

อิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

**INFLUENCE OF JOB CHARACTERISTICS TO ORGANIZATIONAL
COMMITMENT JOB SATISFACTION, AND ORGANIZATIONAL
BEHAVIOR CITIZENSHIP**

ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2556

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

อิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2556

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อวิทยานิพนธ์

อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
Influences of Job Characteristics on Organizational Commitment,
Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์กล้าหาญ ฦ น่าน, ประ.ด.

ปีการศึกษา

2556

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อดิศักดิ์ จันทระประภาเลิศ, D.B.A.)


กรรมการ
(รองศาสตราจารย์เนตรพัฒนา ยาวีราช, ประ.ด.)


กรรมการ
(รองศาสตราจารย์อุษาพร เสวกวิ, กศ.ด.)


กรรมการ
(อาจารย์กล้าหาญ ฦ น่าน, ประ.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท


คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณฑบุตร, D.B.A.)

วันที่ 6 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2556

หัวข้อวิทยานิพนธ์	อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์กล้าหาญ ณ น่าน, ประ.ด.
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

การวิจัยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา (1) ระดับของคุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและ (3) อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 8 แห่งจำนวน 285 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการตรวจสอบความเที่ยงตรงโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน วิเคราะห์อิทธิพลและตรวจสอบความสอดคล้องของ โมเดลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก ส่วนความสัมพันธ์ของปัจจัย พบว่า ตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง 0.233 ถึง 0.698 ส่วนแบบจำลองโครงสร้างของปัจจัยอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดย $\chi^2 = 80.702$, $df = 67$, $p\text{-value} = 0.121$, $GFI = 0.962$, $RMSEA = 0.027$ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้รับอิทธิพลจากปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยคุณลักษณะงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.69, 0.31 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

คำสำคัญ : คุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

Thesis Title	Influences of Job Characteristics on Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship
Name-Surname	Miss Thipsukon Jongruk
Major Subject	General Management
Thesis Advisor	Mr. Khahan Na-Nan, Ph.D.
Academic Year	2013

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study the levels of job characteristics, organizational commitment, job satisfaction, and organizational citizenship behavior, 2) to explore the relationships among job characteristics, organizational commitment, job satisfaction, and organizational citizenship behavior, and 3) to investigate the influences of job characteristics on organizational commitment, job satisfaction, and organizational citizenship behavior.

The samples were 285 staffs who working at Faculty of Business Administration from all eight Rajamangala Universities of Technology. The research instrument used was the questionnaire which was passed the content validity testing. While confirmatory factor analysis (CFA) was used to analyze the construct validity. Moreover, the influences of job characteristics and the validity of the model influencing organizational citizenship behavior were investigated.

The results revealed that the levels of opinion on job characteristics, organizational commitment, job satisfaction, and organizational citizenship behavior were at high level. Due to the relationships among the factors, the results indicated that all variables had the values between 0.233 and 0.698 whereas the model influencing organizational citizenship behavior well fitted to empirical data ($\chi^2 = 80.702$, $df = 67$, $p\text{-value} = 0.121$, $GFI = 0.962$, and $RMSEA = 0.027$). Furthermore, organizational citizenship behavior was most influenced by organizational commitment, followed by job characteristics with the coefficients of 0.69 and 0.31, respectively at significant level of 0.001.

Keywords: job characteristics, organizational commitment, job satisfaction, organizational citizenship behavior

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ ด้วยความกรุณาของ ดร.กล้าหาญ ณ น่าน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ให้คำปรึกษา ข้อชี้แนะ และความช่วยเหลือในหลายสิ่งหลายอย่างจนกระทั่งลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ จันทระประภาเลิศ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ และกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.เนตร์พัฒนา ยาวีราษ ที่ให้ความกรุณาในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัย รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบและให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ว่าที่ ร.ต.ดร.สุทธิพร บุญส่ง ดร.กฤษฎา เขียววัฒนสุข และคุณทรงศิริ จันทร์คร้าม ที่สละเวลาตรวจทานแบบสอบถามของผู้วิจัย และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทุกท่าน คือ บุคลากรคณะบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 8 แห่งที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ คณะอาจารย์คณะบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ ให้คำแนะนำให้กำลังใจตลอดการศึกษาที่ผ่านมา ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ ทุกท่านที่เป็นกำลังใจและที่ปรึกษามาตลอด

ท้ายสุดนี้ คุณความดีและกุศลที่พึงบังเกิดมีจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ เป็นผลมาจากความเมตตา กรุณาของบิดา มารดา ผู้คอยให้กำลังใจ และผู้ให้โอกาสในการศึกษา ขออานิสงส์อันเกิดจากคุณประโยชน์ของวิทยานิพนธ์นี้ จงบังเกิดแก่ผู้มีพระคุณต่อผู้วิจัย หากมีข้อบกพร่องหรือความผิดพลาดในส่วนใดเกิดขึ้นในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้เพียงผู้เดียว และจะขอปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นในโอกาสต่อไป

ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	10
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	10
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	14
1.3 สมมติฐานการวิจัย	14
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	14
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย	16
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	19
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจะได้รับ	21
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณลักษณะงาน	22
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	26
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	37
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	40
2.5 รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น	50
2.6 ข้อมูลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล	57
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	58
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	65
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	65
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	67
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	77

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	78
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	81
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	81
4.2 ผลการวิเคราะห์	83
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	114
5.1 สรุปผลการวิจัย	115
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	118
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	125
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	129
บรรณานุกรม	130
ภาคผนวก	140
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	141
ภาคผนวก ข. หนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม	148
ภาคผนวก ค. การแปลค่า IOC จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน	157
ภาคผนวก ง. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน	161
ภาคผนวก จ. หนังสือขอความอนุเคราะห์การสัมภาษณ์	163
ภาคผนวก ฉ. ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์	167
ประวัติผู้เขียน	182

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.2 ค่าพารามิเตอร์ต่าง ๆ ในแบบจำลอง	53
ตารางที่ 3.1 การคำนวณหากลุ่มตัวอย่างในคณะบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคล	66
ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัด	72
ตารางที่ 3.3 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	73
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษารายได้ ประสบการณ์การปฏิบัติงาน ประเภทสายการปฏิบัติงาน	84
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ปัจจัยด้าน ความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน และปัจจัยด้านพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	86
ตารางที่ 4.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ปัจจัยด้านความ พึงพอใจในงาน ความผูกพันในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	90
ตารางที่ 4.4 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปร	94
ตารางที่ 4.5 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปร	97
ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบค่าสถิติสมการ โครงสร้างตามสมมุติฐานกับสมการ โครงสร้างตาม ข้อมูลเชิงประจักษ์	99
ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	100

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	20
ภาพที่ 2.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการ โครงสร้าง	56
ภาพที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน	75
ภาพที่ 3.2 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร	76
ภาพที่ 3.3 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร	77
ภาพที่ 4.1 สมการ โครงสร้างตามสมมติฐานแสดงอิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผล ต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร	92
ภาพที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์สมการ โครงสร้างตามสมมติฐานแสดงอิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กร	93
ภาพที่ 4.3 ผลการทดสอบโมเดลสมการ โครงสร้างตามสมมติฐานแสดงอิทธิพล ของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	96

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี และปัจจัยอื่น ๆ ที่มีส่วนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทำให้องค์กรต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้องค์กรจำเป็นต้องให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการในเรื่องของการกำหนดเป้าหมาย การวางแผนกลยุทธ์ และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้้องค์กรสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ งานที่ประสบผลสำเร็จนั้นต้องอาศัยการร่วมแรงร่วมใจกันทำงานของบุคคลในองค์กร เนื่องจากทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดต่อองค์กร

องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับการบริหารทรัพยากรบุคคล ไม่ว่าองค์กรใดจะมีทรัพยากรในด้านอื่น ๆ มากเพียงใด องค์กรก็จะต้องดำเนินธุรกิจต่อไปได้ยาก ถ้าขาดทรัพยากรบุคคล (ลาวัลย์ พร้อมสุข, 2544) เนื่องจากทรัพยากรบุคคลสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ บทบาท หน้าที่ และพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรแสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์ขององค์กรนั้น ๆ องค์กรย่อมต้องการบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน มีคุณธรรมในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความอดทนอดกลั้น มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำงาน ต่อครอบครัวและต่อสังคม ทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีความเข้าใจและไว้วางใจผู้ร่วมงาน ตลอดจนให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อผู้อื่นเดือดร้อน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและที่สำคัญมีความรักในหน่วยงาน มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานและมีความผูกพันต่อองค์กร บุคคลในองค์กรจะมีบทบาทหลักด้วยกัน 2 บทบาท คือ บทบาทตามหน้าที่ ซึ่งเป็นบทบาทที่มาพร้อมกับตำแหน่งงานซึ่งอาจมีหน้าที่ในเนื้องานตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ซึ่งเป็นหน้าที่ที่ของพนักงานทุกคนที่ต้องปฏิบัติได้ถูกระเบียบในการทำงาน ที่สามารถปฏิบัติงานตามคุณลักษณะของงานได้อย่างเต็มความสามารถหรือตรงตามที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการนั้นย่อมส่งผลดีต่อบุคคลนั้น ๆ และส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลที่จะทำให้เขารู้สึกอยากทำงาน และมีผลงานที่ดีจะเป็นเสมือนรางวัลที่ให้กับตนเองและถ้าหากผลงานออกมาไม่ได้ บุคคลก็จะพยายามมากขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงผลงานที่ไม่พึงพอใจ เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองจากคุณภาพผลงานที่ดี (Hackman & Oldham, 1975)

โดยงานที่แต่ละบุคคลปฏิบัติอยู่จะเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของการออกแบบงานซึ่งเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร และมีความสำคัญโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะส่วนบุคคลเป็นสถานะหรือความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับการมองเห็นคุณค่าในตนเองในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและอีกบทบาทหนึ่งคือบทบาทที่องค์กรคาดหวังซึ่งเป็นบทบาทนอกเหนืองานที่ต้องรับผิดชอบ (Extra-role Behavior) เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการให้ความร่วมมือของสมาชิกซึ่งไม่ได้กำหนดไว้ในการทำงาน แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองโดยตัวบุคคลนอกเหนือจากงานจากงานที่ตนเองได้รับพนักงานมีส่วนร่วมกับงานนั้น ๆ ใ้ทำงานนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี สิ่งเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่สำคัญในองค์กรที่ช่วยลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์กร อีกทั้งยังเป็นส่วนในการช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กร (Greenberg & Baron อ้างถึงใน อาภาพร ทศนแสงสุรย์, 2552) ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ทรัพยากรบุคคล มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กรเป็นอย่างมากสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้้องค์การเกิดความเจริญก้าวหน้า องค์กรส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญต่อบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้ และส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่ควรสนับสนุน และเป็นการแสดงออกของบุคคลที่กระทำด้วยความสมัครใจโดยไม่หวังค่าตอบแทน และไม่ได้รวมอยู่ในหน้าที่การทำงานของตน ซึ่งพฤติกรรมเช่นนี้จะส่งผลให้้องค์การมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นเริ่มต้นในช่วงปี 1964 โดย Katz ได้ทำการศึกษาโดยเน้นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่พนักงานได้รับ ซึ่งต่อมาได้มีผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพอย่างแพร่หลายแต่แนวคิดที่ได้รับความนิยมและเป็นที่ยอมรับคือแนวคิดของ Organ (1988) ที่ทำการศึกษาพฤติกรรมส่วนบุคคลที่เกิดขึ้นโดยปราศจากการให้รางวัลแต่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติและส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร Organ ได้ให้คำจำกัดความถึงพฤติกรรมดังกล่าวว่าเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behaviors : OCB) หลังจากแนวคิดเกี่ยวกับแนวคิดดังกล่าวซึ่งมีผลวิจัยออกมาในรูปแบบเดียวกันกล่าวคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นมีความสำคัญต่อองค์กรในแง่ของการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร (เมธิ ศรีวิริยะเลิศกุล, 2542) ประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่ม ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร (อาภาพร ทศนแสงสุรย์, 2552) นักวิจัยหลายท่านได้แบ่งรูปแบบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 รูปแบบ คือ 1) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น 3) พฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา

4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ 5) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมเหล่านี้มีความสำคัญต่อองค์กร ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับองค์กร บุคลากรจะให้ความร่วมมือในการทำงานมากขึ้น พึงพาอาศัยกัน และทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

ปัญหาพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการทำงานเป็นปัญหาสำคัญที่มีผลกระทบต่อเนื่องมาสู่การปฏิบัติงานขององค์กร พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการทำงาน คือ พฤติกรรมที่สมาชิกขององค์กรจงใจกระทำเพื่อฝ่าฝืนหรือละเมิดบรรทัดฐาน ความคาดหวังในการทำงาน ค่านิยมหลักทางสังคม และกฎเกณฑ์ที่เป็นระเบียบมาตรฐานขององค์กร เช่น การหลบเลี่ยงงาน ทำงานต่ำกว่ามาตรฐาน และการล่วงละเมิดทรัพย์สินขององค์กร เป็นต้น โดยสมาชิกส่วนใหญ่ขององค์กรมักจะมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการทำงานเกิดขึ้นจนดูเหมือนเป็นเรื่องปกติ เช่น การศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกาเกี่ยวกับพฤติกรรมขโมยทรัพย์สินขององค์กร พบว่า บริษัทต่าง ๆ ประมาณร้อยละ 95 เคยถูกพนักงานของบริษัทขโมยทรัพย์สินและคิดเป็นมูลค่าความเสียหายรวมได้ถึงประมาณ 25 ล้านดอลลาร์ต่อปี (Weber, Kurke, & Pentico, 2003)

กลุ่มบริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิไชย ได้สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการทุจริตในองค์กร ซึ่งจัดทำเป็นครั้งแรกในประเทศไทย เมื่อ พ.ศ. 2548 และจะทำการสำรวจทุก 2 ปี โดยผลสำรวจที่รายงานเมื่อ พ.ศ. 2550 พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 71 มีความเห็นว่าปัญหาการทุจริตในองค์กรเป็นปัญหาหลักของการทำธุรกิจ โดยผู้บริหารที่ตอบแบบสำรวจร้อยละ 44 มีความคิดเห็นว่าอีก 2 ปีข้างหน้าปัญหาการทุจริตในองค์กรจะเพิ่มขึ้น (เคพีเอ็มจีฯ เผยผลสำรวจฯ, 2550) ผลการสำรวจนี้สอดคล้องกับเฉลิม ไวทยางกูร (2555) ซึ่งกล่าวว่าปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในประเทศไทยเกิดขึ้นในองค์กรทุกภาคส่วน เช่นเดียวกับอังสนา ศรีประเสริฐ (2549) กล่าวว่าการบริหารจากอดีตถึงปัจจุบัน องค์กรที่ประสบปัญหาจนถึงขั้นล้มเหลว ส่วนหนึ่งเกิดจากการทุจริตหรือไม่ซื่อสัตย์ของพนักงานในองค์กร ผลสำรวจจากสวนดุสิตโพล (2554) ได้ความคิดเห็นจากข้าราชการ พบว่าส่วนใหญ่ 30.93% สิ่งที่ต้องเร่งแก้ไขในระบบราชการไทยโดยด่วนอันดับ 1) คือ ปัญหาการทุจริต 2) การถูกแทรกแซงทางการเมือง 30.64% 3) การดูแลด้านสวัสดิการ รายได้ หนี้สินให้กับข้าราชการ 16.49% 4) การเล่นพรรคเล่นพวกในการแต่งตั้งโยกย้าย 11.56% 5) การพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรม 10.38% จากผลสำรวจจะเห็นได้ว่า ระบบการทำงานของราชการยังไม่ดีมากนัก ขาดจริยธรรมในการทำงาน ทำให้แสดงพฤติกรรมที่ส่งผลเสียต่อระบบการทำงานนั้น และผลสำรวจจากสวนดุสิตโพล (2543) สำรวจปัญหาหนังกอกของผู้บริหารไทยอันดับที่ 2 คือ การขาดความตระหนักในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรในองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรในองค์กรไม่ให้ความสำคัญบทบาทหน้าที่ของตนเองที่ได้รับ ผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญต่อบุคลากรในองค์กรมากเพราะบุคลากรจะเป็นแรงขับเคลื่อนให้องค์กรมีการ

