factors Affecting of generations x and generations y in sales departments of food and beverage distributions and manufacturing companies¹

Vachiravit Maikhu²
Piyada Sombatwattana³
Yutthana Chaijukul⁴
Viroj Jadesadaluk⁵

Received: July 08, 2019

Revised: July 15, 2019

Accepted: July 27, 2019

Abstracts

At present, the progress of information technology affecting growth in business operations. But behavioral integrity issues, which are important factors of business operations, continue to increase. This research aims to study the investigate predictive power of behavioral integrity of the variables in situational factors, psychological traits, psychological states of sales department staff in Generation X and Generation Y within the organization. By using a mixed methods approach in this research between quantitative and qualitative research. The samples consisted of four hundred number of Generation X and Y in sales departments selected by random sampling Stratified Random Sampling. The research employed six instruments in the form of summated rating scale. The reliability values ranged from .80 to .98. The data was analyzed by multiple regression analysis : Hierarchical analysis .The research found that variables affecting behavioral integrity the most included predicted percentage increased between 1.6 percent to 1.9 percent by predicting the highest increase in Generation Y are intellect personality ($\beta = .22$). ,variables that affect behavioral integrity, consistency between The speech and the actions of individuals were attitudes towards behavioral integrity predictive percentage that increases between 1.1 percent and 2.3 percent, with the highest increase in Generation X are conscientiousness personality ($\beta = .25$) and The variables affecting behavioral integrity in terms of consistency between established principles and the promise of treatment predicted percentages that increased by 1.7 percent by predicting the highest increase in the collective group and Generation Y intellect personality ($\beta = .26$)

Keywords: behavioral integrity, intellect personality, conscientiousness personality
Generation X, Y

¹ This paper submitted in partial fulfillment of Doctoral Dissertation in Applied psychology, graduate school, Srinakharinwirot University

² Graduate Student, Doctoral degree in Applied psychology, graduate school, Srinakharinwirot University, E-mail: vachiravit.313@gmail.com

³ Assistant Professor at Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University

⁴ Assistant Professor at Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University

⁵ Assistant Professor at Faculty of Management Science, Silpakorn University

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายขาย
เงินเนอเรชั่นเอ็กซ์และเงินเนอเรชั่นวายของบริษัทธุรกิจพาณิชย์ที่เป็นผู้ผลิต
และจัดจำหน่ายสินค้าประเภทอาหารและเครื่องดื่ม¹

วชิรวิทย์ ไม้คู่²
ปิยดา สมบัติวัฒนา³
ยุทธนา ไชยจุกุล⁴
วิโรจน์ เกษภูงาตักขันธ์⁵

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลต่อความเติบโตในการดำเนินธุรกิจ แต่ปัญหาความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของการดำเนินธุรกิจยังคงเพิ่มขึ้น การวิจัยครั้งนี้ จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาอำนาจการทำนายของตัวแปรในด้านสถานการณ์ ด้านจิตลักษณะ กับจิตลักษณะตามสถานการณ์ ที่ส่งผลต่อความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมโดยรวมและรายด้าน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานฝ่ายขายเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์และเงินเนอเรชั่นวายของบริษัทธุรกิจพาณิชย์ที่เป็นผู้ผลิตและจัดจำหน่ายสินค้าประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง จำนวน 400 คน ด้วยการสุ่มแบบแบ่งชั้น เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 6 ระดับ จำนวน 6 ตอน ที่มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ .80 ถึง .98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีลำดับ (Hierarchical Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่าพบว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมโดยรวมมากที่สุด มีเปอร์เซ็นต์ทำนายที่เพิ่มขึ้นอยู่ระหว่างร้อยละ 1.6 ถึงร้อยละ 1.9 โดยทำนายเพิ่มขึ้นสูงสุดในกลุ่มเงินเนอเรชั่นวาย คือ บุคลิกภาพด้านสติปัญญา ($\beta = .22$) ตัวแปรที่ส่งผลต่อความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมด้านความสอดคล้องระหว่างคำพูดและการกระทำของบุคคล มีเปอร์เซ็นต์ทำนายที่เพิ่มขึ้นอยู่ระหว่างร้อยละ 1.1 ถึงร้อยละ 2.3 โดยทำนายเพิ่มขึ้นสูงสุดในกลุ่มเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ คือ บุคลิกภาพด้านมโนธรรมหรือมีจิตสำนึก ($\beta = .25$) และตัวแปรที่ส่งผลต่อความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมด้านความสอดคล้องระหว่างหลักการที่ได้กำหนดไว้กับการรักษาสัญญาจะปฏิบัติตามหลักการนั้น มีเปอร์เซ็นต์ทำนายที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.7 โดยทำนายเพิ่มขึ้นสูงสุดในกลุ่มรวมและกลุ่มเงินเนอเรชั่นวาย คือ บุคลิกภาพด้านสติปัญญา ($\beta = .26$) ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญต่อการพัฒนาความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมของพนักงาน

คำสำคัญ: ความซื่อตรงเชิงพฤติกรรม บุคลิกภาพด้านสติปัญญา บุคลิกภาพด้านมโนธรรมหรือมีจิตสำนึก เงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ เงินเนอเรชั่นวาย

¹ บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

² นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ E-mail: vachiravit.313@gmail.com

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

⁴ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

⁵ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทนำ

โลกปัจจุบันอยู่ในยุคกระแสโลกาภิวัตน์ ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ย่นโลกให้เล็กลง การติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลและเรียนรู้ซึ่งกันและกันส่งผลต่อความเจริญทางด้านเศรษฐกิจที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง หากแต่สิ่งที่เกิดขึ้นกลับมีความสวนทางในการพัฒนาโดยเฉพาะปัญหาการทุจริตซึ่งเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อตรงต่อภาคเศรษฐกิจ สังคม และการเงิน ปัญหาดังกล่าว สอดคล้องกับการศึกษาในการประเมินปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จต่อการบริหาร ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการองค์กรในสถาบันการเงิน (Wongtrakularee & lamratanakul, 2016) ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยหลักภายใต้การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการองค์กร ความเสี่ยงจากการทุจริตเป็นความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการองค์กรมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่ส่งผลมากที่สุดภายใต้การบริหารความเสี่ยงจากการทุจริต คือ ปัจจัยการเฝ้าระวังและการตรวจสอบ จะเห็นได้ว่า ปัญหาการทุจริตส่งผลให้องค์กรต้องมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการเพิ่มขึ้นเนื่องจากองค์กรจำเป็นต้องมีกระบวนการป้องกันอย่างรัดกุม เฝ้าระวัง ตรวจสอบ ควบคุม และติดตามกรณีทุจริตอย่างรอบด้าน และองค์กรจะต้องลงทุนในระบบเทคโนโลยีให้มีความทันสมัยและทันต่อเหตุทุจริตที่อาจเกิดขึ้น จากที่กล่าวมาข้างต้นการทุจริตจึงเป็นอีกปัญหาสำคัญต่อองค์กรที่จะต้องตระหนัก

การศึกษาที่เกี่ยวกับความซื่อตรงโดยเฉพาะในองค์กรภาคเอกชนจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้เห็นถึงปัจจัยที่เสริมสร้างความซื่อตรงให้เกิดขึ้นภายในองค์กรและสามารถนำผลการศึกษามาปรับใช้เป็นแนวทางการพัฒนาให้เป็นหน่วยงานที่มีคุณธรรมจริยธรรมมีรูปแบบที่ยึดมั่นความซื่อตรงในการทำงานเป็นแนวปฏิบัติในการทำงาน ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า "Integrity" ในปัจจุบันหลายหน่วยงานได้พยายามสร้างแนวทางการแก้ไขปัญหาในเรื่องนี้และให้ความสำคัญกับความซื่อตรงในการทำงานมากขึ้น Steers & Porter (1979) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญของการศึกษาเกี่ยวกับองค์กร มีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมของมนุษย์รวมถึงพฤติกรรมในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กรว่าเป็นการรับรู้ และประสบการณ์ของสมาชิกเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และลักษณะเฉพาะขององค์กรเป็นสิ่งที่มียุทธศาสตร์ต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร (Jongwisian, 2011)