พัฒนาและก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นส่งผลกระทบต่อระบบการบริหารงานในองค์กร สร้างความเสียหาย เสียชื่อเสียง ความเชื่อถือลดน้อยลง อาจจะทำให้องค์กรเกิดความล้มเหลว หรือลดโอกาสที่จะบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ และส่งผลเสียในด้านต่าง ๆ ขององค์กร

สถาบันการศึกษาเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการอบรมให้เกิดการเรียนรู้ระเบียบทางสังคม สอนให้บุคลากรพัฒนาบุคลิกภาพ มีจริยธรรม คุณธรรม เคารพในสิทธิของผู้อื่น ปฏิบัติตามหน้าที่ของตน และปลูกฝังให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี วรท วิลาวรรณ (2546) กล่าวว่า การบริหารงานบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญ เพราะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการทำงาน บุคลากรจะมีความสำนึกในบทบาทหน้าที่ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งในพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หรือพฤติกรรมการช่วยเหลือกัน จะทำให้หน่วยงานเกิดแนวทางในการประสานความร่วมมือกันระหว่างสมาชิกในทีมงาน และข้ามกลุ่มงาน ส่งผลให้งานจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้บุคลากรในองค์กรมีความตั้งใจทำงาน และทำให้บรรยากาศการทำงานร่วมกันดีมากขึ้นสามารถที่จะดึงดูดและรักษามูลค่าไว้ให้ทำงานกับองค์กรได้เป็นอย่างดี (Katz & Kahn 1966 อ้างใน ชรินทร์ จักรภพโยธิน, 2554)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีแนวทางการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542 ที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสู่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาของรัฐดำเนินการโดยบริหารจัดการได้โดยอิสระ และมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการภายใต้การกำกับดูแลของสภาการศึกษาแห่งชาติ ดังนั้นเพื่อให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการและยกระดับสถานะสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่เน้นทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2555)

สำหรับการศึกษาถึงอิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล นั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจที่จะทำการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 8 แห่ง เนื่องจากมีบุคลากรทั้งสายงานวิชาการ และสายงานสนับสนุน ซึ่งจะต้องทำงานตามหน้าที่ที่มีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร และต้องทำงานร่วมกันจึงจะทำให้งานประสบผลสำเร็จ ส่วนพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังและต้องการให้บุคลากรขององค์กรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เพราะบุคลากรจะตั้งใจทำงานและทุ่มเทความสามารถเพื่อทำงานของตนอย่างเต็มที่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้การ

ดำเนินงานขององค์การบรรลุมิติประสงค์ ผลการวิจัยในครั้งนี้จะนำประโยชน์ที่ได้ไปเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัย ในการพัฒนาบุคลากรและส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มมากขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนางานอย่างยั่งยืนและต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 8 แห่ง เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ด้านพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมในการทำงานและพัฒนางานให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

อิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา บุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 8 แห่ง มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับของคุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

1.3.1 คุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

1.3.2 คุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

1.3.3 คุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

1.3.4 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

1.3.5 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1.4.1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1) คุณลักษณะงาน ประกอบด้วย

- (1) ความหลากหลายของทักษะ
- (2) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน
- (3) ความสำคัญของงาน
- (4) ความมีเอกลักษณ์ของงาน
- (5) ผลย้อนกลับของงาน

1.4.1.2 ตัวแปรคั่น ได้แก่

1) ความผูกพันต่อองค์กร

- (1) ด้านจิตใจ
- (2) ด้านการคงอยู่กับองค์กร
- (3) ด้านบรรทัดฐาน

2) ความพึงพอใจในงาน

- (1) ความพึงพอใจภายในงาน
- (2) ความพึงพอใจภายนอกงาน

1.4.1.3 ตัวแปรตาม ได้แก่

1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

- (1) การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น
- (2) ความสำนึกในหน้าที่
- (3) ความมีน้ำใจนักกีฬา
- (4) การคำนึงถึงผู้อื่น
- (5) การให้ความร่วมมือ

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.2.1 ประชากร คือ บุคลากรคณะบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน รวมทั้งสิ้นจำนวน 975 คน

1.4.2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรคณะบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 285 คน

1.4.3 ขอบเขตทางด้านเวลา คือ ปีการศึกษา 2556

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1.5.1 ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพึงพอใจภายในงาน และความพึงพอใจภายนอกงาน ดังนี้

1.5.1.1 ความพึงพอใจภายในงาน (Job Content Satisfaction) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานและเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน ได้แก่

1) ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ สามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติ การริเริ่มสร้างผลงานที่เกิดผลดีต่อหน่วยงาน ซึ่งก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องให้การยอมรับนับถือยกย่องในความสามารถ ผลงานที่ปฏิบัติ

3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) หมายถึง ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายตรงตามความรู้ความสามารถ ความถนัดและมีความน่าสนใจและความเหมาะสมของปริมาณภาระงาน

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การยอมตามผลที่ดีหรือไม่ดี ในกิจการที่ได้กระทำไป

5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Advancement) หมายถึง การมีโอกาที่จะเลื่อนตำแหน่งงานได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาตนเองในการศึกษาต่อ การเข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน และการเลื่อนขึ้นเงินเดือน

1.5.1.2 ความพึงพอใจภายนอกงาน (Job Context Satisfaction) หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบภายนอกงานที่ป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งหากไม่ได้รับจะเกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายในงาน ได้แก่

1) นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง นโยบายในการบริหารงานการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูลข่าวสารที่สร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (Relationship with Peers) หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทั้งในด้านการทำงานและด้านส่วนตัวซึ่งได้รับความร่วมมือช่วยเหลือเกื้อกูล ความรัก สามัคคีและบรรยากาศในการทำงาน

3) เงินเดือนและผลประโยชน์ผูกมัด (Salary and Benefit) หมายถึง ค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรมกับงานที่รับผิดชอบ และขั้นของเงินเดือน สิทธิวันลา สวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร และผลประโยชน์ผูกมัดอื่น ๆ

4) สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง ความมีอิสระในการทำงานและสภาพแวดล้อมและปัจจัยต่าง ๆ ที่ช่วยในการปฏิบัติงานให้มีความสะดวกคล่องตัว เช่น ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความเป็นสัสด่วนของสถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อและอุปกรณ์ต่าง ๆ

5) ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความมั่นคงของตำแหน่งงาน การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความเป็นธรรมของระบบสัญญาจ้างและการประเมินผล การปฏิบัติงานและการได้รับความเป็นธรรมเมื่อมีปัญหาในการทำงาน

6) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน มีความยุติธรรมในการบริหาร ความโอปอ้อมอารี และการให้คำปรึกษาที่ดี

1.5.2 ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง ความรู้สึกผูกพันว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความภูมิใจ และภูมิใจที่จะอุทิศตนเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร ตลอดจนมีความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน

1.5.2.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันด้านจิตใจว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีความภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานขององค์กร

1.5.2.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่จะทำงานอยู่กับองค์กรตลอดไปและไม่คิดจะโยกย้ายหรือลาออกไปทำงานที่องค์กรอื่นเพื่อแลกเปลี่ยนกับการได้รับผลประโยชน์ตอบแทนที่เพิ่มขึ้น

1.5.2.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร โดยปฏิบัติตนให้เหมาะสมและถูกต้องตามหลักคุณธรรม เพื่อตอบแทนสิ่งที่ได้รับจากองค์กร

1.5.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรที่แสดงด้วยความเต็มใจ เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจของบุคลากรในองค์กรที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการให้รางวัล เป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือการกำหนดของหน่วยงาน และเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรในการดำเนินการและพัฒนา ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

1.5.3.1 การใช้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการให้ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความสมัครใจ เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

1.5.3.2 ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการเอาใจใส่ในการทำงาน ปฏิบัติตามหน้าที่ตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายขององค์กร

1.5.3.3 ความมีใจนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่มีความอดทนอดกลั้นต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในการทำงาน โดยไม่แสดงความไม่พึงพอใจออกมา

1.5.3.4 การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่คำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจสร้างความเดือดร้อนหรือปัญหาต่อผู้อื่น และให้ความเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่น

1.5.3.5 การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรที่เกี่ยวข้องหรือการดำรงอยู่

1.5.4 คุณลักษณะของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ออกแบบเพื่อให้บุคคลเกิดแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานซึ่งประกอบ 5 ด้านคือ

1.5.4.1 ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะงานที่มีความแตกต่างอันเนื่องมาจากหลาย ๆ ด้านในหน่วยงาน ทำให้บุคคลต้องนำความรู้ ความสามารถและความชำนาญเฉพาะตนมาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.5.4.2 ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่บุคลากรได้ทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ทั้งหมด และสามารถระบุส่วนของงานที่เกิดจากความพยายามในการทำงานของตนตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการได้

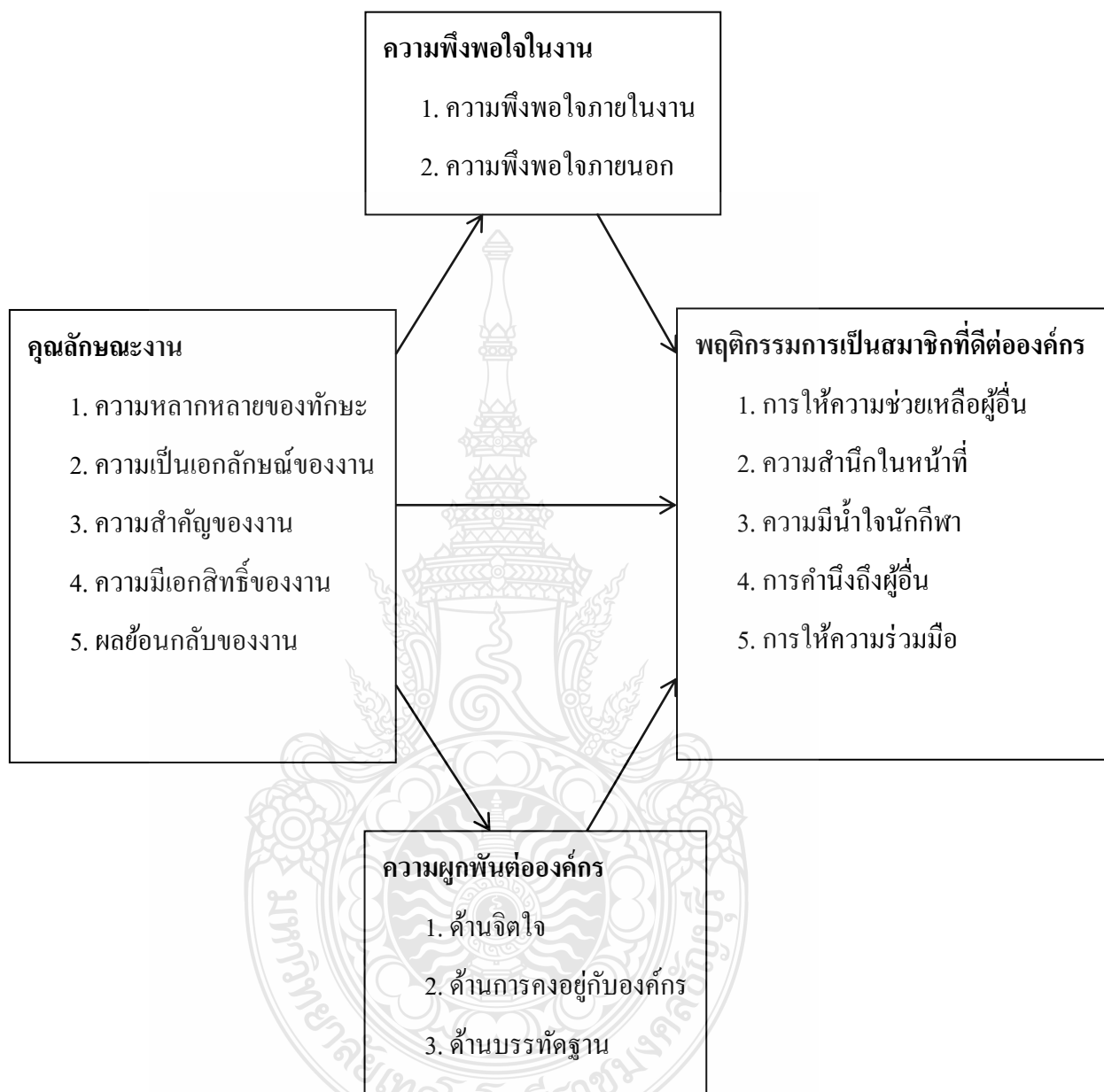
1.5.4.3 ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่หรือการทำงานของบุคคลหน่วยงานเดียวกัน หรือบุคคลภายนอกหน่วยงาน

1.5.4.4 ความมีเอกสิทธิ์ของงาน (Autonomy) หมายถึง การที่พนักงานมีอิสระในการคิดการตัดสินใจ และการวางแผนวิธีการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนอย่างเต็มที่

1.5.4.5 ผลย้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึง ระดับความมากน้อยของบุคลากรที่ได้รับข้อมูลโดยตรงและชัดเจนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของ Herzberg (1968) ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจภายในงาน และความพึงพอใจภายนอกงาน ทั้งนี้ ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่าทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่มีความชัดเจนครอบคลุมเนื้อหาและมีรายละเอียดชัดเจน และได้นำแนวคิดของ Meyer and Allen (1991) เป็นแนวทางในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรซึ่งกล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรในนิยามความหมายของ Meyer and Allen (1991) ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย และได้้นำแนวคิดของ Organ (1988) เป็นแนวทางในการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เนื่องจากทฤษฎีนี้จะให้ความสำคัญในเรื่องการส่งเสริมให้บุคลากรทำงานได้หลายบทบาท มีการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่ ความมีน้ำใจนักกีฬา การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือ และได้้นำแนวคิดคุณลักษณะงานของ Hackman and Oldham (1975) โดยองค์ประกอบของลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะความเป็นเอกลักษณ์ของงานความสำคัญของงานความมีเอกลักษณ์ของงานและผลย้อนกลับของงาน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ในเชิงปฏิบัติ

1.7.1 สามารถนำผลงานวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคคลที่ส่งเสริมการสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

1.7.2 สามารถนำไปพัฒนางานด้านการบริหารงานบุคคล ให้เหมาะสมกับข้าราชการและพนักงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

1.7.3 นำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านการบริหารงานบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ให้สามารถนำความรู้ไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กร

ประโยชน์ในเชิงวิชาการ

1.7.1 ได้ทราบผลงานวิจัยที่ผ่านมาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่วิจัย ว่ามีการศึกษาค้นคว้า และมีผลการวิจัยเป็นอย่างไร ซึ่งจะนำมาประกอบเหตุผลในงานวิจัยของผู้วิจัย

1.7.2 ทำให้เข้าใจทฤษฎี แนวความคิด ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่องอิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

1.7.3 เป็นแนวทางในการพัฒนาเรื่องที่วิจัย ช่วยให้เข้าใจในเรื่องที่จะศึกษา ในการศึกษาผลงานวิจัยต่าง ๆ ทำให้ได้รู้ว่าการวิจัยต่าง ๆ มีทั้งจุดดีและจุดเสีย ซึ่งควรหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดจุดเสีย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้กล่าวถึงแนวคิด ทฤษฎี ความหมายที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ภาควิชาศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 8 แห่ง โดยนำเสนอรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณลักษณะงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 2.5 ข้อมูลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน

คุณลักษณะงานที่ดีจะเป็นเสมือนแรงจูงใจภายใน (Internal Motivation) ในการทำงานของบุคคลที่จะทำให้เขารู้สึกอยากทำงาน และผลงานที่ดีจะเป็นเสมือนรางวัลที่ให้กับตนเองและถ้าหากผลงานออกมาไม่ได้ บุคคลก็จะพยายามมากขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงผลงานที่ไม่พึงพอใจ เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองจากคุณภาพผลงานที่ดี (Hackman & Oldham, 1975) สอดคล้องกับ Bhuiani and Menguc (2002) การออกแบบงานที่ทำให้ผู้ออกแบบงานมีอิสระในการทำงานจะเพิ่มแรงจูงใจภายในในการทำงานโดยทำให้มีความรับผิดชอบในงานมากขึ้น สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อสภาพจิตใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานโดยงานที่แต่ละบุคคลปฏิบัติอยู่จะเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของการออกแบบงานว่าจะจัดหรือออกแบบงานอย่างไร เพราะการออกแบบงาน (Design of Work) เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร และมีความสำคัญโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นการออกแบบคุณลักษณะของงานจึงเริ่มจากงานที่มีความง่ายไปหางานที่มีความยากดังนี้ (Schermerhorn, 1996 อ้างถึง วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล, 2544)

1. การกำหนดลักษณะของงานตามความเรียบง่าย (Job Simplification) เป็นการออกแบบคุณลักษณะของงาน โดยมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ขอบเขตของงานมีความ

เฉพาะเจาะจง และไม่เน้นรายละเอียดมากนัก โดยผู้ที่ปฏิบัติงานไม่ต้องตัดสินใจ หรือวางแผนการทำงานใด ๆ ทั้งสิ้น

2. การกำหนดลักษณะของงานโดยวิธีการขยายงาน (Job Enlargement) เป็นการออกแบบคุณลักษณะของงาน โดยมีการกำหนดขอบเขตของงานแบบกว้าง ๆ โดยที่ผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่เป็นกิจกรรมของงานหลาย ๆ อย่างได้

3. การกำหนดลักษณะของงาน โดยวิธีหมุนเวียนงาน (Job Rotation) เป็นการออกแบบคุณลักษณะของงาน โดยให้มีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนหน้าที่งาน โดยที่งานแต่ละหน้าที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงแต่ให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเรียนรู้งานต่าง ๆ ได้โดยการหมุนเวียน สับเปลี่ยนหน้าที่งานไปเรื่อย ๆ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถปฏิบัติงานได้ในทุกลักษณะของงาน

4. การกำหนดลักษณะของงาน โดยวิธีการเพิ่มคุณค่าของงาน (Job Enrichment) เป็นการออกแบบคุณลักษณะของงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขใจการทำงานวิธีออกแบบงานดังกล่าว ผลที่ได้จะมีความแตกต่างกันไป ซึ่งแล้วแต่แนวคิดขององค์กรและผู้บริหารองค์กร สำหรับวิธีการออกแบบงานโดยการเพิ่มคุณค่าของงาน (Job Enrichment) ที่นิยมใช้กันและมีชื่อเสียงมากที่สุด คือ รูปแบบการจัดคุณลักษณะของงาน (Job Characteristic Model) ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีความสุขในการทำงาน นั้นเป็นแนวคิดของ Hackman and Oldham (1975) ซึ่งเชื่อว่าแรงจูงใจภายในของบุคคลในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นจาก สภาวะทางจิตวิทยา (Psychological States) 3 ประการคือ

1) รับรู้ผลของการทำงานที่ได้ปฏิบัติไป (Knowledge of the Results) เป็นการรับรู้ผลการปฏิบัติงานของตนเองว่ามีประสิทธิภาพเพียงใดและมีความพึงพอใจในผลงานเพียงใด

2) การได้รับผิดชอบต่อผลของงาน (Experience Responsibility for the Result) เป็นความเชื่อมั่นของบุคคลในผลงานที่เขาได้ทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติมากกว่าที่จะขึ้นกับกระบวนการทำงานนายจ้าง หรือผู้ร่วมงาน กล่าวคือถ้าบุคคลทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานก็จะทำให้เขารู้สึกภาคภูมิใจในผลงาน

3) การรับรู้ความหมายของงาน (Experience the Work as Meaningful) เป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงคุณค่าในงานที่เขาได้ปฏิบัติและได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับงานที่เขาได้ปฏิบัติไปสรุปได้ว่า สภาวะทางจิตวิทยา 3 สิ่งดังกล่าว มีผลมาจากแรงจูงใจภายในของบุคคลที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ Hackman and Oldham (1975) ได้นำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานที่จะช่วยอธิบายถึงแรงจูงใจในการทำงานได้ดีที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา โดยมีความคิดเห็นว่า หากพนักงานมีแรงจูงใจภายในงาน พนักงานจะสามารถแสดงออกซึ่ง

พฤติกรรมการทำงานที่ดีออกมา และจะเป็นการผลักดันให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีเช่นนั้นต่อไป สำหรับแบบจำลองคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Model) โดย Hackman and Oldham นั้น จะประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะของงาน 5 ประการ ที่มีส่วนให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึงคุณลักษณะงานที่มีความแตกต่างกันเนื่องมาจากหลาย ๆ ด้านในหน่วยงาน ทำให้บุคคลต้องนำความรู้ ความสามารถและความชำนาญเฉพาะตนมาใช้ในการปฏิบัติงาน

2. ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่บุคลากรได้ทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ทั้งหมด และสามารถระบุส่วนของงานที่เกิดจากความพยายามในการทำงานของตนตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการได้

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่หรือการทำงานของบุคคลหน่วยงานเดียวกัน หรือบุคคลภายนอกหน่วยงาน

4. ความมีเอกสิทธิ์ของงาน (Autonomy) หมายถึง การที่พนักงานมีอิสระในการคิดการตัดสินใจ และการวางแผนวิธีการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนอย่างเต็มที่

5. ผลย้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึง ระดับความมากน้อยของบุคลากรที่ได้รับข้อมูลโดยตรงและชัดเจนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน

ส่วนที่ 2 สถานะทางจิตวิทยา (Critical Psychological States) ซึ่งสัมพันธ์กับคุณลักษณะของงานมี 3 ประการ ได้แก่

1. ประสบการณ์การรับรู้ความหมายของงาน (Experienced Meaningfulness of Work) หมายถึง ระดับความรู้สึกของพนักงานว่างานนั้นมีคุณค่าหรือมีความสำคัญมากน้อยเพียงใดพิจารณาได้จากความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด และความสำคัญของงาน

2. ประสบการณ์การรับรู้ความรับผิดชอบต่อผลของงาน (Experienced Responsibility for Work Outcome) หมายถึง ระดับความรู้สึกของพนักงานว่าตนสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตนเองมากน้อยเพียงใด พิจารณาได้จากความเป็นอิสระของงาน

3. การรับรู้ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Knowledge of Results) หมายถึง ระดับการรับรู้ของพนักงานต่อผลการปฏิบัติงานที่ตนทำ พิจารณาได้จากข้อมูลย้อนกลับจึงสรุปได้ว่า คุณลักษณะของงานทั้ง 5 ประการ สามารถส่งผลต่อสภาวะทางจิตวิทยาทั้ง 3 ประการได้

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลและงาน (Personal and Work Outcomes) เมื่อบุคคลมีสภาวะทางจิตวิทยา ทั้ง 3 สภาวะข้างต้นจากการปฏิบัติงานแล้ว จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ ดังต่อไปนี้

1. แรงจูงใจภายในงานสูงขึ้น
2. ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ความพึงพอใจในงานสูงขึ้น
4. อัตราการขาดงาน และการลาออกจากงานลดลง

นอกจากนี้ ยังมีความแตกต่างระหว่างบุคคลอีก 3 ประการที่มีส่วนสำคัญต่อความเข้าใจและการตอบสนองในทางบวกต่องาน ซึ่งมีผลต่อแรงจูงใจภายในงานและผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน การมีความรู้และทักษะที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสามารถส่งผลให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดี และเกิดความรู้สึกทางบวกต่องานที่ทำ
2. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า บุคคลที่ต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอทั้งในด้านความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของตนเอง มักมีแรงจูงใจภายในงานสูง หากได้ปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อน หรือท้าทาย
3. ความพึงพอใจต่อปัจจัยภายนอกงาน การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อปัจจัยภายนอกงานเช่น รายได้ เพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา สามารถส่งผลให้บุคคลมีความรู้สึกทางบวกต่องานและเกิดแรงจูงใจภายในงานได้มากกว่า

ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้ จึงนำคุณลักษณะงาน 5 มิติของ Hackman and Oldham มาเป็นกรอบแนวคิด โดยงานวิจัยครั้งนี้ คุณลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ออกแบบเพื่อให้เกิดแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะงาน 5 มิติ คือ ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ในงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ รวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

Vroom (1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน คือ ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีต่องาน โดยพิจารณาว่างานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของเขามากน้อยเพียงใด และความพึงพอใจในงานนั้นยังเป็นผู้รู้สึกรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานและสภาพแวดล้อม ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

Gilmer (1998) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพื่อนั้น ได้แก่ การรู้สึกรู้สึกว่ามีความสำเร็จในผลงาน ได้รับการยกย่อง และโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Smith (1969) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นความรู้สึก หรือการตอบสนองทางด้านอารมณ์ต่อแง่มุมต่าง ๆ ของสถานการณ์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติทั่วไป ๆ ของบุคคลที่มีต่องานโดยเฉพาะ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ลาวัลย์ พร้อมสุข (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่องานที่รับผิดชอบ เป็นความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองจากทั้งด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานด้วย ความพึงพอใจในลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานรายได้ ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกของบุคคล ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในทางบวก คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความพยายามที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจดี ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงาน ส่งผลต่อความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

พนิดา อุดมประเสริฐกุล (2548) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลในด้านบวกหรือด้านลบที่มีผลต่องานของเขาที่ได้รับผิดชอบอยู่ และปัจจัย

แวดล้อมในสถานที่ปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวสามารถส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

สุขัญกาญจน์ เหลืออรุณกิจ (2548) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ความรู้สึกนั้นเกิดขึ้นจากการที่บุคคลเกิดความคาดหวังของตนเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริง ถ้าเป็นไปตามความคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ขอสรุปความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงทัศนคติ ความรู้สึกในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ซึ่งเป็นแรงผลักดันทำให้บุคคลทำงานด้วยความตั้งใจกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ ทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานดังที่ ไพศาล อินทร์ผาย (2543) กล่าวไว้ 7 ประการ ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. ก่อให้เกิดความซื่อสัตย์ รักดีต่อองค์กร

3. เสริมสร้างการปฏิบัติงานตามข้อบังคับและระเบียบแบบแผน

4. ทำให้องค์กรแข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคไปได้

5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจองค์กร

6. ทำให้เกิดความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่าง ๆ

7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นในองค์กร

โอบตา วิสัชนา (2544) กล่าวว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว องค์กรจะได้รับประโยชน์ 9 ประการดังนี้

1. พนักงานมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำอยู่จะทำให้ได้ผลงานมาก โดยไม่ต้องมีการตรวจตรา ควบคุมประจำ และผลผลิตจะสูงขึ้นตลอดเวลา

2. เกิดความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ทำให้เกิดพลังร่วมของกลุ่มขึ้นในองค์กร

3. มีความสนใจในการสร้างสรรค์ เสนอแนะวิธีปรับปรุงงานหรือวิธีการทำงาน

4. มีความศรัทธาต่อผู้บังคับบัญชา ความคิดจะลาออกจากงาน การขัดคำสั่งโต้แย้ง และการหลีกเลี่ยงงานไม่ค่อยเกิดขึ้น

5. มีการร้องทุกข์น้อย เมื่อเกิดปัญหาข้อใจจะปรึกษาผู้บังคับบัญชาของตนทันที
6. เกิดความจงรักภักดีและเข้าใจเป้าหมายขององค์กรอย่างแท้จริง
7. การควบคุมงานหรือการใช้ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรดำเนินไปด้วยความราบรื่น การปฏิบัติฝ่าฝืนระเบียบมีน้อย
8. ช่วยเกิดการประหยัดค่าจ้างแรงงาน เนื่องจากคนงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น
9. ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

2.2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

Green and Craft (อ้างถึงใน ฉันทฐา กริหิรัญ, 2550) ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจและการปฏิบัติงานพบว่ามีแนวคิด 3 แนว คือ

- 1) ความพึงพอใจทำให้เกิดการปฏิบัติงาน (Satisfaction Causes Performance) กลุ่มนี้มีความคิดเชื่อว่าผู้ที่มีความสุขจากการทำงานจะมีผลผลิตจากงาน
- 2) การปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (Performance Causes Satisfaction) ผลงานที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล
- 3) รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน (Reward as a Causal Factor) แนวความคิดนี้มองรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับซึ่งเป็นตัวแปรเกิดจากตัวแปรต้น คือ ความพึงพอใจและคุณลักษณะของงาน

Herzberg (1968 อ้างถึงใน อริสา สำนอง, 2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงาน และได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในหมู่นักวิชาการที่อธิบายว่า มนุษย์ต้องการอะไรจากการทำงาน คือ ทฤษฎีสองปัจจัยสองปัจจัยของเฮร์เบอร์ก (Herzberg's Two Factors Theory) ซึ่งจำแนกปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานออกเป็นสองปัจจัย ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจภายในงาน (Job Content Satisfaction) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานและเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่

- 1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามความสามารถ แห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระ จนได้รับความสำเร็จเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกภูมิใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จแห่งงานนั้น และมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไป

1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน หรือบุคคลภายในองค์กร ในรูปแบบของการแสดงความยินดี การให้กำลังใจ การยกย่องชมเชย หรือการยอมรับในความรู้ความสามารถ

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพังเพียงผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสภาพของบุคคลในสถานที่ทำงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น และการมีโอกาสได้ไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

2) ความพึงพอใจภายนอกงาน (Job Context Satisfaction) หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบภายนอกงานที่ป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งหากไม่ได้รับจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การบริหาร องค์กรมีความชัดเจน การติดต่อสื่อสารที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน

2.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers) ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ที่ส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกันได้ดี

2.3 เงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน (Salary and benefit) หมายถึง รายได้ค่าตอบแทนประจำเดือนที่เป็นธรรมซึ่งบุคคลได้รับอันเป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลนั้น หากบุคคลได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต มีความพึงพอใจในงานที่ทำและมีผลต่อความภักดีของบริษัท

2.4 สภาพการปฏิบัติงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมถึงลักษณะสภาพแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.5 ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ ความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนในอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

2.6 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินงาน มีความยุติธรรมในการบริหาร ความโอปอ้อมอารี และการให้คำปรึกษาที่ดี

การวิจัยในครั้งนี้ได้ใช้แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ (1) ความพึงพอใจภายในงาน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และลักษณะงานที่ปฏิบัติ (2) ความพึงพอใจภายนอกงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การปกครอง บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงปลอดภัยในงาน และสภาพการทำงาน ซึ่งทั้งสองปัจจัยมีความสำคัญต่อการตอบสนองความต้องการของบุคลากรไปด้วยกัน

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานนั้น การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำ งานขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงาน ถ้าหน่วยงานมีปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจมาก จะทำให้บุคคลในหน่วยงานนั้นเกิดความพึงพอใจในงานมาก ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันกับงาน อยากทำงานทุ่มเทความสามารถเพื่องาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

การใช้วิธีจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเข้า มาช่วยกำหนดแนวทาง ซึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีหลายทฤษฎีได้แก่

1. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

Vroom (1964 อ้างถึงใน ศศิธร ต้นเรืองวงษ์, 2548) กล่าวว่า เป็นแนวคิดที่มีความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของบุคคลกับปัจจัยทางองค์การที่มีผลต่อการจูงใจ โดยคำนึงองค์ประกอบ 3 ประการต่อไปนี้

1) ความคาดหวัง (Expectancy) คือ การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงาน กับผลงานที่เกิดขึ้น คือ การที่บุคคลประเมินความเป็นไปได้ว่า ถ้ามีความพยายามเพิ่มขึ้น ทำงานมากขึ้นจะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น

2) สิ่งที่เป็นเครื่องมือ (Instrumentality) คือ การรับรู้และหวังว่าผลงานที่เกิดขึ้นจากการที่มีความ พยายามเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่ผลตอบแทนที่ต้องการ ถ้าบุคคลใดคิดว่าการทำงานหนักจะไม่ได้ผลงานที่ดีและไม่ได้รางวัล บุคคลนั้นจะไม่เลือกทำงานหนัก องค์ประกอบนี้แสดงให้เห็นระหว่างผลการทำงานกับรางวัล

3) ความชอบพอ (Valence) คือ ความต้องการภายในบุคคล คือ มีความพอใจในรางวัลที่เกิดจาก ปัจจัยภายในบุคคล จึงมีความแตกต่างออกไปตามแต่ละบุคคล บางคนชอบทำงานเพราะได้เงินเดือนดี แต่บางคนชอบทำงานเพราะเป็นงานที่ทำท้าทายความสามารถ