จากที่กล่าวมาในเรื่องของบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลภายในองค์กร ผู้บริหารหรือผู้นำ ยังเป็นกลไกสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการขับเคลื่อนองค์กร และจะเป็นแบบอย่างที่ดีให้พนักงานซึ่งอยู่ในสายบังคับบัญชา และจริยธรรมจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหาร ดังที่ Brown & Trevino (2006) ได้ข้อค้นพบจากงานวิจัยเชิงสำรวจว่า ผู้นำเชิงจริยธรรมมีคุณสมบัติสำคัญทางด้านความซื่อสัตย์ การดูแลและเป็นบุคคลที่มีกฎเกณฑ์ เป็นผู้ซึ่งทำให้เกิดความยุติธรรมและการตัดสินใจที่ดี อีกทั้งสามารถติดต่อสื่อสารกับลูกน้องอยู่บ่อย ๆ นอกจากนี้ภายในองค์กรยังพบความหลากหลายของบุคลาการภายในองค์กร สอดคล้องกับความแตกต่างกับบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล โดยบุคลิกภาพมีโครงสร้างตามระดับขั้นและเชื่อว่าแบบจำลองของโครงสร้างของบุคลิกภาพสามารถนำไปเป็นแบบจำลองขององค์ประกอบ (Factor Model) มาใช้อธิบายได้ สามารถสรุปลักษณะนิสัยที่แตกต่างได้ ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ประกอบกับโครงสร้างขององค์กรนั้นมีบุคคลหลายช่วงอายุมาอยู่ร่วมกัน ซึ่งผู้บริหารขององค์กรควรมีความเข้าใจในความแตกต่างของบุคลาการภายในหน่วยงาน เพราะ

เป็นปัญหาสำหรับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ (Macky, Gardner, & Forsyth, 2008) เนื่องจากแต่ละช่วงอายุจะมีทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน (Glass, 2007) โดยแต่ละกลุ่มมีลักษณะเด่น ค่านิยม ทัศนคติ พฤติกรรมความคาดหวัง รวมทั้งการทุ่มเทในการทำงานในกลุ่มที่แตกต่างกัน หรือที่เราเรียกว่า เจนเนอเรชัน (Generation) กลุ่มคนในเจนเนอเรชันเดียวกัน จะมีค่านิยมและรูปแบบการดำเนินชีวิตเหมือนกัน (Takatoshi, 2004) ในส่วนของกลุ่มเจนเนอเรชันภายในองค์กรในประเทศไทย (Yuprod, 2013) มีการจัดกลุ่มเจนเนอเรชันโดยพิจารณาจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองและวิถีการดำเนินชีวิต การจัดกลุ่มเจนเนอเรชันของประเทศไทย แบ่งออกเป็น 3 เจนเนอเรชัน ประกอบด้วย 1) เบบี้บูมเมอร์ส 2) เจนเนอเรชันเอ็กซ์ และ 3) เจนเนอเรชันวาย

องค์กรหรือหน่วยงานภาครัฐกิจจำเป็นจะต้องให้ความสำคัญทางด้านการบริหารการทำงานในเชิงจริยธรรม โดยมีองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรมที่สำคัญ คือ สาเหตุภายในตนของบุคคล คือ “บุคลิกภาพ” ของแต่ละบุคคลจะมีรูปแบบที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้น พร้อมกับสาเหตุภายนอกที่สำคัญ คือ “ผู้นำภายในองค์กรที่จะต้องมีความซื่อตรง” เพื่อให้เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กร นั่นคือ “บรรยากาศเชิงจริยธรรมในการทำงานภายในองค์กร” ที่ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม คือ “ความซื่อตรงในเชิงพฤติกรรม” แนวทางการศึกษานี้ สอดคล้องกับแนวคิดจิตพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นการอธิบายสาเหตุของพฤติกรรมของบุคคลโดยใช้ รูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ผู้วิจัยมีความสนใจเกี่ยวกับเรื่องภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม บรรยากาศเชิงจริยธรรมภายในองค์กร และบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานภายในองค์กร ซึ่งพฤติกรรมที่สังคมต้องการอย่างมาก คือ “ความซื่อตรงเชิงพฤติกรรม (Integrity)” แนวทางของการพัฒนาพฤติกรรมควรดำเนินการพิจารณาให้เหมาะสมกับความแตกต่างของพนักงานส่วนใหญ่ขององค์กร ประกอบด้วย พนักงานเจนเนอเรชันเอ็กซ์และพนักงานเจนเนอเรชันวาย เพื่อสามารถกำหนดเป็นแนวทางที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการพัฒนาขององค์กรต่อไปได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาอำนาจการทำนายความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมด้านรวม ด้านความสอดคล้องระหว่างคำพูดและการกระทำของบุคคล และด้านความสอดคล้องระหว่างหลักการที่ได้กำหนดไว้กับการรักษาสัญญาจะปฏิบัติตามหลักการณ์ จากตัวแปรในด้านสถานการณ์ ด้านจิตลักษณะ กับจิตลักษณะตามสถานการณ์ ของพนักงานเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย

การประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้อง

“Integrity” เป็นคำที่มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Integer ซึ่งแปลว่า ความครบถ้วนสมบูรณ์ ความเป็นจำนวนเต็ม จากพจนานุกรม Macmillan English Dictionary (2002: 746 cited in Asdornnithee, Phukrongnak. (2012) ได้ให้ความหมายของคำว่า Integrity ไว้ว่า “The quality of always behaving according to the moral principles that you believe in, so that people respect and trust you”

หมายถึง คุณลักษณะของการมีพฤติกรรมที่เป็นไปตามหลักศีลธรรมที่เรายึดถืออยู่อย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้คนอื่นเคารพและเชื่อถือในตัวเรา สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ความหมายของคำว่า Integrity คือ “ความซื่อตรงเชิงพฤติกรรม” ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลัก คือ 1) ความสอดคล้องระหว่างคำพูดและการกระทำของบุคคล และ 2) ความสอดคล้องระหว่างหลักการที่ได้กำหนดไว้กับการรักษาสัญญาจะปฏิบัติตามหลักการนั้น ในการศึกษา ด้านพฤติกรรมเชิงจริยธรรม ประกอบด้วย ทฤษฎีทางสติปัญญา (Cognitive Theory) จากการศึกษาของ Piaget เชื่อว่าโดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ทุกคนมีความพร้อมที่จะมีปฏิสัมพันธ์และปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมตั้งแต่เกิด โดย (Piaget, 1960) ได้ทำการวัดพัฒนาการทางจริยธรรมโดยการสร้างแบบสร้างแบบสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า กระบวนการที่ทำให้เด็กเปลี่ยนแปลงเกิดจากการพัฒนาทางความคิดและความเข้าใจ (Cognitive Development) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนดังนี้ 1) ขั้นประสาทสัมผัสและการเคลื่อนไหว (The Sensory Motor Period) 2) ขั้นความคิดก่อนการปฏิบัติการ (The Period Preparations Thought) 3) ขั้นปฏิบัติการด้วยรูปธรรม (The Period of Concrete Operation) และ 4) ขั้นปฏิบัติการด้วยนามธรรม (The Period of Formal Operation) ทฤษฎีพัฒนาการของเหตุผลเชิงจริยธรรม (The Cognitive Theory of Development of Moral Reasoning Ability) โดย Kohlberg (1976) ได้นำแนวคิดนี้มาทำการศึกษาต่อเพื่ออธิบายถึงขั้นตอนของการพัฒนาทางจริยธรรมโดยใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม Kohlberg (1976) มีความเชื่อว่า พัฒนาการทางจริยธรรมของมนุษย์จะต้องเป็นไปตามลำดับขั้น ไม่มีการข้ามขั้นแต่สามารถกระตุ้นให้เกิดเร็วขึ้นได้โดยวิธีการที่เหมาะสม พัฒนาการทางจริยธรรมสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ ประกอบด้วย 1) ระดับก่อนกฎเกณฑ์ (Pre-Conventional Level) เด็กในระดับนี้จะตัดสินใจเลือกกระทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง โดยไม่คำนึงถึงผู้อื่นในระดับนี้บุคคลจะขึ้นอยู่กับผู้มีอำนาจเหนือตน 2) ระดับตามกฎเกณฑ์ (Conventional Level) ระดับบุคคลจะทำตามกฎเกณฑ์ของกลุ่ม กระทำตามกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ เพราะต้องการเป็นที่ยอมรับ จะเลียนแบบหรือคล้อยตามบุคคลในกลุ่ม เพื่อปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของสังคม โดยไม่คำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นในขณะนั้น และ 3) ระดับเหนือกฎเกณฑ์ (Post Conventional Level) ในระดับนี้บุคคลจะตัดสินใจขัดแย้งต่าง ๆ ด้วยการพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบด้วยตนเองพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างลึกซึ้งและกว้างขวาง หลุดพ้นจากกฎเกณฑ์ของสังคม

Dawn (2007) กล่าวถึง การมีความซื่อตรงกว่าก่อให้เกิดความเชื่อและศรัทธา คือ ผู้นำต้องเชื่อในตัวผู้นำ และคนที่อยู่ด้วย การได้รับความไว้วางใจก่อให้เกิดผลในเชิงอำนาจของภาวะผู้นำ ผู้นำที่ฉลาดจะนำมาซึ่งความสามารถพิเศษที่หลากหลายในการทำงาน สอดคล้องกับที่ Lennick & Kiel (2005) ได้กล่าวว่า ผู้บริหารที่มีความฉลาดทางจริยธรรมที่เข้มแข็งจะทำให้ธุรกิจได้รับความเชื่อถือ และประสบผลสำเร็จได้นั้นควรมีคุณลักษณะที่สำคัญ คือ ด้านความซื่อสัตย์และมีคุณธรรม (Integrity) ในการศึกษานี้ได้นำแนวคิดของ Brown, Treviño & Harrison (2006) ซึ่งเป็นข้อค้นพบจากงานวิจัยเชิงสำรวจที่มีความเหมาะสมกับบริบทของงานวิจัย สามารถกำหนดตัวแปรในการวัดภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความซื่อสัตย์ (Honesty) 2) ความไว้วางใจ (Trust) 3) ความยุติธรรม (Fairness) 4) เสมอภาค (Equal) 5) การใส่ใจต่อผู้อื่น (Caring) และ 6) ความเป็นพลเมืองดี (Citizenship) นอกจากนี้ ปัจจัยสำคัญอีกประการ คือ บรรยากาศทางจริยธรรมในองค์กรซึ่งเป็นเสมือน

“จิตวิญญาณ” ขององค์กรที่จะขาดมิได้ ความสอดคล้องกับบริบทของการศึกษาวิจัยคือ แนวคิดของ Victor & Cullen (1988) ซึ่งได้เสนอองค์ประกอบของบรรยากาศเชิงจริยธรรมภายในองค์กร 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความเอื้ออาทรต่อบุคคล 2) ด้านกฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพ 3) ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ 4) ด้านการยึดมั่นผลประโยชน์ขององค์กร และ 5) ด้านจริยธรรมของบุคคล กลไกขับเคลื่อนองค์กรคือ “บุคลากร” ภายในองค์กร ความหลากหลายของบุคคล ซึ่งจะสัมพันธ์กับบุคลิกภาพ เป็นลักษณะนิสัยและพฤติกรรมของแต่ละบุคคลสามารถพิจารณาได้จากรูปแบบของพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ หรือจากการที่บุคคลตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย ลักษณะภายนอก และภายในที่สังเกตได้จากพฤติกรรมที่เกิดขึ้น นั้นจึงทำบุคคลมีความแตกต่างจากบุคคลอื่น ในการศึกษาตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Digman (1989) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การแสดงออกหรือการแสดงตัว (Extraversion) 2) มโนธรรมหรือมีจิตสำนึก (Conscientiousness) 3) ความสุภาพอ่อนโยน (Agreeableness) 4) ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) และ 5) สติปัญญา (Intellect)

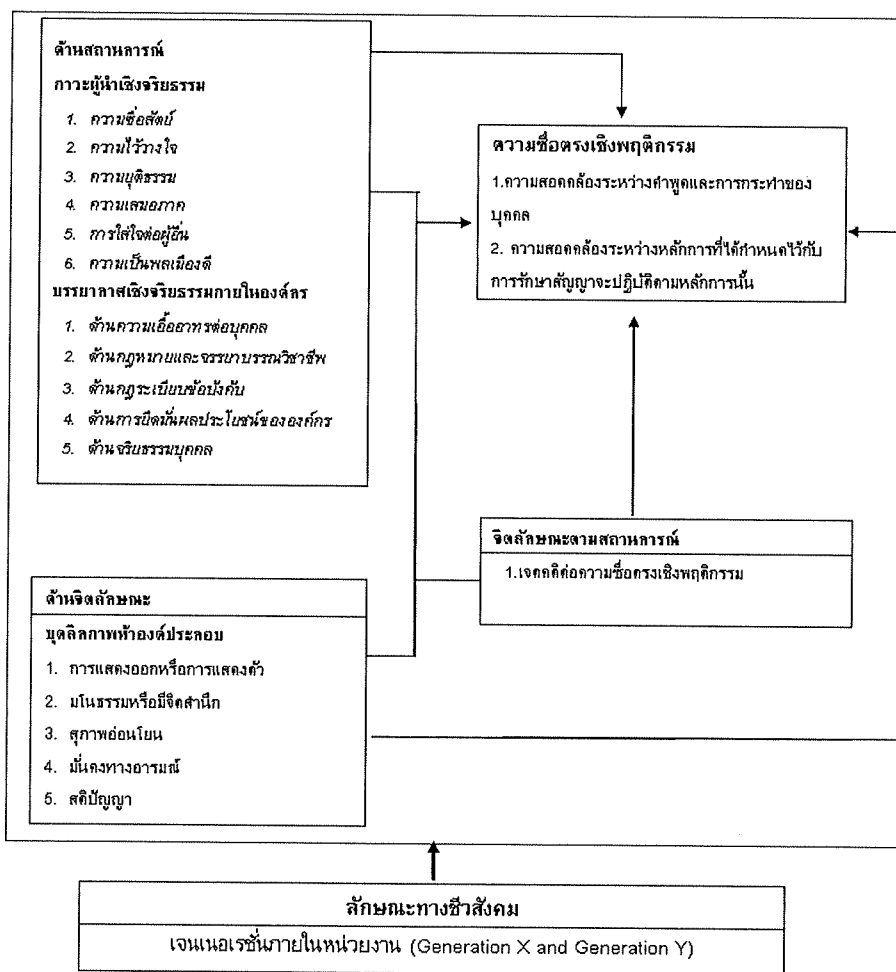
นอกจากนี้ยังมีตัวแปรเหตุที่สำคัญ คือ เจตคติต่อความเชื่อตรงเชิงพฤติกรรม เป็นลักษณะของจิตที่เกิดจากการรู้คิดในเชิงการประมาณค่าเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด ทำให้เกิดความรู้สึกโน้มเอียงต่อสิ่งต่าง ๆ มากหรือน้อยต่อสิ่งนั้น และความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม การวิจัยในครั้งนี้ได้นำแนวคิดของ McGuire (1985) ซึ่งมีแนวคิดเกี่ยวกับเจตคติต่อพฤติกรรม กล่าวคือ เจตคติมาจากคำว่า “Attitude” ซึ่งเป็นคุณลักษณะทางจิตหรือคุณลักษณะภายในตัวของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและรวมถึงความพร้อมที่จะแสดงออกพฤติกรรมออกมา เพื่อเป็นการตอบสนองจากการประเมินคุณค่าและผลจากการเรียนรู้หรือการรับรู้ต่อสิ่งนั้น รวมกับความรู้สึกที่เกิดขึ้น สามารถตอบสนองออกมาในทิศทางบวกหรือลบ เจตคติของบุคคลประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก (Bhanthumnavin, 1998) 1) องค์ประกอบด้านความรู้เชิงประมาณค่า (Cognitive Component) 2) องค์ประกอบด้วยความรู้สึก (Affective Component) และ 3) องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับแนวโน้มในการกระทำ (Behavioral Action Component) และเมื่อพฤติกรรมบุคคลเกิดจากสาเหตุหลายต่าง ๆ โดยนักจิตวิทยาด้านพฤติกรรมศาสตร์ให้ความสำคัญในการศึกษาสาเหตุของการเกิดพฤติกรรม นั่นคือ ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) สำหรับการศึกษาความเชื่อตรงเชิงพฤติกรรมของพนักงานภายในองค์กร จึงนำรูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) ในการเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษา ซึ่งตัวแปรเชิงเหตุของความเชื่อตรงเชิงพฤติกรรม ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ได้แก่ สาเหตุด้านสถานการณ์ ประกอบด้วย ตัวแปรภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมและบรรยากาศในการทำงานเชิงจริยธรรม สาเหตุด้านจิตลักษณะเดิม ประกอบด้วย ตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสาเหตุด้านจิตลักษณะตามสถานการณ์ ประกอบด้วย ตัวแปรเจตคติต่อความเชื่อตรงเชิงพฤติกรรม

พนักงานภายในองค์กรจะมีเจเนอเรชันหลากหลาย และมีลักษณะในการทำงานแตกต่างกัน ทั้งในด้านของพฤติกรรม ทักษะคิด ค่านิยม รูปแบบการปฏิบัติตัวที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงเป็นที่น่าสนใจอย่างสำคัญสำหรับการศึกษเกี่ยวกับแนวทางของการพัฒนาสู่การกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมขององค์กร เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาที่สำคัญที่จะต้องให้ความสำคัญ ถือเป็นปัญหาของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ (Macky, Gardner, & Forsyth,

2008) สำหรับกลุ่มคนทำงานส่วนใหญ่ที่อยู่ในองค์กร คือ กลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย โดยนำแนวคิดของการจัดกลุ่มของ Yuprod (2013) ซึ่งได้กำหนดการแบ่งกลุ่มที่เหมาะสมกับประเทศไทย ประกอบด้วย 1) เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ คือ ผู้ที่เกิด พ.ศ. 2504-2520 และ 2) เจนเนอเรชั่นวาย คือ ผู้ที่เกิดในพ.ศ. 2521-2540