องค์ประกอบทั้งสามนี้มีอิทธิพลต่อการจูงใจที่ต่อเนื่องกันเป็นกระบวนการ การจูงใจในการทำงานนั้น เริ่มต้นจากการที่บุคคลมีการคาดหวังในการทำงานของตนจะนำไปสู่ผลงานที่ดีและรับรู้ว่

อะไรคือรางวัล เมื่อองค์ประกอบทั้งสามประการเป็นไปอย่างสอดคล้องกันแล้วก็จะเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะไปกระตุ้นความพยายามให้สูงขึ้นต่อไป

2. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor (Thegor X and THeony Y Assumptiom) แมคเกรเกอร์ ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมของคนในองค์การไว้ในรูปทฤษฎี X และทฤษฎี Y ทฤษฎี X มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

1) คนโดยเฉลี่ยมีสัญชาตญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน จะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงาน

2) เนื่องจากคนที่ไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำหรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้งานสำเร็จ

3) คนโดยส่วนมากชอบให้มีผู้คอยแนะนำชี้แนะในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

ทฤษฎี X จะชี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติแล้ว มนุษย์ไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่เดียวกัน มนุษย์จะสนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้น ในการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงาน ต้องใช้บังคับเพื่อให้เกิดความกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ

ทฤษฎี Y มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

1. คนมักจะทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับงานตามปกติ

2. การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับข่มขู่ ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงาน บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ทุกคนต้องการที่จะเป็นตัวของตัวเองและควบคุมตัวเองในการทำงาน เพื่อบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

3. การที่คนมีความผูกพัน (Commitment) ต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตนมีส่วนผูกพัน

4. คนไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่ม ขึ้นอีกด้วย

5. คนส่วนมากมีความสามารถค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาดและความคิด สร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาองค์การ

ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์และเป็นการมองพฤติกรรมในองค์ การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การจะสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจัง และมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลและโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

3. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow 's Hierarchy of need)

มาสโลว์ ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับขั้นของความ ต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความ ต้องการหรือ “Hierarchy of Needs” ของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์มีอยู่ 5 ระดับ คือ

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ขนรักษาโรค เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ต่อเมื่อความต้องการร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2) ความต้องการด้านความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ความต้องการขั้นนี้ จะเกิดขึ้นเมื่อ ความต้องการพื้นฐานด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วระดับหนึ่ง ความต้องการขั้นนี้ของบุคคลได้แก่ ความมั่นคง ความมีเสถียรภาพ ความปลอดภัยในชีวิต ในส่วนขององค์กรความต้องการขั้นนี้ได้แก่ สภาพความปลอดภัยในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน

3) ความต้องการด้านสังคม (Social or Belongings Needs) หลังจากที่มีมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ในสองขั้นดังกล่าวแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการด้านสังคม ได้แก่ ความต้องการเพื่อน ต้องการสังคม และเป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือกลุ่มคนในสังคมนั้นด้วย ในส่วนขององค์กร ความต้องการขั้นนี้คือ การรวมกลุ่มทำงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

4) ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่จะประกอบไปด้วย ความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความสามารถ ความรู้ ความสำคัญในตัวเอง การได้รับการไว้วางใจ การเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ในส่วนขององค์กรความต้องการขั้นนี้ คือ การได้รับการยอมรับนับถือ และตำแหน่ง

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self-Actualization or Self-realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์คือ ความต้องการที่จะสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวัง ภายหลังจากที่มีมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นครบถ้วนแล้ว มนุษย์ก็ยังมีความต้องการความเจริญเติบโต ความต้องการการก้าวหน้าที่สูงขึ้นไป ในองค์กรความต้องการขั้นนี้ คือความก้าวหน้าในองค์กร และความสำเร็จในการทำงาน

4. ทฤษฎี ERG Theory

Alderfer (1969 อ้างถึงใน ศศิธร ดันเรืองวงษ์, 2548) เสนอทฤษฎี ERG คือ ความต้องการที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งความต้องการดังกล่าวมี 3 ประการ คือ

1) ความต้องการในการดำเนินชีวิต (Existence Needs : E) เป็นความต้องการทางกายภาพที่ทำให้มนุษย์มีชีวิตรอดอยู่ได้ เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย นอกจากนี้ค่าจ้างแรงงาน ความมั่นคง สุขภาพ ความปลอดภัย

2) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Need : R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง เป็นความต้องการที่รวมถึงความต้องการทางสังคม ความต้องการความรู้สึกรับรู้ การได้รับการยอมรับ การมีชื่อเสียง และได้รับการยกย่องจากสังคม

3) ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth Needs : G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สำหรับตัวเองและสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตยิ่งขึ้นไป ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนการเข้าใจในตนเองและการใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่

จากแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้างต้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเป็นประเด็นหลักที่จะช่วยสร้างความสำเร็จและก่อให้เกิดการปฏิบัติงานนั้น องค์กรก็ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้เช่นกัน

การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของทัศนคติและสภาวะทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาวะการณ์ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรติดตามวัดระดับความพึงพอใจเป็นระยะ ๆ เพื่อประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรที่มีต่อทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานให้ดีกว่าเดิม นอกจากนี้ยังใช้เป็นตัวชี้วัดผลของระบบการจูงใจในองค์กร เพื่อนำสิ่งเหล่านี้มาปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น เสนาะ ดิยาว (2545) ใช้วิธีวัดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่สำคัญ 4 วิธี คือ

1. การสังเกต เป็นวิธีที่ง่ายและใช้ได้ผลดีที่สุดซึ่งผู้บริหารจะต้องมีความเข้าใจและใช้อย่างถูกต้อง โดยอาศัยการเห็นจากการแสดงออก การฟังจากการพูดและการสังเกตจากการกระทำ วิธีนี้จะต้องระวัง คือ การแสดงออกหรือพฤติกรรมของคนบางคนอาจไม่แสดงออกจากใจจริง แต่เป็นการแสร้งทำ และเหตุการณ์บางอย่างเกิดขึ้นโดยไม่มีความสัมพันธ์กับขวัญ หรือความพึงพอใจของคนงานเลย

2. การสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือของผู้บริหารที่จะเกิดประโยชน์ต่อตัวเองได้มาก องค์กรประกาศนโยบายโดยเปิดเผยให้คนงานที่เข้ารับเข้าสัมภาษณ์เปิดเผยความรู้สึก หรือความไม่พอใจบางอย่าง ซึ่งวิธีการนี้ผู้สัมภาษณ์ควรดำเนินการติดต่อกันเรื่อย ๆ

3. การเก็บบันทึก ได้แก่ การเก็บรายงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของคนงาน การมาทำงานสาย การร้องทุกข์ การฝ่าฝืนระเบียบวินัย และอื่น ๆ ซึ่งบันทึกดังกล่าวจะแสดงให้เห็นถึงท่าที และความคิดเห็นที่มีต่องานและองค์กร

Mccormick and Ilgen (1980 อ้างถึงใน ศศิธร ดันเรืองวงษ์, 2548) ได้จัดแบบวัดความพึงพอใจได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. แบบวัดที่สร้างขึ้นตามโครงการหรือสถานการณ์ที่มีลักษณะเฉพาะ (Tailor-made Scale)

2. แบบวัดที่สร้างเป็นมาตรฐาน (Standard Scale) แบบวัดนี้จะต้องผ่านการสร้าง และพัฒนาจากกลุ่มปกติ (Group Norms) และหาค่าความเที่ยงตรง (Reliability) แบบวัดความพึงพอใจ ที่สร้างเป็นมาตรฐาน และมีผู้นำไปใช้อย่างกว้างขวางฉบับหนึ่ง คือ แบบวัดดัชนีพรรณนางาน (Job Descriptive Index-JDI) ของ (Smith, 1983) วัดความพึงพอใจในงาน แบ่งเป็น 5 ด้าน

1. ด้านลักษณะงาน
2. ด้านรายได้
3. ด้านโอกาสก้าวหน้า
4. ด้านผู้บังคับบัญชา
5. ด้านเพื่อนร่วมงาน

2.2.4 ปัจจัยและองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

ในการศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มีผู้วิจัยหลาย ท่านได้ให้แนวคิดเรื่องปัจจัยและองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้หลายมุม ดังนี้

วิชัย แหวนเพชร (2544) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจกันมาก ทั้งจากนักจิตวิทยา นักวิชาการและนักบริหาร การปฏิบัติงานในองค์กรใด ๆ ก็ตาม สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จได้นั้นคือ บุคลากร แม้ว่าปัจจุบันจะมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาก โดยเทคโนโลยีนั้นจะถูกมาใช้แทนคนในการทำงาน แต่ไม่ได้เป็นเครื่องบ่งชี้ เพราะคนเป็นผู้คิดผู้ปฏิบัติผู้วางแผนในการทำงานองค์กรนั้นต่างหากที่เป็นตัวบ่งชี้ เพราะคนเป็นผู้คิด ผู้ปฏิบัติและผู้วางแผนในการทำงาน ดังนั้น ถ้าคนนั้นมีคุณภาพ มีความพึงพอใจในงานที่

ทำอยู่ก็จะประสบผลสำเร็จดีมากว่า คนที่ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างละเอียดลึกซึ้ง เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเกี่ยวกับองค์ประกอบลึกซึ้ง เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

French (1964) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่จะสนองความต้องการของพนักงานและลูกจ้างที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1. มีความมั่นคงในอาชีพ
2. เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นธรรมหรือเป็นไปตามหลักงานมากเงินมาก
3. การควบคุมบังคับบัญชา คือ ผู้บริหารมีใจเป็นธรรมและยึดหลักมนุษยสัมพันธ์
4. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล
5. สภาพการทำงาน
6. มีโอกาสก้าวหน้า คือ มีโอกาสได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือน
7. เป็นอาชีพที่มีเกียรติในสังคม

Gilmer (1971 อ้างถึงใน ชิดารัตน์ บุญฤทธิ์, 2547) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เอื้อต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความรู้สึกว่าได้ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มีหลักประกันความมั่นคงและได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสดำเนินไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น
3. หน่วยงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อหน่วยงาน ความมีชื่อเสียง การดำเนินงานของหน่วยงาน และการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ที่จ่ายเป็นพิเศษ ซึ่งหน่วยงานให้ผู้ทำงาน
5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the job) ได้แก่ การได้ทำงาน ซึ่งมีลักษณะตรงกับความถนัด ทักษะ และความรู้
6. การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ เทคนิค วิธีการ และความสามารถในการนิเทศงานของผู้บังคับบัญชา
7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the job) ได้แก่ การทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่นและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ สภาพและลักษณะการติดต่อสื่อสารทั้งระบบภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมถึงการยอมรับฟังและการได้รับการยอมรับด้วย

9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ ภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ชั่วโมงการทำงาน แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ

10. ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefits) ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทนเมื่อออกจากงาน และการรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย สวัสดิการ

Dessler (1999) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา
2. ปัจจัยด้านสภาพการณ์ ได้แก่ ลักษณะของงาน แบบของผู้นำ ระบบการให้ค่าตอบแทน นโยบายของหน่วยงาน และกลุ่มผู้ร่วมงาน
3. ผู้บริหารกับการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2.5 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงาน และการพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความพึงพอใจในงานจะส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เนื่องจากความพึงพอใจในงานเป็นสภาวะอารมณ์เชิงบวกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการประเมินงานหรือประสบการณ์ของตน (Locke 1976 อ้างถึงใน ธิดารัตน์ บุญฤทธิ, 2547) ดังนั้นบุคคลที่มีการประเมินงานหรือประสบการณ์ของตนในทางบวกจะมีความพึงพอใจในงาน และน่าจะมีแนวโน้มการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การทำให้พนักงานที่รับรู้ว่าคุณค่าตนไม่ได้รับการปฏิบัติต่อองค์การอย่างเหมาะสมจะรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน จึงอาจแสดงพฤติกรรมการทำงานในทางลบ เช่น ไม่ทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่ ไม่ช่วยเหลือผู้อื่น ไม่ให้ความร่วมมือ เป็นต้น ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสมจากองค์การ เขาจะมีความพึงพอใจในงานและมีความสุขกับการทำงาน นำไปสู่การตัดสินใจที่จะทุ่มเทให้กับงานและแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเพื่อตอบแทนให้กับองค์การ โดยมีพฤติกรรมบวกเช่น รับผิดชอบในงาน ช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความสมัครใจ และให้ความร่วมมือ เป็นต้น (Gouldner, 1960 อ้างถึงใน อริสา สารอง, 2553)

Mowday et al. (1982) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การเป็นเจตคติอย่างหนึ่งที่มีต่องานเหมือนกัน แต่มีแนวคิดคุณลักษณะงานที่แตกต่างกัน คือ ความผูกพันต่อองค์การเป็นการตอบสนองต่อภาพรวมทั้งหมดขององค์การ เป็นความรู้สึกที่ยึดมั่นอย่างเหนียวแน่นต่อองค์การ

ในขณะที่ความพึงพอใจในงานเป็นการตอบสนองต่องานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยังไม่นั่นคงและเปลี่ยนแปลงได้ง่าย ผลงานวิจัยครั้งนี้ จึงพบว่าความพึงพอใจไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสอดคล้องกับงานวิจัยของ Alotaibi (2001) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรจำนวน 297 คน ในหน่วยงานของรัฐ 6 องค์กรในประเทศคูเวต พบว่าความพึงพอใจในงานไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของ Herzberg ว่าด้วยทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two Factors Theory) ทั้งนี้ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่าทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่มีความชัดเจนครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน และได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในหมู่นักวิชาการเพื่อใช้อธิบายความต้องการของพนักงานว่าต้องการอะไรจากการปฏิบัติงานกับองค์กร ซึ่งประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ (1) ความพึงพอใจภายในงาน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (2) ความพึงพอใจภายนอกงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและผลประโยชน์ สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน และการปกครองบังคับ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.3.1 ความหมายและแนวคิดทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร

Kat and Kahn (1978) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรไม่เพียงแต่เพิ่มการประสบความสำเร็จในบทบาทหน้าที่ของตนเองเท่านั้น แต่ยังส่งเสริมให้บุคคลมีพฤติกรรมการเสียสละในสิ่งที่เป็นเพื่อการดำรงอยู่ขององค์กร ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรจึงมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

จากความหมายโดยทั่ว ๆ ไป ของความผูกพันต่อองค์กรตามที่กล่าวมาแล้ว นักวิชาการหลายท่านได้ให้มุมมองแนวคิดของความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันออกเป็น 2 ด้าน คือ

1) แนวคิดความผูกพันด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมการแสดงออกที่ต่อเนื่องสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน โดยไม่คิดโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรและไม่คิดจะไปจากองค์กรเนื่องจากเขาได้พิจารณาถึงผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากเขาต้องลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กรไป เพราะการที่คนคนหนึ่งเข้าเป็นสมาชิกองค์กร ช่วงเวลาหนึ่งเท่ากับได้ลงทุนเวลา กำลังกาย กำลังใจ

และสติปัญญาให้กับองค์กร ซึ่งต้องสูญเสียโอกาสบางอย่างไป เช่น โอกาสที่จะไปทำงานหรือเป็นสมาชิกองค์กรอื่น ดังนั้นบุคคลย่อมหวังผลประโยชน์ในระยะยาวที่จะได้รับผลตอบแทนจากองค์กร เช่น บำเหน็จบำนาญ ชื่อเสียง และความมั่นคงในงานปัจจุบัน ถ้าเขาลาออกจากองค์กรไปก่อนกำหนด เท่ากับการลงทุนทั้งหมดได้ประโยชน์ตอบแทนไม่คุ้มค่า ดังนั้น การที่พนักงานคนหนึ่งเข้าทำงาน หรือเป็นสมาชิกขององค์กรนานเท่าไร เขาก็จะทุ่มเทให้กับการทำงานแก่องค์กรมากขึ้น และความผูกพันต่อองค์กรก็จะเพิ่มทวีขึ้นตามระยะเวลา (Becker, 1960 ; Leddy & Macpeper, 1998)

2) แนวคิดความผูกพันด้านเจตคติ (Attitudinal commitment) Stees and Porter (1983) ได้เสนอแนวคิดด้านนี้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หรือความต้องการที่จะทำงานอยู่ในองค์กร เจตคติในลักษณะดังนี้

- 2.1 เชื่อมมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 2.2 เต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
- 2.3 ต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกในองค์กรไว้

Jex (2002) กล่าวว่า ความผูกพันสามารถแสดงออกได้ทั้งความรู้สึกและพฤติกรรมที่มีต่อองค์กร ต่อมา Meyer and Allen (1991 อ้างถึง อริสา สารอง, 2553) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรจากแนวคิดพื้นฐานหลายองค์ประกอบที่ให้เหตุผลแตกต่างกัน ซึ่งเหตุผลเหล่านี้ล้วนเป็นองค์ประกอบทางโครงสร้างของความผูกพันต่อองค์กร โดยได้เสนอองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในของบุคคล เป็นความรู้สึกผูกพันทางจิตใจว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความภาคภูมิใจที่จะได้ทำงานในองค์กร โดยตัวแปรพื้นฐานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และคุณลักษณะองค์กร

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรต่อไป เพราะเขาจะพิจารณาถึงการเข้าไปเป็นสมาชิกองค์กร และจะต้องสูญเสียถ้าจากองค์กรไป โดยปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรคงอยู่กับองค์กร คือ จำนวน หรือขนาดของสิ่งที่ลงทุนกับองค์กร ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกขององค์กร บำนาญ ตำแหน่งงาน หากบุคคลรับรู้ว่าคุณไม่มีทางเลือกในการทำงานที่องค์กรใหม่ หรือเห็นว่าองค์กรให้ผลประโยชน์ตอบแทนทางเศรษฐกิจที่เหมาะสมแล้วคุ้มค่าแล้ว จะส่งผลให้ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรมีเพิ่มมากขึ้น ในทางตรงข้ามหากบุคคลรับรู้ว่าคุณมีทางเลือกอื่นหรือ

เห็นว่าองค์การให้ผลประโยชน์ตอบแทนทางเศรษฐกิจไม่เหมาะสมและไม่คุ้มค่าแล้ว ยิ่งมากเท่าไรก็จะยิ่งส่งผลให้ความผูกพันด้านการคงอยู่ขององค์การลดลงไป

3. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึงแนวคิดเกี่ยวกับบรรทัดฐานของสังคมที่มีมุมมองว่าเมื่อบุคคลเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์การแล้วควรมีพันธะผูกพันต่อองค์การ โดยต้องปฏิบัติตามให้เหมาะสมและถูกต้องตามหลักคุณธรรมเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์การ ซึ่งแสดงออกในรูปแบบของความจงรักภักดีและตั้งใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ

Hunt (1985) ทำการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้คุณลักษณะงาน พบว่า การรับรู้คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมและผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานของพนักงาน ความเป็นเอกสิทธิ์ของงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันต่อองค์การ ในขณะที่ Mathieu and Zajac (1990 cited in Saal & Knigth, 1995) พบว่าความมีอิสระของงานมีผลโดยตรงต่อทั้งความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์การ

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ขอสรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์การ คือ เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดระหว่างบุคคลกับองค์การ และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะเสียสละตนเพื่อสร้างสรรค์ให้องค์การประสบความสำเร็จ ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การจะสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีความเสียสละ จงรักภักดี รับผิดชอบในงานและมีผลการปฏิบัติงานสูง

2.3.2 ผลของความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลของความผูกพันต่อองค์การ จากการศึกษาวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีพฤติกรรมต่อไปนี้ วิจิตรย์ สิมะโชคดี (2539) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ต่อการเปลี่ยนแปลงงานมากกว่าความพอใจในงาน ทำให้ยังคงทำงานในองค์กรนั้นเป็นเวลานาน ส่วนความสัมพันธ์กับการขาดงานจะมีระดับต่ำกว่า ขณะที่ความพอใจในงานมีความสัมพันธ์ให้เกิดการขาดงานน้อยลงและได้ผลผลิตสูง โดยทั่วไปความผูกพันต่อองค์การจะช่วยลดความเป็นไปได้ของการเปลี่ยนงาน และในขณะเดียวกันจะเป็นสภาวะขององค์กรที่จะฝ่าฟันปัญหาต่าง ๆ ในช่วงภาวะวิกฤต ในมุมมองของลูกจ้าง ความผูกพันต่อองค์การจะเป็นทั้งผลดีและผลเสียต่อตัวเขา ในส่วนที่เป็นผลดีจะส่งผลให้เขาเกิดความก้าวหน้าในองค์กร เช่น การได้เลื่อนขั้น ส่วนที่เป็นผลเสียคือ เขาอาจมีโอกาสดี ๆ ในการทำงานอย่างอื่นที่อาจให้ประโยชน์กับเขามากกว่าในองค์กรปัจจุบัน เพราะความผูกพันไม่อาจทำให้เขาเปลี่ยนงาน จะเห็นได้ว่าความผูกพันต่อองค์การจะมีผลดีหรือผลเสียขึ้นกับลักษณะของบุคคลนั้น

2.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญต่อความอยู่รอดและประสิทธิภาพขององค์กร พนักงานจะมีผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เมื่อพวกเขามีความผูกพันต่อองค์กร (Mowday, Porter, & Steers, 1982) จากผลงานวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายการตัดสินใจลาออกของพนักงาน และความเหนียวแน่นในการทำงานของพนักงานได้ นอกจากนี้พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กรในทางที่ดี เช่น ลดความผิดพลาดของงาน เมื่อเกิดปัญหาทุกคนจะร่วมมือกันแก้ไข มีความจงรักภักดี มีความรับผิดชอบในงานและมีผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรไม่เพียงเพิ่มความสำเร็จในหน้าที่การทำงานของตนเองเท่านั้น แต่ยังส่งเสริมให้บุคคลในองค์กรมีความเสียสละในการทำงานเพื่อการดำรงอยู่ขององค์กร ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร Katz & Kahn (1996 อ้างถึง วัชรีย์ อยู่เจริญ, 2546)

จากแนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของ Meyer and Allen ที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจ เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่สามารถสร้างขึ้นได้ ถ้าบุคลากรในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมาก

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เป็นพฤติกรรมซึ่งมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์ทุกคนจะต้องเกี่ยวข้องกับปัจจัยนี้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถแบ่งเนื้อหาออกเป็น ส่วน ๆ ดังนี้ คือ ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.4.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ได้มีผู้ศึกษา รวมถึงผู้วิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีภายในองค์กรไว้หลายมุม โดยความหมายดังกล่าวสามารถอธิบายได้ดังนี้

Katz and Kahn (1978 อ้างถึง วัชรีย์ อยู่เจริญ, 2546) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัตินอกเหนือกว่าหน้าที่ที่กำหนด เป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็น

ทางการในการให้ความร่วมมือ หรือให้ความช่วยเหลือ รวมถึงแสดงความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในสถานที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในโรงงานอุตสาหกรรม หน่วยงานรัฐบาล ในคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นที่สังเกต และถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมเหล่านี้มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากถ้าขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้วระบบการทำงานต่าง ๆ ในองค์กรไม่สามารถดำเนินต่อไปได้

Organ (1988 อ้างถึง วรท วิลาวรรณ, 2546) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่เกิดจากการแสดงออกด้วยตนเอง ที่ไม่ได้เกิดขึ้นโดยตรงจากระบบการทำงานให้รางวัลตามปกติ และมีผลในการส่งเสริมการทำงานขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่ไม่มีใครบังคับ หรือกำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน

Organ & Konovsky (1989 อ้างถึง กิตติพร กาลานุสนธิ์, 2554) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า พฤติกรรมเกิดจากความร่วมมือของบุคคลส่วนมาก ที่ไม่ได้เกิดจากบทบาทหน้าที่อย่างเป็นทางการโดยองค์กรกำหนด แต่ทุกคนในองค์กรร่วมใจให้ความร่วมมือ ซึ่งความร่วมมือนี้ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

Walz (1996) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า พฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจทำตามสถานการณ์โดยเป็นอิสระจากองค์กร เช่น การทำสิ่งที่ตนเองชอบให้กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ และพฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกที่รับรู้ว่าการจ้างงานเป็นไปอย่างเท่าเทียม

Spector (1997) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า พฤติกรรมที่แสดงออกเหนือจากหน้าที่ และเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร เช่น การช่วยเหลือผู้อื่น การอาสาทำงานโดยไม่ได้รับการขอร้อง มีการให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน ไม่ใช้เวลาในการทำงานไปกับเรื่องส่วนตัว

Davis (1997 อ้างถึง สุรพล พระยอมแย้ม, 2541) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า การปฏิบัติของสมาชิกในองค์กรที่นอกเหนือจากความต้องการทำงานที่เป็นหน้าที่ของเขา หรือเป็นการปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่อย่างเป็นทางการ

Greenberg and Baron (2000) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า พฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรที่ทำนอกเหนือจากหน้าที่โดยตรง เป็นพฤติกรรมที่ทำโดยสมัครใจ และไม่จำเป็นต้องรับรู้โดยผู้มีอำนาจ

กิตติพร กาลานุสนธิ์ (2554) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจที่นอกเหนือจากหน้าที่ขององค์กร

กำหนดไว้ โดยเป็นพฤติกรรมสนับสนุนและมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรโดยรวม

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ขอสรุปความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี คือ พฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรที่แสดงด้วยความเต็มใจ เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจของบุคลากรในองค์กรที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการให้รางวัล เป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือการกำหนดของหน่วยงาน และเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรในการดำเนินการและพัฒนา

2.4.2 แนวคิดของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

แนวคิดแรกเริ่มเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เกิดจากแนวคิดของ Barnard (1938) ซึ่งได้วิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานโดยทั่วไปขององค์กร คือ ระบบความร่วมมือ (cooperative system) สิ่งที่สำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความร่วมมือ คือ ความเต็มใจของบุคคล โดยความเต็มใจเหล่านี้เป็นสิ่งที่อยู่นอกเหนือประสิทธิภาพ ความสามารถหรือคุณค่าภายในตัวบุคคล เป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยที่คำบรรยายลักษณะงานทั่วไปไม่สามารถบรรยายได้ครอบคลุมทุกความต้องการในงานที่จำเป็นต่อความสำเร็จขององค์กร ต่อมา Katz and Kahn (1966) ได้เสนอแนะว่าองค์กรที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีพฤติกรรม 3 ประการ คือ (1) ต้องสามารถดึงดูดใจและทำให้บุคคลเป็นส่วนหนึ่งของระบบองค์กร (2) ต้องให้สมาชิกขององค์กรแสดงบทบาทการทำงานตามความรู้สึกที่แท้จริง ให้ความร่วมมือและมีผลการปฏิบัติงานทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำสุดขององค์กร (3) กระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมการ สร้างนวัตกรรมด้วยตนเอง ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือความต้องการในงานเพื่อการประสบความสำเร็จขององค์กร ทั้งนี้ Katz (2006) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมและเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติว่าประกอบด้วยพฤติกรรม 5 ด้าน ได้แก่ การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น การปกป้ององค์กร การเสนอแนวความคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร การฝึกอบรมพัฒนาตนเอง และการมีเจตคติที่ดีและมั่นคงที่จะช่วยเหลือองค์กร แนวคิดต่าง ๆ ดังกล่าวเป็นความรู้เบื้องต้นที่พัฒนาเป็นกรอบแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ในเวลาต่อมาการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรครั้งแรกเริ่มมาจากการเชื่อว่า ความพึงพอใจของพนักงานมีผลกระทบต่อผลผลิต Organ (1977) อธิบายว่าความสัมพันธ์ของปริมาณของผลผลิตกับลักษณะพฤติกรรมสนับสนุนและให้ความร่วมมือของพนักงาน โดยการสนับสนุนจากพนักงานจะเห็นได้จากการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ยึดมั่นปฏิบัติตามกฎระเบียบของการทำงานและเต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลงตามที่ผู้บังคับบัญชา

เห็นว่าเป็นการพัฒนาการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ยังไม่ได้เรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ต่อมา Smith, Organ, and Near (1983) ได้วิจัยโดยการสัมภาษณ์ผู้จัดการหลายคนในโรงงานอุตสาหกรรมในรัฐอินเดียนาตอนใต้ ผลการวิจัยคือ พฤติกรรมที่ช่วยให้ผู้จัดการบริหารงานได้ง่ายขึ้นและเป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จในที่สุด ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการเริ่มต้นเรียกพฤติกรรมเหล่านี้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ต่อมา Organ (1988) ได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร คือ พฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่เกิดจากการพิจารณาไตร่ตรองและตัดสินใจกระทำอย่างเป็นอิสระด้วยตนเอง โดยที่พฤติกรรมเหล่านั้นไม่ได้มีผลโดยตรงต่อการได้รับรางวัลหรือองค์การไม่ได้กำหนดไว้ชัดเจนว่าพฤติกรรมเหล่านั้นจะได้รางวัลตอบแทนอย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ทั้งนี้ Organ (1988) ได้จำแนกองค์ประกอบของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจกระทำอย่างเป็นอิสระด้วยตนเองของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

2. ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจกระทำอย่างเป็นอิสระด้วยตนเองของพนักงานในการที่จะปฏิบัติตามให้ดีกว่าความต้องการในงานขั้นต่ำสุดขององค์กรในการปฏิบัติงาน เช่น ความเอาใจใส่ในการทำงาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร การใช้เวลาพัก และพฤติกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เป็นต้น

3. ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportmanship) หมายถึง ความเต็มใจของพนักงานในการอดทนอดกลั้นต่อสถานการณ์ต่าง ๆ โดยไม่แสดงความไม่พอใจออกมา เช่น หลีกเลี่ยงการร้องทุกข์ การนิทนาบว่าร้ายหรือกล่าวโทษผู้อื่น และการไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่โดยไม่จำเป็น

4. การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลตัดสินใจกระทำเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาความสัมพันธ์ในการทำงานกับผู้อื่น โดยคำนึงถึงว่าการกระทำของตนเองมีผลกระทบต่อผู้อื่น และคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคลของบุคคลอื่นเสมอ

5. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการดำรงอยู่ขององค์กร

นอกจากการจำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรออกเป็น 5 ด้าน ดังกล่าวแล้ว ยังมีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ทั้งที่คล้ายคลึงและแตกต่างกันโดย

Podsakoff, MacKenzie, Moorman, Paine, and Bachrach (2000) ได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและจำแนกออกเป็น 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Helping) หมายถึง พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความสมัครใจเพื่อป้องกันหรือแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน

2. ความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง ความเต็มใจที่จะอดทนโดยไม่บ่นหรือแสดงความไม่พอใจออกมาต่อสถานการณ์ความยากลำบากในการทำงานที่ถูกกำหนดไว้ในงานและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) หมายถึง การมีพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรจากสิ่งคุกคาม และยืนหยัดมั่นคงที่จะอยู่กับองค์กรแม้ในสถานการณ์ที่เลวร้าย

4. การยินยอมปฏิบัติตามแนวทางขององค์กร (Organizational Compliance) หมายถึง การควบคุมตนเองของบุคคลและการยอมรับที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ และกระบวนการขององค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากการยึดมั่นในศีลธรรมจรรยาบรรณของพนักงานที่กระทำพฤติกรรมแม้จะไม่มีใครคอยสังเกตหรือควบคุม

5. ความริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนบุคคล (Individual Initiative) หมายถึง พฤติกรรมที่เต็มใจที่จะสร้างสรรค์และออกแบบนวัตกรรมเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานขององค์กร เป็นผู้ที่มีแรงบันดาลใจเป็นพิเศษและพยายามทำงานให้ประสบความสำเร็จ เต็มใจที่จะรับผิดชอบต่องานพิเศษอื่น ๆ และพยายามกระตุ้นให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม

6. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบที่พนักงานแสดงถึงการเป็นสมาชิกขององค์กรซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สะท้อนมาจากความคิดภายในของบุคคล

7. การพัฒนาตนเอง (Self-development) หมายถึง พฤติกรรมที่เป็นความสมัครใจของพนักงานในการพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถของตนเองโดยการแสวงหาความรู้และการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา และเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ในการทำงานด้วยตนเอง ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร

นอกจากนี้ Williams and Anderson (1991) ได้จำแนกพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

1. พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่มุ่งกระทำต่อองค์กร (Organizational

Citizenship directed toward the Organization-OCBO) หมายถึง พฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ทั่ว ๆ ไปขององค์กร เช่น แจกจ่ายหน้าเมื่อไม่สามารถทำงานได้ ปฏิบัติตามกฎหมายและคำสั่งขององค์กรอย่างเคร่งครัด เป็นต้น