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายขาย ผู้วิจัยนำผลการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบของทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) ของ Bhanthumnavin (1998) มาเป็นกรอบในการศึกษาและกำหนดตัวแปร นอกจากนี้ ยังได้นำแนวคิดอื่น ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์สาเหตุของการเกิดขึ้นของพฤติกรรม ซึ่งได้แก่ ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม บรรยากาศเชิงจริยธรรมภายในองค์กร บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ เจตคติต่อความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมและเจนเนอเรชั่นภายในองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาตัวแปรเชิงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความซื่อตรงเชิงพฤติกรรม ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ตัวแปรภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม บรรยากาศเชิงจริยธรรมภายในองค์กร บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และเจตคติต่อความซื่อตรงเชิงพฤติกรรม สามารถร่วมกันทำนายความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมของพนักงาน เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายภายในองค์กร

วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากสถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เอกสารรับรองเลขที่ SWUEC/X-286/2561

ประชากร คือ พนักงานฝ่ายขายเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายของบริษัทธุรกิจพาณิชย์ที่เป็นผู้ผลิตและจัดจำหน่ายสินค้าประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง จำนวน 1,186 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานฝ่ายขายเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายของบริษัทธุรกิจพาณิชย์ที่เป็นผู้ผลิตและจัดจำหน่ายสินค้าประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Hair, Black, Babin, & Anderson (2010) กำหนดวิธีการและเกณฑ์ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์ถดถอย ไว้ 2 ข้อ คือ 1) กลุ่มตัวอย่างต้องมีไม่ต่ำกว่า 100 คน และ 2) กลุ่มตัวอย่างต้องมีจำนวนประมาณ 20 คนต่อจำนวนตัวแปรต้น 1 ตัว ดังนั้น งานวิจัยนี้ คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 380 คน และเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรดีขึ้นและป้องกันการได้รับแบบสอบถามตอบกลับที่ไม่สมบูรณ์ จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีก เป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 400 คน แล้วหากกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยการพิจารณาตามการแบ่งงานของฝ่ายขายซึ่งประกอบด้วย 4 ฝ่ายหลัก ประกอบด้วย ฝ่ายขาย 1 จำนวน 95 กลุ่มตัวอย่าง ฝ่ายขาย 2 จำนวน 90 กลุ่มตัวอย่าง ฝ่ายขาย 3 จำนวน 143 กลุ่มตัวอย่าง และ ฝ่ายขาย 4 จำนวน 72 กลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนประชากร

เครื่องมือที่ใช้และคุณภาพของเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามความซื่อตรงเชิงพฤติกรรม จำนวน 6 ตอน โดยแต่ละข้อมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” จนถึง “ไม่จริงเลย” สำหรับแบบวัดตัวแปรตาม และตัวแปรอิสระ ซึ่งมีทั้งข้อคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองตามขอบเขตของนิยามเชิงปฏิบัติการ และข้อคำถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบวัดอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ แบบวัดภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมการพัฒนาระบบวัดภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม โดยเป็นการพัฒนาจากแบบวัดของ Thampitak (2015) แบบการวัดบรรยากาศเชิงจริยธรรมภายในองค์กร โดยเป็นแบบวัดที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดบรรยากาศเชิงจริยธรรม (ECQ) ของ Victor & Cullen (1988) นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมจากแบบวัดของ Manyat (2011) แบบการวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ พัฒนาจากแบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Warasute (2004) และแบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Trongtokit (2010) แบบวัดเจตคติต่อความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมผู้วิจัยสร้างแบบวัดเจตคติต่อความซื่อตรงเชิงพฤติกรรม

แบบวัดความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมที่พัฒนาขึ้นโดย Simons, Friedman, Liu, & McLean Parks, (2007) โดยมีการหาคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ((Item-Objective Congruence: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ 6 ท่าน ได้ค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ถึง 1 แล้วนำมาทดลองใช้กับพนักงานฝ่ายขายบริษัทธุรกิจพาณิชย์ที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 100 คน จากนั้นนำผลไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่น จนได้เครื่องมือ ที่นำไปใช้จริง ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น (α) ของเครื่องมือแต่ละตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ความซื่อตรงเชิงพฤติกรรม ได้ $\alpha = .89$ ตอนที่ 2 ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม ได้ $\alpha = .98$ ตอนที่ 3 บรรยากาศเชิงจริยธรรมภายในองค์กร ได้ $\alpha = .80$ ตอนที่ 4 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ได้ $\alpha = .96$ และตอนที่ 5 เจตคติต่อความซื่อตรงเชิงพฤติกรรม ได้ $\alpha = .85$

การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมากำหนดรหัสและบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม จากนั้นวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน ค่าอำนาจการทำนาย และค้นหาตัวทำนายที่สำคัญโดยสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีลำดับ (Hierarchical Multiple Regression Analysis) ที่ส่งผลต่อความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมรายด้าน 3 ด้าน ซึ่งได้แก่ด้านรวม ด้านความสอดคล้องระหว่างคำพูดและการกระทำของบุคคล และด้านความสอดคล้องระหว่างหลักการที่ได้กำหนดไว้กับการรักษาสัญญาจะปฏิบัติตามหลักการนั้น ของพนักงานเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์และเงินเนอเรชั่นวาย

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า พนักงานฝ่ายขาย จำนวน 400 คน จำแนกตามเพศ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 363 คน คิดเป็นร้อยละ 90.8 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-40 ปี จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 เมื่อจำแนกตามระดับการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติการ จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.7 รองลงมาเป็นผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 คน เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-40,000 บาท จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 40,001-55,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 และเมื่อจำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมา คือ มีอายุการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ความสามารถในการร่วมกันทำนายความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมรายด้าน 3 ด้าน ซึ่งได้แก่ด้านรวม ด้านความสอดคล้องระหว่างคำพูดและการกระทำของบุคคล และด้านความสอดคล้องระหว่างหลักการที่ได้กำหนดไว้กับการรักษาสัญญาจะปฏิบัติตามหลักการนั้น ของตัวแปรอิสระ 8 ตัวแปร ได้ผลดังนี้

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้นของปัจจัยลักษณะสถานการณ์ ปัจจัยจิตลักษณะเดิม และปัจจัยจิตลักษณะตามสถานการณ์ เพื่อทำนายความเชื่อตรงเชิงพฤติกรรมโดยรวม ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 2 กลุ่ม

| กลุ่ม | จำนวน (คน) | ลำดับที่ 1 (ลักษณะสถานการณ์ทางสังคม 1-2) | | | | ลำดับที่ 2 (จิตลักษณะเดิม 3-7) | | | ลำดับที่ 3 (จิตลักษณะตามสถานการณ์ 8) | | |
|-------|------------|---|--------------------------|----------|-----------------------|-----------------------------------|--------------------|-----------------------|---|-------------------------|--|
| | | % ทำนาย | ตัวที่มี นัย สำคัญ | | R Square Change | ตัวที่มี นัย สำคัญ | | R Square Change | ตัวที่มีนัย สำคัญ | | |
| | | | ค่าเบต้า | | | ค่าเบต้า | | | ค่าเบต้า | | |
| รวม | 400 | 31.4 | 2,1 | .40, .22 | 22.1** | 4,2,7 | .25, .19, .18 | 1.9** | 8,4,7,2,6 | .21, .20, .18, .11, .10 | |
| Gen Y | 300 | 36.0 | 2,1 | .35, .32 | 18.8** | 7,4,2,1 | .23, .18, .14, .12 | 1.6** | 7,8,4,1 | .22, .20, .15, .12 | |
| Gen X | 100 | 25.8 | 2 | .50 | 31.5** | 4,2 | .29, .27 | 1.6 | 4,2 | .23, .21 | |

*p<.05, **p<.01

หมายเหตุ: R Square Change คือ เปอร์เซนต์ทำนายที่เปลี่ยนแปลงไป เมื่อเพิ่มชุดทำนายใหม่เข้าไป ขณะที่ชุดตัวทำนายเดิมถูกควบคุมให้คงที่

- ชุดตัวทำนายลำดับที่ 1:
 - 1 หมายถึง ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม
 - 2 หมายถึง บรรยากาศเชิงจริยธรรมภายในองค์กร
- ชุดตัวทำนายลำดับที่ 2:
 - 3 หมายถึง บุคลิกภาพด้านการแสดงออกหรือการแสดงตัว
 - 4 หมายถึง บุคลิกภาพด้านมโนธรรมหรือมีจิตสำนึก
 - 5 หมายถึง บุคลิกภาพด้านความสุภาพอ่อนโยน
 - 6 หมายถึง บุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์
 - 7 หมายถึง บุคลิกภาพด้านสติปัญญา
- ชุดตัวทำนายลำดับที่ 3:
 - 8 หมายถึง เจตคติต่อความเชื่อตรงเชิงพฤติกรรม

จากตาราง 1 ความเชื่อตรงเชิงพฤติกรรมด้านรวม พบว่า เมื่อนำตัวทำนายกลุ่มปัจจัยจิตลักษณะตามสถานการณ์ 1 ตัวแปร เข้ามาเพิ่มเป็นชุดตัวทำนายลำดับที่ 3 เมื่อทำการควบคุมอิทธิพลของตัวแปรลำดับที่ 1 และ 2 ให้คงที่ ปรากฏว่า ชุดปัจจัยจิตลักษณะตามสถานการณ์ทำนายความเชื่อตรงเชิงพฤติกรรมโดยรวม ในกลุ่มรวมได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.9 โดยมีตัวทำนายที่สำคัญ คือ เจตคติต่อความเชื่อตรงเชิงพฤติกรรม บุคลิกภาพด้านมโนธรรมหรือมีจิตสำนึก บุคลิกภาพด้านสติปัญญา บรรยากาศเชิงจริยธรรมภายในองค์กร และบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ (ค่าเบต้า .21, .20, .18, .11 และ .10 ตามลำดับ) และในกลุ่มย่อยทำนายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.6 โดยทำนายได้เพิ่มขึ้นสูงสุดในกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย มีตัวทำนายสำคัญ คือ บุคลิกภาพด้านสติปัญญา เจตคติต่อความเชื่อตรงเชิงพฤติกรรม บุคลิกภาพด้านมโนธรรมหรือมีจิตสำนึก และภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม (ค่าเบต้า .22, .20, .15 และ .12 ตามลำดับ) แต่ในกลุ่มเจเนอเรชั่นเอ็กซ์ไม่สามารถทำนายได้

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้นของปัจจัยลักษณะสถานการณ์ทางสังคม ปัจจัยจิตลักษณะเดิม และปัจจัยจิตลักษณะตามสถานการณ์ เพื่อทำนายความเชื่อตรงเชิงพฤติกรรมด้านความสอดคล้องระหว่างคำพูด และการกระทำของบุคคล ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 2 กลุ่ม

| กลุ่ม | จำนวน (คน) | ลำดับที่ 1 (ลักษณะสถานการณ์ทางสังคม 1-2) | | | ลำดับที่ 2 (จิตลักษณะเดิม 3-7) | | | ลำดับที่ 3 (จิตลักษณะตามสถานการณ์ 8) | | |
|-------|------------|---|------------------|----------|-----------------------------------|------------------|-------------|---|------------------|-------------|
| | | % ทำนาย | ตัวที่มีนัยสำคัญ | ค่าเบต้า | R Square Change | ตัวที่มีนัยสำคัญ | ค่าเบต้า | R Square Change | ตัวที่มีนัยสำคัญ | ค่าเบต้า |
| | | | | | | | | | | |
| รวม | 400 | 25.8 | 2,1 | .38,.18 | 17.2** | 4,2 | .25,.18 | 1.7** | 4,8,2 | .21,.19,.11 |
| Gen Y | 300 | 30.6 | 2,1 | .33,.29 | 13.6** | 4,7,2 | .17,.16,.15 | 1.1* | 8,7 | .16,.16 |
| Gen X | 100 | 20.2 | 2 | .47 | 27.2** | 4,2 | .32,.23 | 2.3* | 4,8 | .25,.21 |

* $p < .05$, ** $p < .01$

หมายเหตุ: R Square Change คือ เปอร์เซนต์ทำนายที่เปลี่ยนแปลงไป เมื่อเพิ่มชุดทำนายใหม่เข้าไป ขณะที่ชุดตัวทำนายเดิมถูกควบคุมให้คงที่

- ชุดตัวทำนายลำดับที่ 1:
- 1 หมายถึง ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม
 - 2 หมายถึง บรรยากาศเชิงจริยธรรมภายในองค์กร
- ชุดตัวทำนายลำดับที่ 2:
- 3 หมายถึง บุคลิกภาพด้านการแสดงออกหรือการแสดงตัว
 - 4 หมายถึง บุคลิกภาพด้านมโนธรรมหรือมีจิตสำนึก
 - 5 หมายถึง บุคลิกภาพด้านความสุภาพอ่อนโยน
 - 6 หมายถึง บุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์
 - 7 หมายถึง บุคลิกภาพด้านสติปัญญา
- ชุดตัวทำนายลำดับที่ 3:
- 8 หมายถึง เจตคติต่อความเชื่อตรงเชิงพฤติกรรม

จากตาราง 2 ด้านความสอดคล้องระหว่างคำพูดและการกระทำของบุคคล พบว่า เมื่อนำตัวทำนายกลุ่มปัจจัยจิตลักษณะตามสถานการณ์ 1 ตัวแปร เข้ามาเพิ่มเป็นชุดตัวทำนายลำดับที่ 3 เมื่อทำการควบคุมอิทธิพลของตัวแปรลำดับที่ 1 และ 2 ให้คงที่ ปรากฏว่า ชุดปัจจัยจิตลักษณะตามสถานการณ์ทำนายความเชื่อตรงเชิงพฤติกรรมด้านความสอดคล้องระหว่างคำพูดและการกระทำของบุคคล ในกลุ่มรวมได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.7 โดยมีตัวทำนายที่สำคัญ คือ บุคลิกภาพด้านมโนธรรมหรือมีจิตสำนึก เจตคติต่อความเชื่อตรงเชิงพฤติกรรม และบรรยากาศเชิงจริยธรรมภายในองค์กร (ค่าเบต้า .21, .19 และ .11 ตามลำดับ) และในกลุ่มย่อยทำนายได้เพิ่มขึ้นระหว่างร้อยละ 1.1 ถึงร้อยละ 2.3 โดยทำนายได้เพิ่มขึ้นสูงสุดในกลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ มีตัวทำนายที่สำคัญ คือ บุคลิกภาพด้านมโนธรรมหรือมีจิตสำนึก และเจตคติต่อความเชื่อตรงเชิงพฤติกรรม (ค่าเบต้า .25 และ .21 ตามลำดับ) และทำนายได้เพิ่มขึ้นต่ำสุดในกลุ่มเจนเนอเรชันวาย

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้นของปัจจัยลักษณะสถานการณ์ทางสังคม ปัจจัยจิตลักษณะเดิม และปัจจัยจิตลักษณะตามสถานการณ์ เพื่อทำนายความเชื่อตรงเชิงพฤติกรรมด้านความสอดคล้องระหว่างหลักการที่ได้กำหนดไว้กับการรักษาสัญญาจะปฏิบัติตามหลักการนั้น ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 2 กลุ่ม

| กลุ่ม | จำนวน (คน) | ลำดับที่ 1 | | | ลำดับที่ 2 | | | ลำดับที่ 3 | | |
|-------|------------|-------------------------------|--------------------------|----------|-----------------------|--------------------------|--------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------|
| | | (ลักษณะสถานการณ์ทางสังคม 1-2) | | | (จิตลักษณะเดิม 3-7) | | | (จิตลักษณะตามสถานการณ์ 8) | | |
| | | % ทำนาย | ตัวที่มี นัย สำคัญ | ค่าเบต้า | R Square Change | ตัวที่มี นัย สำคัญ | ค่าเบต้า | R Square Change | ตัวที่มี นัย สำคัญ | ค่าเบต้า |
| รวม | 400 | 29.0 | 2,1 | .37, .23 | 21.8** | 7,4,2,6 | .22, .21, .16, .12 | 1.7** | 7,8,4,6 | .21, .19, .17, .13 |
| Gen Y | 300 | 31.5 | 2,1 | .32, .31 | 19.2** | 7,4 | .27, .16 | 1.7** | 7,8,1 | .26, .20, .11 |
| Gen X | 100 | 26.5 | 2 | .49 | 30.3** | 2,4 | .28, .23 | 0.8 | 2,6 | .24, .20 |

*p<.05, **p<.01

หมายเหตุ: R Square Change คือ เปอร์เซนต์ทำนายที่เปลี่ยนแปลงไป เมื่อเพิ่มชุดทำนายใหม่เข้าไป ขณะที่ชุดตัวทำนายเดิมถูกควบคุมให้คงที่

- ชุดตัวทำนายลำดับที่ 1:
 - 1 หมายถึง ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม
 - 2 หมายถึง บรรยากาศเชิงจริยธรรมภายในองค์กร
- ชุดตัวทำนายลำดับที่ 2:
 - 3 หมายถึง บุคลิกภาพด้านการแสดงออกหรือการแสดงตัว
 - 4 หมายถึง บุคลิกภาพด้านมโนธรรมหรือมีจิตสำนึก
 - 5 หมายถึง บุคลิกภาพด้านความสุภาพอ่อนโยน
 - 6 หมายถึง บุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์
 - 7 หมายถึง บุคลิกภาพด้านสติปัญญา
- ชุดตัวทำนายลำดับที่ 3:
 - 8 หมายถึง เจตคติต่อความเชื่อตรงเชิงพฤติกรรม