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่มุ่งกระทำต่อบุคคล (Organizational Citizenship Behaviors directed Individuals-OCBI) หมายถึง พฤติกรรมที่กระทำเพื่อผลประโยชน์โดยตรงแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง และเป็นผลประโยชน์ทางอ้อมในการสนับสนุนองค์กร เช่น ช่วยทำงานแทนเพื่อนที่ลางาน ให้คำแนะนำแก่พนักงานคนอื่น ๆ เป็นต้น

Smith (1983 อ้างถึง เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล, 2542) ได้แบ่งรูปแบบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมายและความตั้งใจที่จะช่วยเหลือบุคคลในสถานการณ์ที่ต้องเผชิญหน้ากัน เช่น ช่วยแนะนำงานให้เพื่อนใหม่ช่วยเหลือเพื่อนที่ต้องทำงานหนัก ช่วยเหลือในยามเดือดร้อน

2. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Generalized Compliance) เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการมากกว่าเป็นรูปแบบของตระหนักรู้ ไม่ได้กำหนดวัตถุประสงค์ที่เฉพาะเจาะจง แต่เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นทางอ้อมในเรื่องเกี่ยวกับระบบการทำงานในองค์กร เช่น การตรงต่อเวลา การไม่ใช้เวลาทำงานไปกับเรื่องส่วนตัว หรือเรื่องที่ไร้ประโยชน์ พฤติกรรมเหล่านี้มีบางสิ่งที่ยึดโยงกับการให้ความร่วมมือ

Moorman and Blakely (1995) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้เป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Interpersonal Helping) เป็นพฤติกรรมเน้นที่การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการทำงาน เมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการความช่วยเหลือ

2. พฤติกรรมความภักดี (Loyalty Boosterism) เป็นพฤติกรรมการสนับสนุนองค์กรโดยให้ภาพที่ดีปรากฏต่อบุคคลภายนอก

3. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Personal Industry) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติในสิ่งที่ตนเห็นว่าความรับผิดชอบ และทำในสิ่งที่เกินกว่าภาระงานในหน้าที่

4. พฤติกรรมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Individual Initiative) เป็นการติดต่อสื่อสารในสถานที่ทำงานเพื่อปรับปรุงการทำงานของกลุ่มและบุคคล

Organ and Konvsky (1989 อ้างถึง เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล, 2542) ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมแสดงการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหา เช่น ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อติดธุระไม่สะดวกมาทำงาน หรือการให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน

2. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Compliance) เป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัติในสิ่งที่องค์กรต้องการให้ทำ และปฏิบัติตามกฎ เช่น ให้ความร่วมมือมาทำงานให้ตรงเวลา

Graham (1991 อ้างถึง วิวัฒน์ ธรรมนารถสกุล, 2544) ได้แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้เป็น 3 รูปแบบดังนี้

1. พฤติกรรมความภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) เป็นการระบุถึงความจงรักภักดีต่อผู้นำขององค์กรและต่อองค์กร รวมทั้งพฤติกรรมที่ช่วยปกป้ององค์กรจากการถูกคุกคาม ซึ่งช่วยให้องค์กรมีชื่อเสียง และร่วมมือกับพนักงานคนอื่น ๆ ที่จะช่วยสนับสนุนความสนใจขององค์กร

2. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Organizational Obedience) ให้ความสำคัญที่โครงสร้างขององค์กร นโยบายของฝ่ายบุคคล และการยอมรับความต้องการ และสิ่งที่ปรารถนาตามกฎหมาย ข้อปฏิบัติเชิงโครงสร้างอย่างมีเหตุผล Obedience หมายถึง การเคารพต่อกฎ และคำสั่งในเรื่องความตรงต่อเวลาการทำงานให้สำเร็จ และช่วยเหลือรักษาทรัพยากรขององค์กร

3. พฤติกรรมมีส่วนร่วม (Organizational Participation) เป็นความสนใจในเหตุการณ์ขององค์กร แนะนำความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับมาตรฐานพฤติกรรมที่มีความถูกต้อง โดยให้ความสนใจในการประชุม การแบ่งปันข้อมูลด้านความคิดเห็น และแนวความคิดใหม่ ๆ กับผู้อื่นและส่งข่าวสารที่ไม่ดี หรือข่าวสารที่สนับสนุนแนวคิดที่ตนไม่ชอบเพื่อใช้ขัดแย้งกับความคิดของกลุ่ม

Morrison (2002) ได้แบ่งรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า

2. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะให้ความช่วยเหลือลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร

3. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมที่ให้คำแนะนำในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน และความพึงพอใจของลูกค้า

4. พฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นส่วบรรยากาศที่ดีระหว่างพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี

Organ and Bateman (1991 อ้างถึง ลิขสิทธิ์ กระแสสุนทร, 2554) แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นการแสดงความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยมักจะมีลักษณะในการช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับงาน หรืออาจเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ทั้งนี้จะอุทิศตนและคอยให้ความช่วยเหลือต่อผู้ร่วมงาน รวมถึงให้ความช่วยเหลือทุก ๆ ด้านที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

2. พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการก่อให้เกิดปัญหา เนื่องจากการปฏิบัติงานภายในองค์กรนั้นอาจก่อให้เกิดปัญหาอันเป็นผลมาจากการกระทำของบุคคลหนึ่งซึ่งอาจมีผลต่ออีกบุคคลหนึ่ง ดังนั้นการคำนึงถึงผู้อื่นในการช่วยคิด และหาทางออกรวมถึงป้องกัน และแก้ไขปัญหาก็เกิดขึ้นถือเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น โดยมีพฤติกรรมใส่ใจและตระหนักถึงผู้ร่วมงานคนอื่นอยู่เสมอเกี่ยวกับผลการกระทำของตนเอง โดยพิจารณาจากมุมมองในการเอาใจเขามาใส่ใจเรา

3. พฤติกรรมมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) เป็นความอดทนของบุคคลที่มีต่อความคับข้องใจที่เข้ามาบรรเทว หรือความเครียด ตลอดจนสามารถทนต่อความรู้สึกกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ต้องการเพิ่มภาระให้กับผู้บริหาร หรือหัวหน้างาน รวมถึงไม่ต้องการให้เกิดความขัดแย้งใด ๆ เกิดขึ้นในองค์กร

4. พฤติกรรมมีน้ำใจ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กร โดยไม่ใช่แค่การแสดงความคิดเห็น แต่รวมถึงการประพฤติปฏิบัติในส่วนอื่น ๆ เช่น การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสม ตลอดจนการให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ทั้งยังเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ร่วมแสดงความรับผิดชอบต่อกิจกรรมที่ตนได้เข้าไปมีส่วนร่วม หรือดำเนินการต่าง ๆ

5. พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลได้ปฏิบัติตามระเบียบและสนองตอบนโยบายขององค์กร ได้อย่างเคร่งครัดเกินกว่าความคาดหมายที่เกิดขึ้นจากบทบาทหน้าที่ที่องค์กรได้มีการกำหนดไว้ในระดับต่ำสุด เช่น ความตรงต่อเวลา ไม่ใช่เวลาในการปฏิบัติงานไปกับเรื่องส่วนตัว เป็นบุคคลที่มีจิตสำนึกในหน้าที่ และปฏิบัติตามกฎระเบียบ โดยปฏิบัติงานตอบสนองต่อนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี รวมถึงไม่พยายามหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน

Greenberg and Baron (2000) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่แสดงเกินกว่าความต้องการในบทบาทหน้าที่ในการทำงานของพนักงาน

2. พนักงานตัดสินใจที่จะปฏิบัติตามสถานการณ์ด้วยความสมัครใจ

3. พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานไม่คิดว่าจะได้รางวัลเป็นทางการจากองค์กร
องค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแบ่งเป็น 5 รูปแบบดังนี้

1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานมีโครงการที่สำคัญ แลกเปลี่ยนวันหยุดเพื่อนร่วมงาน อาสาที่จะช่วยเหลืองาน ให้คำแนะนำต่าง ๆ

2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นความตั้งใจที่จะทำงานเหนือกว่าความต้องการในงานที่น้อยที่สุด เชื่อฟังกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ไม่ขาดงาน ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปใช้ในเรื่องส่วนตัว

3) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานขององค์กร เช่น การให้ความสนใจในการประชุมด้วยความสมัครใจ อ่านประกาศต่าง ๆ เรื่องแจ้งให้ทราบทั่วไป อ่านบันทึก เก็บข้อมูลใหม่ ๆ ร่วมแสดงความคิดเห็น

4) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นพฤติกรรมการสมัครใจหรือยินดีที่จะยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยปราศจากการบ่น

5) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน เช่น ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง เมื่อมีการถกเถียงหรือขั้วจากบุคคลอื่น

Podsakoff (2000 อ้างถึง ลิขสิทธิ์ กระแสธาร, 2554) ได้จำแนกกลุ่มพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมพฤติกรรมต่าง ๆ ที่มีความคล้ายคลึงกันเข้ามาอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน สามารถจำแนกพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้เป็น 7 ประการ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานด้วยความสมัครใจ การแก้ไขปัญหาของผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานไม่เห็นแก่ตัว พยายามสร้างความสงบเรียบร้อยในองค์กรและช่วยสนับสนุนผู้ร่วมงาน

2. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) หมายถึง พฤติกรรมในการเป็นผู้สนับสนุนและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ร่วมรับผิดชอบและปกป้องทรัพย์สินและสิ่งต่าง ๆ ที่องค์กรสร้างขึ้น กล่าวถึงภาพลักษณ์ขององค์กรให้แก่บุคคลภายนอกในแง่ดี และปกป้องจากสิ่งคุกคาม และรักษาความจงรักภักดีไว้แม้อยู่ในภาวะวิกฤติ

3. พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึงพฤติกรรมในการอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่เกิดขึ้นจากผู้ร่วมงาน โดยไม่บ่นหรือแสดงความไม่พอใจ มีทัศนคติเชิงบวกถึงแม้ว่าการปฏิบัติการณ์นั้นไม่เป็นไปตามความคิดเห็นของตน แต่ยินดีที่จะสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อเห็นแก่ส่วนรวม ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและมีความสุภาพอ่อนน้อม

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึงการแสดงออกซึ่งความสนใจกระตือรือร้นในการเข้าร่วมกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุม การเข้าร่วมการอภิปราย การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เป็นต้น การสังเกตและติดตามข้อมูลข่าวสารภายนอกที่เป็นอันตรายต่อองค์กรที่อาจเกิดขึ้น หรือแสวงหาโอกาสที่ดีเกี่ยวกับองค์กร ระมัดระวังและการรักษาผลประโยชน์ และมีความตระหนักในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

5. ความคิดสร้างสรรค์ (Individual Initiative) หมายถึง พฤติกรรมที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในสิ่งใหม่เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ มีความพยายามและมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ อาสาทำงานในหน้าที่รับผิดชอบพิเศษ และส่งเสริมให้ผู้อื่นปฏิบัติแบบเดียวกัน

6. การปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Organizational Compliance) หมายถึงพฤติกรรมในการเรียนรู้และยอมรับกฎระเบียบ ข้อบังคับและกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กร ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรถึงแม้จะมีใครควบคุมอยู่ก็ตาม

7. การพัฒนาตนเอง (Self-Development) หมายถึงพฤติกรรมของพนักงานในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถด้วยความสมัครใจ แสวงหาโอกาสและเข้าร่วมในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง หรือการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ให้แก่องค์กรเพิ่มมากขึ้น

เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 5 ด้านตามแนวความคิดของ Organ เป็นแนวคิดที่ได้รับความเชื่อถือยอมรับและได้รับการนำไปศึกษากันอย่างแพร่หลายมากที่สุด และครอบคลุมพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่ทำให้การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นและคล่องตัว สร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตามบริบทของการศึกษาในครั้งนี้

2.4.3 ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การศึกษาถึงผลลัพธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของนักวิชาการที่ผ่านมาได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1) ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่มีผลต่อบุคคล จากการศึกษาวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการ

ทำงาน (Organ, 1988) ส่งผลให้เกิดความเต็มใจในการให้ความร่วมมือกับระบบต่าง ๆ ขององค์กร ในด้านของผลการปฏิบัติงานพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ยังพบการศึกษาวิจัยว่า บุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูงจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับที่ดีกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับต่ำ (ประไพพร สิงหเดช, 2539) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่มีผลต่อบุคคล คือ การทำให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับสูง และมีแนวโน้มที่จะให้ได้รับการประเมินผลงานที่สูงกว่าผู้ร่วมงานอื่น

2) ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อประสิทธิผลขององค์กร โดย Organ and Podsakoff Mackenzie (1994) ได้สรุปว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อประสิทธิผลขององค์กร ดังนี้

- 1) ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้หลายบทบาท
- 2) ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพทางด้านการบริหารจัดการ
- 3) มีทรัพยากรบุคคลที่เพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัด และมีเป้าหมายในการสร้างผลงาน
- 4) มีการช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการทำงาน ทั้งภายในและภายนอกกลุ่ม
- 5) ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพของผู้ร่วมงาน เนื่องจากมีการช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงานทำให้เกิดผลการเรียนรู้ ทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้เร็วขึ้น
- 6) สามารถรักษา และดึงดูดในบุคลากรที่ดีคงอยู่กับองค์กร ทั้งยังให้การสนับสนุนให้เกิดความมั่นคง และเพิ่มเสถียรภาพของการปฏิบัติงานให้กับองค์กร

จากผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสำคัญต่อองค์กร ช่วยเพิ่มความสำเร็จของตัวบุคลากร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กร บุคลากรมีการปรับตัว ให้ความร่วมมือ ฟังพาท้ายกัน และทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

2.5 รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น

“Path Analysis” มีผู้แปลไว้หลายความหมาย เช่น รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น การวิเคราะห์อิทธิพลเชิงเส้น การวิเคราะห์เส้นทาง หรือการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ เป็นต้น ซึ่งวิธีการดังกล่าวเป็นเทคนิคทางสถิติที่นำมาใช้ในการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุหรือตัวแปรทำนายที่มีต่อตัวแปรตามเพื่อดูว่ามีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมของตัวแปร โดยแนวคิดนี้ถูก

พัฒนาขึ้นโดย Sewall Wright ในปี 1934 โดยเทคนิคการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุไม่ใช่เทคนิคที่ใช้เพื่อค้นหาว่าตัวแปรใดมีอิทธิพลต่ออีกตัวแปรหนึ่ง แต่เป็นการตรวจสอบอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรหนึ่งต่ออีกตัวแปรหนึ่งตามที่ผู้วิจัยศึกษาหรือกำหนดขึ้นจากสมมติฐานหรือแนวคิด ทฤษฎี หรือการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องโดยมีเหตุผลอยู่เบื้องหลังว่า ตัวแปรอิสระนั้น ๆ เป็นสาเหตุต่อตัวแปรตาม แล้วนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมาวิเคราะห์ตามเทคนิคการวิเคราะห์เชิงสาเหตุ ผลที่ได้จากการวิเคราะห์จะเป็นการทดสอบความตรงของโครงสร้างหรือรูปแบบตามสมมติฐานนั้นและยังช่วยปรับปรุงโครงสร้างหรือรูปแบบอีกด้วย ซึ่งจะบอกได้ว่าจากหลักฐานข้อมูลที่เป็นไปเก็บมานั้นสามารถที่จะสนับสนุนทฤษฎีหรือสมมติฐานที่มีอยู่หรือไม่ (สุกมาส อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ, และ รัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์, 2551)

ศิริชัย กาญจนวาสิ (2548) กล่าวว่า การวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุมีข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในแบบจำลองเชิงสาเหตุเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง ความสัมพันธ์เชิงบวก และเป็นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ
2. ความคลาดเคลื่อนไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปร
3. ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุเป็นไปในทิศทางเดียว ไม่มีทิศทางย้อนกลับ
4. ตัวแปรตามวัดในระดับอันตรภาค
5. ไม่มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นในการวัดค่าตัวแปรต้น