จากตาราง 3 ด้านความสอดคล้องระหว่างหลักการที่ได้กำหนดไว้กับการรักษาสัญญาจะปฏิบัติตามหลักการนั้น พบว่า เมื่อนำตัวทำนายกลุ่มปัจจัยจิตลักษณะตามสถานการณ์ 1 ตัวแปร เข้ามาเพิ่มเป็นชุดตัวทำนายลำดับที่ 3 เมื่อทำการควบคุมอิทธิพลของตัวแปรลำดับที่ 1 และ 2 ให้คงที่ ปรากฏว่า ชุดปัจจัยจิตลักษณะตามสถานการณ์ทำนายตัวแปรที่ส่งผลต่อความเชื่อตรงเชิงพฤติกรรมด้านความสอดคล้องระหว่างหลักการที่ได้กำหนดไว้กับการรักษาสัญญาจะปฏิบัติตามหลักการนั้น คือ บุคลิกภาพด้านสติปัญญา เจตคติต่อความเชื่อตรงเชิงพฤติกรรม บุคลิกภาพด้านมโนธรรมหรือมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ (ค่าเบต้า .21, .19, .17 และ .13 ตามลำดับ) และในกลุ่มย่อยทำนายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.7 โดยทำนายได้เพิ่มขึ้นสูงสุดในกลุ่มเจนเนอเรชันวาย มีตัวทำนายสำคัญ คือ บุคลิกภาพด้านสติปัญญา เจตคติต่อความเชื่อตรงเชิงพฤติกรรม และภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม (ค่าเบต้า .26, .20 และ .11 ตามลำดับ) แต่ในกลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ไม่สามารถทำนายได้

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมโดยรวม และความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมด้านความสอดคล้องระหว่างหลักการที่ได้กำหนดไว้กับการรักษาสัญญาจะปฏิบัติตามหลักการนั้น แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม บุคลิกภาพด้านการแสดงออกหรือการแสดงตัว และเจตคติความซื่อตรงเชิงพฤติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย กล่าวคือ พนักงานเจนเนอเรชั่นวายที่รับรู้ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมมาก และมีบุคลิกภาพด้านการแสดงออกหรือการแสดงตัวมาก พร้อมกับมีเจตคติความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมมาก จะเป็นผู้ที่มีความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมโดยรวมมาก สามารถวิเคราะห์ได้ว่า พนักงานขององค์กรซึ่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย อยู่ในระดับของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และหัวหน้างานระดับต้นให้ความสำคัญกับผู้นำภายในองค์กร นอกจากนี้พนักงานเจนเนอเรชั่นวายที่มีบุคลิกภาพด้านการแสดงออกหรือการแสดงตัวสูง ส่งผลต่อความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมมากนั้น เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการ ศึกษาวิจัยของ Hertz & Donovan, (2000: 869-879)

การศึกษาพบว่า พนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ที่รับรู้ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมมาก มีบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์มากและมีเจตคติความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมมาก จะเป็นผู้ที่มีความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมโดยรวม และในด้านความสอดคล้องระหว่างหลักการที่ได้กำหนดไว้กับการรักษาสัญญาจะปฏิบัติตามหลักการนั้นมากกว่าพนักงานที่มีลักษณะอื่น ๆ ตามการศึกษาของ Na Phatum (2009) ได้ให้แนวคิดไว้เกี่ยวกับเจนเนอเรชั่นตามมุมมองในเชิงของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ มีความต้องการการทำงานที่มีความหลากหลายและโปร่งใส มีความภักดีในงานต่อระดับบริหาร (Zemke et al, 2000 cited in Srikittisak 2011) กล่าวถึงพนักงานในกลุ่มนี้จะเลือกทำในสิ่งที่ตัวเองคิดว่าใช่หรือถูกต้องโดยใช้เหตุผลหรือยึดประโยชน์ของผู้อื่นเป็นที่ตั้ง สำหรับตัวแปร เจตคติความซื่อตรงเชิงพฤติกรรม พบว่า เจตคติมีความสัมพันธ์ในการทำงาน Judson cited in Siripinyo, 1993) แสดงข้อมูลพฤติกรรมกรรมการแสดงออก ซึ่งเจตคติของบุคคลที่มีต่องานและการบริหารงานขององค์กรมีหลายลักษณะ ในการทำงานนั้นแสดงให้เห็นว่าเจตคติมีผลต่องานและผลการปฏิบัติงาน ซึ่ง Keith (1974) กล่าวถึง เจตคติว่าเป็นปัจจัยที่ช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมโดยรวมและด้านความสอดคล้องระหว่างหลักการที่ได้กำหนดไว้กับการรักษาสัญญาจะปฏิบัติตามหลักการนั้น แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศเชิงจริยธรรมภายในองค์กร บุคลิกภาพด้านการแสดงออกหรือการแสดงตัว และเจตคติความซื่อตรงเชิงพฤติกรรม ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย สอดคล้องกับการศึกษาของ Victor & Cullen (1988) ในการรับรู้บรรยากาศจริยธรรมในการทำงาน องค์ประกอบของบรรยากาศจริยธรรมในการทำงาน สามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 41 ($R^2=41$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมด้านความสอดคล้องระหว่างคำพูดและการกระทำของบุคคลและด้านความสอดคล้องระหว่างหลักการที่ได้กำหนดไว้กับการรักษาสัญญาจะปฏิบัติตามหลักการนั้น แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศเชิงจริยธรรมภายในองค์กร บุคลิกภาพด้านสติปัญญา และเจตคติความซื่อตรงเชิงพฤติกรรม ในกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย สำหรับบุคลิกภาพด้านสติปัญญานั้น มีลักษณะบุคลิกภาพ มีความคิดริเริ่ม

สร้างสรรค์ ฉลาดมองการณ์ไกล มีเหตุมีผล ซึ่งเป็นลักษณะของบุคลิกภาพที่มีความสอดคล้องกับบุคลิกภาพของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ซึ่ง Adeline (2015) พบว่าปัจจัยความซื่อตรงและพฤติกรรมเชิงจริยธรรมมีความสำคัญต่อพนักงานภายในองค์กร สภาพแวดล้อม และภาระหน้าที่ของแต่ละบุคคล ซึ่งการแก้ไขปัญหาที่ได้ผล คือ การได้กลับปัญหาทางด้านความซื่อตรงและจริยธรรม เพื่อให้การดำเนินการเกิดประสิทธิภาพภายในองค์กร เป็นการขยายความเสริมในผลการวิจัยสำหรับ ความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมด้านความสอดคล้องระหว่างคำพูดและการกระทำของบุคคลและด้านความสอดคล้องระหว่างหลักการที่ได้กำหนดไว้กับการรักษาสัญญาจะปฏิบัติตามหลักการณ์นั้น แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์กับบรรยากาศเชิงจริยธรรมภายในองค์กร มีบุคลิกภาพด้านสติปัญญา และมีเจตคติความซื่อตรงเชิงพฤติกรรม เช่นเดียวกับ Ponnu & Tennakoon (2009) ได้กล่าวถึง ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมจะต้องมีพฤติกรรมการปฏิบัติที่มีความสอดคล้องกันระหว่างการพูดและการปฏิบัติของผู้นำซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาในครั้งนี้

การศึกษาตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมโดยรวม เมื่อใช้ชุดปัจจัยสถานการณ์ 2 ตัวแปรเป็นชุดการทำนายลำดับที่ 1 ทำนายเพิ่มขึ้นสูงสุดในกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย มีตัวทำนายสำคัญ คือ บรรยากาศเชิงจริยธรรมภายในองค์กร (ค่าเบต้า = .35) หลังจากนั้น นำชุดทำนายลำดับที่ 2 เข้าเพิ่ม ปรากฏว่าสามารถทำนายเพิ่มขึ้นในกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ โดยมีตัวทำนายสำคัญ คือ บุคลิกภาพด้านมโนธรรมหรือมีจิตสำนึก (ค่าเบต้า = .29) และชุดทำนายลำดับที่ 3 สามารถทำนายได้เพิ่มขึ้นสูงสุดในกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย โดยมีตัวทำนายที่สำคัญคือ บุคลิกภาพด้านสติปัญญา (ค่าเบต้า = .22) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Smith & Keon (1997) พบว่า บรรยากาศเชิงจริยธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาบุคลากรในการหมุนเวียนงานขององค์กร ($r = .26$) บรรยากาศเชิงจริยธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ($r = .58$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และบุคลิกภาพด้านสติปัญญา ซึ่งลักษณะของพฤติกรรมของบุคคลที่มีความเฉลียวฉลาด มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการทำงาน ยอมรับฟังเหตุผลของบุคคลอื่น และมองการณ์ไกล ซึ่งคนในกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้ทันยุคทันสมัย และเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานได้อย่างดี (Glass, 2007)

ตัวแปรทำนายความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมด้านความสอดคล้องระหว่างคำพูดและการกระทำของบุคคล เมื่อใช้ชุดปัจจัยสถานการณ์ 2 ตัวแปรเป็นชุดการทำนายลำดับที่ 1 พบตัวทำนายสำคัญ ในกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย มีตัวทำนายสำคัญ คือ บรรยากาศเชิงจริยธรรมภายในองค์กร (ค่าเบต้า = .33) หลังจากนั้นนำชุดทำนายลำดับที่ 2 เข้าเพิ่ม ปรากฏว่าสามารถทำนายเพิ่มขึ้นในกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ โดยมีตัวทำนายสำคัญคือ บุคลิกภาพด้านมโนธรรมหรือมีจิตสำนึก (ค่าเบต้า = .32) และชุดทำนายลำดับที่ 3 พบว่าในกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ โดยมีตัวทำนายที่สำคัญคือ บุคลิกภาพด้านมโนธรรมหรือมีจิตสำนึก (ค่าเบต้า = .25) เนื่องจากเจตคติที่เกิดขึ้นเป็นการเกิดขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์ (Shringley, 1983) เจตคติบางอย่างมีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการที่ยากให้ตนเองเป็นที่ยกย่องของสังคม เจตคติเป็นผลรวมของความคิด อารมณ์และพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และประเด็นที่น่าสนใจที่มีความแตกต่างชัดเจน คือ บุคลิกภาพด้านมโนธรรมหรือมีจิตสำนึก ตามการศึกษาวิจัย

ของ Hartz & Donovan (2000: 869-879) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับผลการปฏิบัติงานที่มีผู้ศึกษาไว้ (Meta-Analysis) พบว่า องค์ประกอบด้านการมีจิตสำนึก เป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานในทุกอาชีพ

ตัวแปรทำนายความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมด้านความสอดคล้องระหว่างหลักการที่ได้กำหนดไว้กับการรักษาสัญญาจะปฏิบัติตามหลักการนั้น เมื่อใช้ชุดปัจจัยสถานการณ์ 2 ตัวแปรเป็นชุดการทำนายลำดับที่ 1 ในกลุ่มเงินเนอเรนวาย มีตัวทำนายสำคัญ คือ บรรยากาศเชิงจริยธรรมภายในองค์กร (ค่าเบต้า = .32) หลังจากนั้นนำชุดทำนายลำดับที่ 2 เข้าเพิ่ม ปรากฏว่า สามารถทำนายเพิ่มขึ้นในกลุ่มเงินเนอเรนเอ็กซ์ โดยมีตัวทำนายสำคัญ คือ บรรยากาศเชิงจริยธรรมภายในองค์กร (ค่าเบต้า = .28) และชุดทำนายลำดับที่ 3 ในกลุ่มเงินเนอเรนวาย โดยมีตัวทำนายที่สำคัญ คือ บุคลิกภาพด้านสติปัญญา (ค่าเบต้า = .26) เป็นไปในทิศทางเดียวกับการศึกษาของ Victor & Cullen (1988) ซึ่งทำการศึกษารับรู้บรรยากาศจริยธรรมในการทำงานกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานจำนวน 872 คน พิจารณาคัดเลือกจากองค์กรต่าง ๆ จำนวน 4 องค์กร ผลการศึกษาวิจัยในด้านองค์ประกอบของบรรยากาศจริยธรรมในการทำงาน สามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 41 ($R^2 = 41$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1. พนักงานเงินเนอเรนวาย พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมประกอบด้วย บุคลิกภาพด้านการแสดงออกหรือการแสดงตัว บุคลิกภาพด้านสติปัญญา บรรยากาศเชิงจริยธรรมภายในองค์กร และเจตคติต่อความซื่อตรงเชิงพฤติกรรม เพราะฉะนั้น จึงจำเป็นต้องนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อพัฒนาพนักงานฝ่ายขายในระดับปฏิบัติการ โดยฝ่ายพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร การจัดฝึกอบรมในด้านการให้ความรู้ที่เน้นกระบวนการฝึกปฏิบัติมากกว่าเน้นทางด้านทฤษฎี เพื่อให้พนักงานมีความรู้และความเข้าใจในกฎระเบียบข้อบังคับ จรรยาบรรณในการทำงานและสามารถนำไปปฏิบัติในการทำงานให้มีทิศทางและแนวทางในการปฏิบัติเดียวกัน

ในส่วนของการเสริมสร้างบุคลิกภาพด้านสติปัญญาเน้นความสำคัญในนำไปใช้เพื่อการพัฒนาพนักงานฝ่ายขาย โดยฝ่ายงานต่าง ๆ ที่ดูแลกลุ่มย่อยของพนักงานขายในแต่ละภูมิภาค ควรมีการจัดฝึกอบรมด้วยการให้พนักงานได้เผชิญกับปัญหาความขัดแย้งเชิงจริยธรรม ซึ่งเป็นการช่วยฝึกให้บุคคลได้คิดวิเคราะห์อภิปรายโต้แย้งกัน และตัดสินใจโดยการพิจารณาทุกเกณฑ์ ในหลายองค์ประกอบร่วมกัน ทำให้เกิดความเข้าใจและนำไปสู่การแก้ปัญหา โดยกระบวนการของการแก้ไขปัญหาเกิดจากสติปัญญา ประสบการณ์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการพัฒนาด้านสติปัญญา เพราะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นทุกครั้งที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ทั้งประสบการณ์ที่เกิดจากการมี ปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติและประสบการณ์เกี่ยวกับการคิดหาเหตุผล

เนื่องจากเจตคติที่เกิดขึ้นเป็นการเกิดขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์ เจตคติเป็นผลรวมของความคิด อารมณ์และพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งต่างๆ ดังนั้นฝ่ายพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร ควรนำ

ผลการวิจัยดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาพนักงานฝ่ายขายในกิจกรรมการเรียนรู้ ด้วยการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม เช่นในการจัดประชุม ควรเปิดโอกาสให้พนักงานขายได้พูดอภิปราย หรือให้มีการแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนกับหัวหน้างาน ผู้เกี่ยวข้องกับการทำงาน รวมทั้งการที่ผู้บริหารต้องตระหนักถึงความสำคัญที่จะสื่อสารเกี่ยวกับจริยธรรมและค่านิยมให้กับบุคลากรในองค์กร โดยผู้บริหารจะต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และกำหนดกฎระเบียบทางวินัยและจัดการกับผู้ละเมิดกฎทุกระดับ ตลอดจนการสื่อสารต่อเนื่องเกี่ยวกับจริยธรรมและค่านิยมกับบุคลากร ซึ่งจะทำให้พนักงานได้รับประสบการณ์ที่ดีที่เกิดจากการเรียนรู้ในตัวตนแบบ

1.2 พนักงานเจนเนอเรชันเอ็กซ์ พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความซื่อตรงเชิงพฤติกรรม คือ บุคลิกภาพด้านมโนธรรมหรือมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม และบรรยากาศเชิงจริยธรรมภายในองค์กร ดังนั้น สำหรับพนักงานเจนเนอเรชันวาย จึงเป็นเน้นการเสริมสร้างความสำนึกตระหนัก ในประเด็นปัญหาทางจริยธรรมที่สำคัญ โดยใช้การสื่อสารอย่างมีเหตุผล เน้นการพัฒนาให้เกิดความรู้ความเข้าใจ เช่น การจัดทำคำแนะนำ คู่มือต่าง ๆ กฎระเบียบ ข้อบังคับ เป็นต้น ที่สำคัญในประเด็นเรื่องของบรรยากาศเชิงจริยธรรมภายในองค์กรจะเน้นในด้านข้อมูล รูปแบบการสื่อสาร การอภิปรายประเด็นการทำงานที่ก่อให้เกิดความซื่อตรงเชิงพฤติกรรมและร่วมกันพัฒนามองหาแนวทางในการแก้ไขที่สอดคล้องเหมาะสม สำหรับตัวแปร ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องให้ความสำคัญและเน้นหลักสูตรเพื่อการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม ด้วยการตั้งประสบการณ์ ทักษะการตัดสินใจ และรูปแบบของการบริหารงานมาใช้เป็นกรณีศึกษา

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ผลการวิจัยในส่วนของแนวคิดความซื่อตรงเชิงพฤติกรรม ที่มีการศึกษาในหน่วยงานภาคเอกชน ยังไม่มีการศึกษาแพร่หลายมากนัก ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว ความซื่อตรงในการทำงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เพื่อให้การเป็นองค์กรที่มีคุณธรรมและจริยธรรม ลดปัญหาในด้านการทุจริต มีความโปร่งใสในการทำงาน ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ดังนั้น การศึกษาวิจัยในหัวข้อดังกล่าว ควรมีการดำเนินการศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยการขยายผลไปยังประชากรในกลุ่มงานฝ่ายอื่นขององค์กร หรือหน่วยงานเครือข่าย ซึ่งมีกระจายอยู่ทั่วประเทศ ทุกภูมิภาค รวมทั้งการขยายผลไปยังกลุ่มอาชีพอื่น

2.2 จากผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรด้านภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม บรรยากาศเชิงจริยธรรมภายในองค์กรมีผลต่อความซื่อตรงเชิงพฤติกรรม ดังนั้นในงานวิจัยต่อไป ควรมีการศึกษาตัวแปรสาเหตุอื่น ๆ เพิ่มเติม น่าจะมีตัวแปรอื่นที่ยังสามารถอธิบายความแปรปรวนที่ส่งผลต่อความซื่อตรงเชิงพฤติกรรม อาทิเช่น วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

Adeline, J. (2015). *Integrity and ethics and its effect on employees in organization*. Malaysia: University Malaysia Sarawak.

- Asdornnithee, S, Phukrongnak, K. (2012). *kānsuksā wikhroḥ khwāmruḥ kiēokap kān riānrū suḥ kān plīanplāng tam nāo chitta panyā suksā phūā kān bom pho khwām sūtrong* (An Analytical Study of Knowledge in Contemplation-Oriented Transformative Learning for Cultivating Integrity). Bangkok: Mahidol University.
- Bhanthumnavin, D. (1998). rūpbāp pati samphan niyom (Interactionism model) phūā kānwichai sāhet khong phruttkam læ kānphatthana phruttkam manut (Interactionism model the research of causal of behavior and development of human behavior). *Thai Dental Nurse Journal*, 10(2), 105; 108.
- Brown, M. E. & Trevino, L. K. (2006). Ethical Leadership: A Review and Future Directions. *The Leadership Quarterly*, 17, 595-616.
- Dawn, H. (2007). *10 Commandment of ethical leadership: The secret to becoming a trusted and respected leader*. Retrieved from <http://www.dawnfrail.com/index.html>.
- Digman, J. M. (1989). Five Robust Trait Dimensions: Development, Stability and Utility. *Journal of Personality*, 2(57), 195-214.
- Glass, A. (2007). Understanding generation differences for competitive success. *Industrial and commercial training*, 2, 98-103.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Hurtz, G. M., Donovan, J. J. (2000). Personality and Job Performance The Big Five Revisited. *Journal of Applied Psychology*, 85, 869-879.
- Jongwisan, R. (2011). *ēkkasān prakop kān banyai thritsadi læ kānchātkaḥ 'ongkān: chāk ngēmum thāng chittawitthaya* (Theory and management: from psychological aspects). Bangkok: Psychology Faculty of Social Kasetsart University.
- Keith, D. (1974). *Human Behavior at work*. New York: McGraw Hill.
- Kohlberg, L. (1976). *Moral stages and moralization: The cognitive development approach*. In T. Liekone (ed.) *Moral development and behavior: Theory, research and social issues*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Lennick, D., Kiel, F. (2005). *Moral Intelligence: Enhancing Business Performance and Leadership success*. Upper Saddle River NJ: Prentice Education Wharton School Publishing.
- Macky, K., Gardner, D., & Forsyth, S. (2008). Generational differences at work: introduction and overview. *Journal of Managerial Psychology*, 28(8), 857-861.

- Manyat, S. (2011). *modēn khwāmsamphan khroṅsāṅ patchai thī song phon tō phāwa phū nam choēṅ ḥariyatham khoṅ phubōṅihān sathān sukṣā sangkat krom songsoēm kān pokkhroṅg thoṅgthin* (A Structural Equation Model of Factors Affecting Ethical leadership of School Administrators under the Department of Local Administration. Dissertation, Ph.D. (Educational Administration). Khon Kaen: Graduate School, Khon Kaen University.
- McGuire, W. J. (1985). "Feeling and Knowing, Attitude and Attitude Change". In G. Lindzey and Elliot Aronson (Eds.), *The Handbook of Social Psychology*. Reading: Addison-Wesley Publishing Company.
- Na Phatum, S. (2009). *gaan sǎn-hǎa bŭk-ká-laa-gon* (Recruitment of Generation Y). Bangkok: Make Money.
- Piaget, J. (1960). *The Moral Judgement of the Child*. ILLIONIS: The Free Press.
- Ponnu, C.; & Tennakoon, G. (2009). *The Association between Ethical Leadership and Employee Outcomes - the Malaysian Case*. *Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*.
- Shrigley, R.L. (1983). The attitude concept and science teaching. *Science Education*, 67, 427.
- Simons, T., Friedman, R., Liu, L. A., & McLean Parks, J. (2007). *Racial differences in sensitivity to behavioral integrity: attitudinal consequences, in-group effects, and "trickle down" among Black and non-Black employees*. Retrieved from <http://scholarship.sha.cornell.edu/articles/722>.
- Siripinyo, S. (1993). *banya kāt 'ongkān læ phonkrathop tō thasānakhati tō 'āchīp raprāchakān : sukṣā chapho koṅani khārāchakān sangkat khārāchakān sangkat samnak lekḥathikān ratthamontri*. Independent Study (Political Science). Bangkok: Graduate School, Thammasat University.
- Smith, R. L.; & Keon, T. L. (1997). Ethical Climate as a factor in the development of Person organization. *Journal of Business Ethics*, 16(11): 1095-1105.
- Srikittisak, T. (2011). *chēnnārechan nai 'ongkoṅ bukkhalikkaphāp hā 'ongprakōp læ patchai chūṅgchāi nai kān ngān : koṅani sukṣā phanakngān bōṅisat prakanphai hāṅg nung* (Generations at work, Big Five Personality, and Motivation Factors: A Case Study of Employees of an Insurance Company). Individual Research (Psychology). Bangkok: Graduate School, Thammasat University.
- Steers, R.M. & L.W. Porter. (1979). *Motivation and Work Behavior*. New York: McGraw-Hall Book Company.

- Takotoshi, Imada. (2004). *Generativity as Social Responsibility: The role of Generations in Social Continuity and Change*. Retrieved from <http://Psycnet.apa.org/books/10622/006>
- Thampitak, P. (2015). *khroṅsāṅg khwāmsamphan choṅg saḥēt phahu radap khoṅg tuāpræ choṅg saḥēt læ phāwā phu nam choṅg ch̄ariyatham khoṅg phubōrihān thī mī phon to ch̄it laksana læ phruttkam thī kieokap kānthamngān khoṅg phanakngān nai 'ongkān mahāchon* (A Multilevel Structural Equation Modeling Of The Causal Variables, Ethical Leadership of Leaders, And Their Influence On Psychological Antecedents And Work Behavior Outcomes Of Private Organization Employees). Dissertation, Ph.D. (Applied Behavioral Science Research). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.
- Trongtokit, K. (2010). *khwāmsamphan rawāṅg bukkhalikkaphāp kap phon samrit thāṅgkān rīan khoṅg nisit khana thantaphæēt sāt* (Relationships between personality and achievement of student of faculty of dentistry). Independent Study, M.Ed. (Research and Evaluation of Education). Phitsanulok: Graduate School, Naresuan University.
- Victor, B., & Cullen, J. (1988). *The Organizational Bases of Ethical Work Climates*. Administrative: Science Quarterly.
- Warasute, P. (2004). *kānsuksā khwām mai præ plīan khoṅg mō de labu khalik phāp hā 'ongprakop thī samkhan khoṅg nakriān chan matthayommasuksā pī thī sī khoṅg rōṅgriān nai sangkat krom sāmān suksā khēt Krung Thēp Mahā Nakhōn* (The Investigation of Invariance of the Five-Factor Personality Model of Mathayom Suksa 4 Students Under The Department of General Education Bangkok). Thesis, M. Ed. (Educational Research and Statistics). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.
- Wongtrakularee, W, lamratanakul, S. (2016). *kānpromcēn patchai thī nam pai sū khwāmsamret to kānboṅrihān khwāmsiāng daṅ patibatkān 'ongkōn nai sathāban kānngcēn* (The assessment of key success factors of financial institution's operational risk management), *Kasetsart Applied Business Journal (Thailand)*, 10(13), 1-16
- Yuprod, T. (2013, April-June). *khāniyom nai kānthamngān thī song phon to phruttkamkān pen samāchik thī dī khoṅg 'ongkōn khoṅg chēnnoērechan tāng tāng* (Effect of Work Values on Organizational Citizenship Behavior among the Generation). *Journal of business*. 36(138), 40-62.