สุกมาส อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ, และ รัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์ (2551) กล่าวว่า ปัจจุบันการวิเคราะห์เชิงสาเหตุสามารถทำได้ 2 วิธี คือ (1) การวิเคราะห์แบบดั้งเดิม โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณและตรวจสอบความตรงของแบบจำลองด้วยสถิติ X^2 ตามวิธีการของ Specht การวิเคราะห์ด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดที่สำคัญ คือ มีข้อตกลงเบื้องต้นว่าตัวแปรวัดได้โดยตรงและไม่มีความคลาดเคลื่อนซึ่งไม่สอดคล้องกับทฤษฎีการวัดและไม่สามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบสองได้ และ (2) การวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural equation modeling) เป็นวิธีผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์แบบดั้งเดิมทั้งสองข้อ เพราะได้นำวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหรือแบบจำลองการวัดเข้ามาจัดการเกี่ยวกับการวัดตัวแปรทำให้สามารถวิเคราะห์ได้ทั้งตัวแปรสังเกตได้โดยตรงและตัวแปรแฝง การวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุด้วยตัวแปรแฝงมีประโยชน์มาก เพราะเป็นการบูรณาการหลักการวิจัย หลักการวิเคราะห์ข้อมูลและหลักการวัดเข้าด้วยกันได้อย่างกลมกลืน โดยไม่ต้องแยกวิเคราะห์เหมือนกับการวิเคราะห์ด้วยสถิติแบบดั้งเดิมในส่วนถัดไปจะทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองสมการโครงสร้าง

แบบจำลองสมการโครงสร้าง

แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) เป็นเทคนิคทางสถิติที่ใช้ในการทำสอบและประมาณค่าความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยใช้การรวมข้อมูลทางสถิติกับข้อตกลงเบื้องต้นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุซึ่งใช้วิเคราะห์เพื่อยืนยันแบบจำลองมากกว่าใช้วิเคราะห์เพื่อสำรวจหรือระบุแบบจำลองและเหมาะสมที่จะทำการทดสอบทฤษฎีมากกว่าการสร้างทฤษฎี (สุภมาศ อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ, และ รัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์, 2551) นอกจากนั้นรูปแบบการวิจัยที่แสดงโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่นักวิจัยสร้างขึ้นตามทฤษฎีแทนปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในธรรมชาติ เนื่องจากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในธรรมชาตินั้นมีลักษณะซับซ้อนและมีโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ หลากหลาย ซึ่งในการวิจัยนั้นนักวิจัยไม่สามารถที่จะทำการศึกษาได้ครบทุกองค์ประกอบ เนื่องจากมีข้อจำกัดต่าง ๆ นอกจากนั้นแบบจำลองสมการโครงสร้างยังครอบคลุมความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างแบบเส้นทุกรูปแบบ จึงสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ ไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบจำลองอิทธิพลทางเดียวหรืออิทธิพลย้อนกลับ แบบจำลองสมการโครงสร้างประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ แบบจำลองการวัด (measurement model) และแบบจำลองโครงสร้าง (Structural Model) (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542; สุภมาศ อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ, และ รัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์, 2551)

1. แบบจำลองการวัด (Measurement Model) คือ แบบจำลองที่ระบุความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรสังเกตและตัวแปรแฝง (Latent and Observed Variables) ได้ โดยแบ่งออกเป็น 2 แบบจำลอง แบบจำลองวัดสำหรับตัวแปรแฝงภายนอก และแบบจำลองวัดสำหรับตัวแปรแฝงภายใน

2. แบบจำลองโครงสร้าง (Structural Model) คือ แบบจำลองที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงในแบบจำลองโดยมีการระบุความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรสังเกต

สมการแบบจำลองโครงสร้าง

$$\eta = \beta\eta + \gamma\xi + \zeta$$

สมการแบบจำลองการวัดสำหรับตัวแปรสังเกตภายนอก (X)

$$X = \lambda_x\xi + \delta$$

สมการแบบจำลองการวัดสำหรับตัวแปรสังเกตภายนอก (Y)

$$Y = \lambda_y + \delta\eta$$

ตารางที่ 2.1 ค่าพารามิเตอร์ต่าง ๆ ในแบบจำลอง

ชื่อเมตริกซ์	สัญลักษณ์กรีก	สัญลักษณ์ในภาษาอิสเรล	ขนาด
Lambda-X	LX	LX	NX X NK
Lambda – Y	Ly	LY	NY X NE
Gamma	G	GA	NE X NK
Beta	B	BE	NE X NE
Phi	F	PH	NK X NK
Psi	Y	PS	NE X NE
Theta – Delta	Qd	TD	NX X NX
Theta – Epsilon	Qe	TE	NY X NY
Theta – Delta – Epsilon	Qde	Th	NX x NY

ที่มา : สุภมาศ อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวราภรณ์, และรัชณี ภิญโญภาณุวัฒน์ (2551)

เมื่อ	NX	แทน จำนวนตัวแปรสังเกตได้ภายนอก
	NY	แทน จำนวนตัวแปรสังเกตได้ภายใน
	NK	แทน จำนวนตัวแปรแฝงภายนอก
	NE	แทน จำนวนตัวแปรแฝงภายใน
	X	แทน เวกเตอร์ตัวแปรสังเกตได้ภายนอก X
	Y	แทน เวกเตอร์ตัวแปรสังเกตได้ภายใน Y
	x	แทน เวกเตอร์ตัวแปรแฝงภายนอก K
	h	แทน เวกเตอร์ตัวแปรแฝงภายใน E
	d	แทน เวกเตอร์ความคลาดเคลื่อน d ในการวัดตัวแปรสังเกตได้ X
	e	แทน เวกเตอร์ความคลาดเคลื่อน z ในการวัดตัวแปรสังเกตได้ Y
	z	แทน เวกเตอร์ความคลาดเคลื่อน z ของตัวแปร E
	Lx	แทน เมทริกซ์สัมประสิทธิ์ถดถอยของ X บน Y
	Ly	แทน เมทริกซ์สัมประสิทธิ์ถดถอยของ Y บน E
	G	แทน เมทริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุจาก K ไป E
	B	แทน เมทริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุระหว่าง E ไป E
	F	แทน เมทริกซ์ความแปรปรวน – ความแปรปรวนร่วม ระหว่างตัวแปรแฝง

	ภายนอก K
Y	แทน เมทริกซ์ความแปรปรวน – ความแปรปรวนร่วม ระหว่างความคลาดเคลื่อน Z
Q_d	แทน เมทริกซ์ความแปรปรวน – ความแปรปรวนร่วม ระหว่างความคลาดเคลื่อน d
Q_e	แทน เมทริกซ์ความแปรปรวน – ความแปรปรวนร่วม ระหว่างความคลาดเคลื่อน e
Q_{de}	แทน เมทริกซ์ความแปรปรวน – ความแปรปรวนร่วม ระหว่างความคลาดเคลื่อน d กับ e

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง

หลักการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างสามารถแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 6 ขั้นตอน (สุภมาส อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ, และ รัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์, 2551) อันได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ความสำคัญของการศึกษา ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาอันจะทำให้นักวิจัยสามารถพัฒนารอบแนวคิดของการวิจัยได้อย่างเหมาะสมและทำให้ทราบว่าควรเลือกตัวแปรใดบ้างเข้ามาอยู่ในแบบจำลองและทำให้ทราบว่าตัวแปรที่เลือกมานั้นควรสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรเหล่านั้นอย่างไร

ขั้นตอนที่ 2 พัฒนาแบบจำลองการวิจัย หลังจากที่ทำการศึกษาทฤษฎี แนวคิดที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียดแล้ว นำตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษามาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยและกำหนดให้เป็นแบบจำลองการวิจัยของนักวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 ระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของแบบจำลอง (Model Identification) อันเป็นการศึกษาลักษณะการกำหนดค่าพารามิเตอร์ที่ยังไม่ทราบค่าในแบบจำลองการวิจัยเป็นไปตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์หรือไม่

ขั้นตอนที่ 4 ประมาณค่าพารามิเตอร์ หลังจากตรวจสอบความเป็นไปได้ค่าเดียวแล้ว หากปรากฏว่าอยู่ในภาวะ Over Identification โปรแกรมจะทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ทุกค่าในแบบจำลอง แล้วนำพารามิเตอร์เหล่านั้นคำนวณกลับเป็นค่าความแปรปรวน ความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้ในแบบจำลอง แล้วแสดงในรูปของ เมทริกซ์เรียกว่า เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมจากการประมาณค่าตามแบบจำลอง (Computed Covariance Matrix)

ขั้นตอนที่ 5 ตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) โดยโปรแกรมจะนำ เมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมจากการประมาณค่าตามแบบจำลอง (Computed Covariance Matrix) ไปลบจากเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของข้อมูลดิบ (Sample Covariance Matrix) นอกจากนั้นโปรแกรมจะทำการทดสอบ χ^2 Test เพื่อตรวจสอบว่า Computed Covariance Matrix ต่างจาก Sample Covariance Matrix หรือไม่ โดยตั้งสมมติฐานว่า $H_0: \Sigma = \Sigma$ และสมมติฐานทางเลือก $H_1: \Sigma \neq \Sigma$ โดยสามารถตรวจสอบสถิติวัดระดับความกลมกลืนที่สำคัญ 4 ค่า (เนงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) อันประกอบด้วย

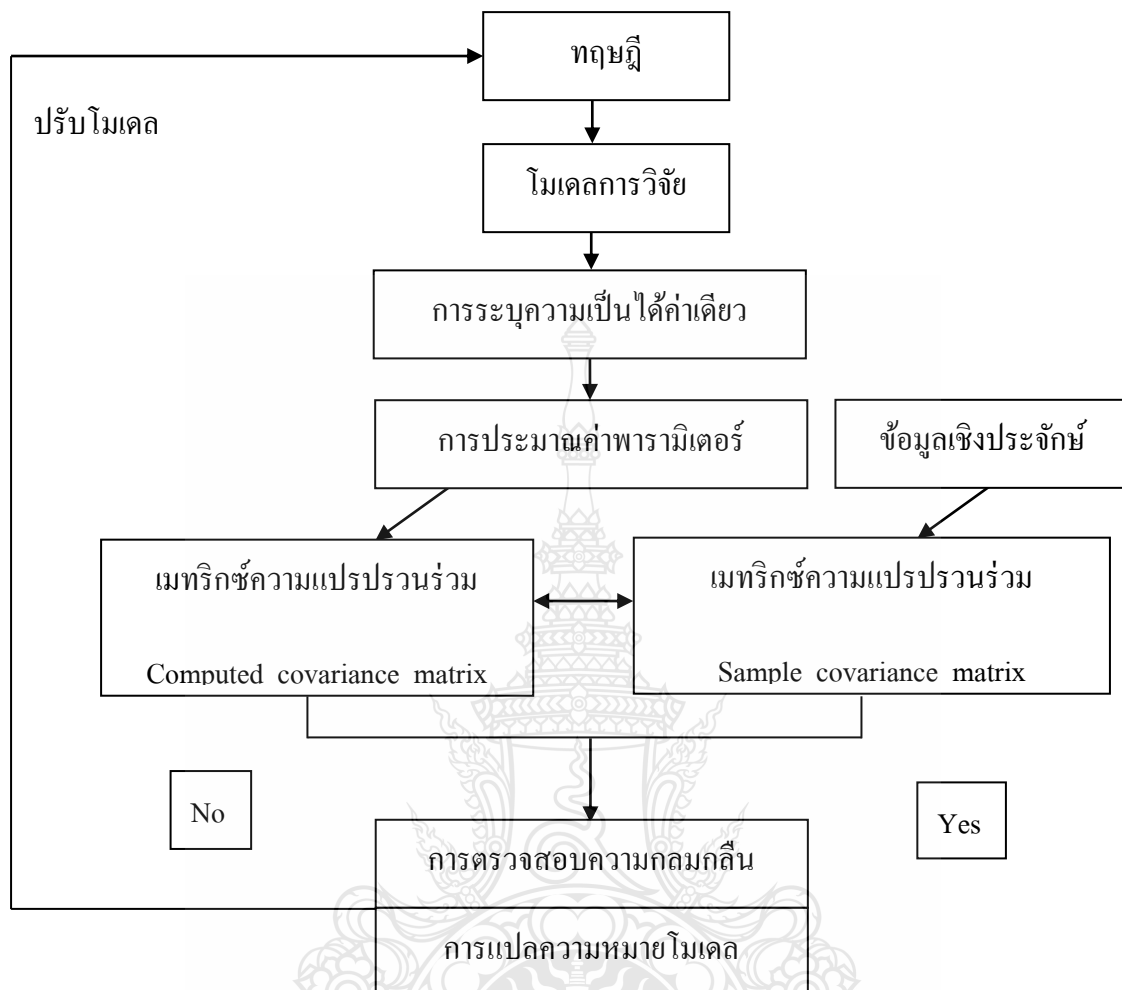
1. ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square Statistic) การคำนวณค่าไค-สแควร์ คำนวณจากผลคูณขององศาอิสระ (Degree of Freedom) กับค่าฟังก์ชันความกลมกลืน ถ้าค่าสถิติไค-สแควร์มีค่าสูงมากแสดงว่า ฟังก์ชันความกลมกลืนนั้นมีความแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ แบบจำลองไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ถ้าค่าสถิติไค-สแควร์มีค่าต่ำมากและใกล้ศูนย์ แสดงว่าแบบจำลองสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. ดัชนีระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index--GFI) เป็นอัตราส่วนของผลต่างระหว่างฟังก์ชันความกลมกลืนก่อนปรับแบบจำลอง ค่าดัชนีที่เข้าใกล้ 1.00 แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3. ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index--AGFI) เป็นการนำค่าดัชนี GFI มาปรับแก้โดยคำนึงถึงขนาดขององศาอิสระ (Degree of Freedom) จำนวนตัวแปรและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดัชนีที่เข้าใกล้ 1.00 แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4. ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (Root Mean Squared Residual--RMR) เป็นดัชนีที่บอกขนาดของเศษที่เหลือโดยเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบระดับความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนียังเข้าใกล้ศูนย์ แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ไม่ควรเกิน 0.02

ขั้นตอนที่ 6 ปรับแบบจำลอง ถ้าแบบจำลองการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ยังไม่สอดคล้องกัน (χ^2 มีนัยสำคัญ) ผู้วิจัยจะต้องปรับแบบจำลอง แล้วดำเนินการวิเคราะห์ใหม่จนกว่าแบบจำลองการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์จะสอดคล้องกัน จากนั้นจึงจะนำค่าพารามิเตอร์ต่าง ๆ ในแบบจำลองไปเขียนรายงานได้



ภาพที่ 2.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง

ที่มา : สุกมาศ อังสุโชติ, สมสวัสดิ วิจิตรวรรณ, และ รัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์ (2551)

โดย นงลักษณ์ วิรัชชัย (2551) กล่าวถึง ข้อดีของการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างแบบใหม่มีข้อดี ดังต่อไปนี้

1. แบบจำลองการวิเคราะห์เป็นแบบจำลองเดียวกับแบบจำลองการวิจัย
2. มีตัวแปรแฝง รวมเทอมความคลาดเคลื่อน เนื่องจากการวัดตัวแปรแฝงในการวิจัยทางการศึกษานั้นจะมีความคลาดเคลื่อนอยู่เสมอ
3. ผ่อนคลาย (Relax) ข้อตกลงเบื้องต้นของแบบจำลองเชิงสาเหตุแบบดั้งเดิม โดยยินยอมให้ความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวเทอมความคลาดเคลื่อนมีค่าไม่เท่ากับศูนย์ได้ ทำให้ผลการวิเคราะห์ดีขึ้น

4. การคำนวณค่าดัชนีความกลมกลืนในแบบจำลองเชิงสาเหตุแบบดั้งเดิม ต้องคำนวณด้วยมือ และการปรับแบบจำลองมีความยุ่งยากสลับซับซ้อนซึ่งต้องใช้เวลาอันจึงจะสามารถสร้างแบบจำลองสำเร็จ แต่ในแบบจำลองสมการโครงสร้างสามารถคำนวณค่าดัชนีวัดความสอดคล้องมาพร้อมกับผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนการปรับแบบจำลองทำได้ง่ายกว่าแบบจำลองเชิงสาเหตุแบบดั้งเดิม

2.6 ข้อมูลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

ราชมงคลทั้งเก้าแห่งสืบเนื่องจากแนวทางการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542 ที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสู่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาของรัฐดำเนินการโดยบริหารจัดการได้โดยอิสระ และมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการภายใต้การกำกับดูแลของสภาการศึกษาแห่งชาติ ดังนั้นเพื่อให้สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการและยกระดับสถานะสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่เน้นทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อีกทั้งสามารถจัดการศึกษาได้ถึงระดับปริญญาโทปริญญาเอก จึงได้มีการยกร่างพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 9 แห่งขึ้น โดยมีการรวมวิทยาเขตที่อยู่ใกล้เคียงกันจัดตั้งเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง

จากพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ซึ่งได้ประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 มีผลให้สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลเดิม ตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2518 ปรับเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้งเก้าแห่งดังต่อไปนี้

1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
3. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
4. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
5. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
6. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
7. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
8. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
9. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Johns, Lin, and Yongqing (1992) ศึกษาตัวแปรคั่นกลางและตัวแปรกำกับที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบงาน พบว่า คุณลักษณะงานทั้งห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน รวมทั้ง Todd and Kent (2002) ศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงงานผลิตอุปกรณ์กีฬาจำนวน 337 คน พบว่า คุณลักษณะงานด้านความสำคัญในงานทำให้เกิดความพึงพอใจภายในงาน

Schjoedt (2009) ศึกษาคุณลักษณะงานทางด้านธุรกิจที่มีผลต่อความพึงพอใจงาน พบว่า คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในงาน ความหลากหลายของทักษะ และการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงานสามารถทำนายความพึงพอใจในงานด้านธุรกิจได้

Finlay & Marin (1995 อ้างใน ภูษวรรณ อุดมชัยรัศมี, 2543) ศึกษาถึงผลของลักษณะโครงสร้างขององค์กรที่มีต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน พบว่ามีลักษณะงานที่ให้อิสระในการตัดสินใจในงานสูง และมีความไม่ชัดเจนในงานต่ำ จะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานสูงขึ้น

Bhuiyan, Al-Shammari, and Jefri (1996) ศึกษาเจตคติที่มีต่องานและคุณลักษณะงานของพนักงานต่างชาติในประเทศซาอุดีอาระเบีย พบว่าคุณลักษณะงานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

Farh et al. (1990) ได้สำรวจข้อมูลกับพนักงานโทรคมนาคม 195 คน พบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ส่งผ่านทางกระบวนการทางจิตวิทยา โดยเพิ่มความรู้สึกของความรับผิดชอบและความสำคัญของงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Pearce and Gregersen (1991) ที่ศึกษาพนักงานโรงพยาบาล 2 แห่ง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 290 คน พบว่า อิทธิพลของความรู้สึกรับผิดชอบของพนักงาน และงานที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่นเป็นสาเหตุของการแสดงพฤติกรรมพิเศษนอกเหนือการทำงานหรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

Pearce and Gregersen (1991) ที่ศึกษาพนักงานโรงพยาบาล 2 แห่ง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 290 คน พบว่า อิทธิพลของความรู้สึกรับผิดชอบของพนักงาน และงานที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่นเป็นสาเหตุของการแสดงพฤติกรรมพิเศษนอกเหนือการทำงานหรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

Chen and Chiu (2009) ศึกษาบทบาทของตัวแปรคั่นกลางความเกี่ยวข้องในงานที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในกลุ่มพนักงานและหัวหน้างานจาก 7 องค์กรในประเทศไทยได้หวั่น พบว่าคุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน เช่นเดียวกับ Podsakoff and MacKenzie (1995) ที่พบว่าคุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Kumar (2003 อ้างถึง อริสา สารอง, 2553) ทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณลักษณะงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานในระดับบริหาร พบว่าพนักงานที่มีอายุน้อยมีคุณลักษณะงานที่ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุมาก ทำให้แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

สิริรัตน์ พงษ์สงวน (2550) ศึกษาความสัมพันธ์คุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความเชื่อในปัจจัยควบคุม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี จากพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

พิมพ์จันทร์ บัณฑรพงศ์ (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรจะรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทความรู้ความสามารถรวมถึงแรงกายแรงใจของตนเองอย่างเต็มที่ในการทำงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ มีความจงรักภักดี และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

Moorman et al. (1993) ซึ่งศึกษาการให้ความยุติธรรมแก่พนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ได้รับอิทธิพลจากความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความยุติธรรมเชิงกระบวนการ ในกลุ่มพนักงานและผู้จัดการที่ทำงานในองค์กรโทรศัพท์จำนวน 420 คน พบว่า ความยุติธรรมเชิงกระบวนการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร แต่ความพึงพอใจไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

Schappe (1998) ศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในกลุ่มบริษัทประกันภัย จำนวน 130 คน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ส่วนความพึงพอใจในงาน และการรับรู้ความยุติธรรมไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สฤยา ชีระวนิชตระกูล (2549) ศึกษาเรื่องแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์กร ส่วนบรรยากาศองค์กรและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงาน ตัว

แปรทั้งหมดในแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ร้อยละ 79

เพ็ญภัทร์ เจริญพิทยา (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือ บริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในบริษัทมีระดับความผูกพันต่อองค์กรและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี พนักงานที่มีเพศและอายุต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน พนักงานที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพลินพิศ ศิริสมบุญ (2547) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทอุตสาหกรรมสิ่งทอผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องของ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ และระดับรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในเรื่องของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมพฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมมีส่วนร่วมในองค์กร และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ณัฐยา ไพโรสงบ (2546) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี กรณีศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง พบว่าความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 คือ แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค่าเงิน และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ร้อยละ 22.6

Gautam et al. (2005) ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึก ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และด้านการให้ความร่วมมือ จากพนักงาน 5 องค์กร จำนวน 450 คน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรทั้งสองด้าน

ประไพพร สิงหเดช (2539) ได้ศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรจำนวน 206 คน และผู้บังคับบัญชาจำนวน 59 คน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้ และผลประโยชน์ตอบแทน รวมถึงความก้าวหน้า และความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ตลอดจนการบริหารจัดการที่มีความยุติธรรมและเสมอภาค อีกทั้งความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนช่วงเวลาในการพักผ่อนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ได้ทำการวิจัยกลุ่มตัวอย่างพนักงานขององค์กรธุรกิจเอกชน ขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง จำนวน 392 คน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.2016 พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชาและด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง แต่มีความพึงพอใจในงานด้านรายได้และด้านโอกาสความก้าวหน้าอยู่ในระยะปานกลาง พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร และด้านการสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับสูง

ภัทรณณ พันธุ์สีดา (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรของรัฐบาลแห่งหนึ่ง จำนวน 187 คน พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกรูปแบบในระดับสูง การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.259

ลาวัลย์ พร้อมสุข (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย) โดยศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 394 คน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน พนักงานมีพฤติกรรมการเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง และพบว่าความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 2.7 พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อมสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 30.5 เมื่อเพิ่มพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือและพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ประสิทธิภาพในการทำนายผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 39.6 ตามลำดับ

วิรัช ธรรมนารถสกุล (2544) ศึกษาแบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นตัวแปรผลลัพธ์ พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้รับผลทางตรงจากความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความผูกพันต่อองค์กร

วัชรีย์ อยู่เจริญ (2546) ได้ศึกษา ปัจจัยทางจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา บุคลากรสาย ค. มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่บุคคลที่มีการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร และมีความนิยมในการทำงานสูง จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูง

สิริภัทร จันทศิริโร (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของเจ้าหน้าที่อนามัยจังหวัดนครราชสีมา พบว่าเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยจังหวัดนครราชสีมามีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับมาก แต่สิ่งที่น่าสังเกตและการพัฒนา คือ เรื่องการยุติปัญหาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน โดยองค์กรควรจัดอบรมการบริหารหลักสูตรความขัดแย้ง และต้องเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรให้มากขึ้น

สิฐสร กระแสสุนทร (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยเงินเดือน ส่วนปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งระดับ หรือซี และการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

Balon (1997) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพยาบาลและบุคลากรในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ในเขตตะวันออกเฉียงใต้ของสหรัฐอเมริกา จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 202 คน พบว่าความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพบว่าความพึง

พอใจในรายด้านประกอบด้วย ลักษณะงาน การจ่ายค่าตอบแทน การนิเทศงาน และเพื่อนร่วมงาน สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Cardona, Lawrence, and Bentler (2004) ศึกษาอิทธิพลของความสัมพันธ์ด้านการแลกเปลี่ยนทางสังคมและการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยศึกษา 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล 8 แห่ง จำนวน 220 คน และครั้งที่ 2 ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล จำนวน 1,185 คน ผลการศึกษาทั้งสองครั้งพบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยผ่านตัวแปรคั่นคือความผูกพันต่อองค์กร

Todd and Ibrahim (2006) ศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ในกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงงานผลิตอุปกรณ์กีฬา จำนวน 337 คน พบว่า คุณลักษณะงานด้านความสำคัญในงานทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และความรู้ความสามารถในงาน มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรคั่นกลางความพึงพอใจในงาน

Murphy, Athanasou, and King (2002) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานจากศูนย์การพัฒนาศักยภาพบุคคลพิเศษ 41 คน ในเมืองเบิร์น ประเทศออสเตรเลีย โดยให้พนักงานประเมินความพึงพอใจในงานด้วยตนเอง ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรประเมินจากหลายแหล่ง คือ พนักงานประเมินตนเอง พี่เลี้ยงพนักงาน คณะกรรมการ และหัวหน้าแผนก พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรทั้ง 5 ด้าน คือ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่ การให้ความร่วมมือ การคำนึงถึงผู้อื่น และความมีน้ำใจนักกีฬา ($r = 0.67, 0.40, 0.47$ และ 0.58 ตามลำดับของผู้ประเมิน)

ธีรพงศ์ โพธิ์เจริญ (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างพบว่า ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กรณีศึกษา ปาป่อง (2548) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 และความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลืออย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 9 แห่ง ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน เนื่องจากการส่งแบบสอบถามเพื่อการวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาไม่ได้รับความร่วมมือ ผู้วิจัยจึงตัดกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาออก ดังนั้นจึงเหลือกลุ่มตัวอย่างเพียง 8 แห่ง รวมทั้งสิ้นจำนวน 975 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 8 แห่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 285 คน โดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรของ Yamane (1973)

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

E = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาโดย
กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

$$\begin{aligned}\text{แทนค่าในสูตร } n &= \frac{975}{1 + 975(0.05)^2} \\ &= 285\end{aligned}$$

ตารางที่ 3.1 การคำนวณหากลุ่มตัวอย่างในคณะบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

มหาวิทยาลัย	จำนวน ประชากร สายวิชาการ	จำนวน ประชากร สายสนับสนุน	จำนวน ตัวอย่าง สายวิชาการ	จำนวน ตัวอย่าง สายสนับสนุน
1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	57	33	17	9
2. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	93	23	27	7
3. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	95	33	28	10
4. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์	102	30	30	9
5. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	69	20	20	6
6. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก	58	21	17	6
7. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สุวรรณภูมิ	159	34	46	10
8. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	94	54	27	16
รวม	727	248	212	73

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่นำเข้ามาศึกษามีทั้งหมด 4 ตัวแปร ประกอบด้วย (1) ตัวแปรด้านคุณลักษณะงาน (Job Characteristic) (2) ตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) (3) ตัวแปรด้านความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และ (4) ตัวแปรด้านพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) โดยรายละเอียดทั้งหมดของตัวแปร มีดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรด้านคุณลักษณะงาน (Job Characteristic) ประกอบด้วย 5 ตัวแปรสังเกต ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกสิทธิ์ของงาน และผลย้อนกลับของงาน ใช้แบบวัดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

2. ตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ประกอบด้วย 3 ตัวแปรสังเกต ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน ใช้แบบวัดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

3. ตัวแปรด้านความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ประกอบด้วย 2 ตัวแปรสังเกต ได้แก่ ความพึงพอใจภายในงาน และความพึงพอใจภายนอกงาน ใช้แบบวัดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

4. ตัวแปรด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ประกอบด้วย 5 ตัวแปรสังเกต ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่ ความมีน้ำใจนักกีฬา การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือใช้แบบวัดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน และประเภทสายงาน เป็นแบบสอบถามรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกสิทธิ์ของงาน และผลย้อนกลับของงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของ ลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยแบ่งระดับการวัดและเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | |
|---|--------------------|
| 5 | หมายถึง มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง มาก |
| 3 | หมายถึง ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง น้อย |
| 1 | หมายถึง น้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของ ลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยแบ่งระดับการวัดและเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | |
|---|--------------------|
| 5 | หมายถึง มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง มาก |
| 3 | หมายถึง ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง น้อย |
| 1 | หมายถึง น้อยที่สุด |

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความพึงพอใจภายในงาน และความพึงพอใจภายนอกงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของ ลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยแบ่งระดับการวัดและเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | |
|---|--------------------|
| 5 | หมายถึง มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง มาก |
| 3 | หมายถึง ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง น้อย |
| 1 | หมายถึง น้อยที่สุด |

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของ ลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยแบ่งระดับการวัดและเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | |
|---|--------------------|
| 5 | หมายถึง มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง มาก |
| 3 | หมายถึง ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง น้อย |
| 1 | หมายถึง น้อยที่สุด |

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามภูมิหลังของบุคคล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ

1. เพศ แบ่งเป็นชาย และหญิง
2. อายุ โดยให้ระบุจำนวนปี

3. ระดับการศึกษา แบ่งเป็น ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และอื่น ๆ

4. รายได้ แบ่งเป็น ต่ำกว่า 10,000 บาท, 11,000-15,000 บาท, 16,000-20,000 บาท, 21,000-25,000 บาท, 26,000-30,000 บาท, 31,000-35,000 บาท, 36,000-40,000 บาท, และ 41,000 บาทขึ้นไป

5. ประสบการณ์การทำงาน แบ่งเป็น ต่ำกว่า -5 ปี, 6-10 ปี, 11-15 ปี, 16-20 ปี, 21-25 ปี, 26-30 ปี, 30 ปีขึ้นไป

6. ประเภทสายการปฏิบัติงาน แบ่งเป็นสายวิชาการ และสายสนับสนุน

ส่วนที่ 2 ด้านคุณลักษณะงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความพึงพอใจ และด้านพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างดังต่อไปนี้

1. ศึกษาจากเอกสารรายงานการวิจัย ตำรา วารสาร วิทยานิพนธ์ และ ดุษฎีนิพนธ์ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา

2. กำหนดคำนิยามทฤษฎีและเชิงปฏิบัติการทุกตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาจากนั้นผู้วิจัยทำการระบุประเด็นสำคัญในแต่ละปัจจัยแล้วระบุพฤติกรรมในการวัด

3. พิจารณาลักษณะของประเภทคำถามที่เหมาะสมและมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ของแต่ละตัวแปร โดยผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ต้องการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการเลือกใช้มาตราประเมินค่าของแต่ละตัวแปรมากขึ้น โดยแต่ละตัวแปรใช้มาตรวัดดังต่อไปนี้

3.1 คุณลักษณะของงาน เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่ผู้วิจัยปรับปรุงตามแนวคิดทฤษฎีของคุณลักษณะงานของ Hackman and Oldham (1975) ประกอบ ความหลากหลายของงาน ความมีเอกภาพของงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกสิทธิ์ในงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงานโดยมีขอบเขตของการสร้างแบบสอบถามดังนี้

3.1.1 ความหลากหลายของทักษะหมายถึง คุณลักษณะงานที่มีความแตกต่างกันอันเนื่องมาจากหลาย ๆ ด้านในหน่วยงาน ทำให้บุคคลต้องนำความรู้ ความสามารถและความชำนาญเฉพาะตนมาใช้ในการปฏิบัติงาน

3.1.2 ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง ระดับความมากน้อยที่บุคลากรได้ทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ทั้งหมด และสามารถระบุส่วนของงานที่เกิดจากความพยายามในการทำงานของตนตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการได้

3.1.3 ความสำคัญของงาน หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่หรือการทำงานของบุคคลหน่วยงานเดียวกัน หรือบุคคลภายนอกหน่วยงาน

3.1.4 ความมีเอกสิทธิ์ในงาน หมายถึง การที่พนักงานมีอิสระในการคิดการตัดสินใจ และการวางแผนวิธีการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนอย่างเต็มที่

3.1.5 ผลย้อนกลับจากงาน หมายถึง ระดับความมากน้อยของบุคลากรที่ได้รับข้อมูลโดยตรงและชัดเจนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน

แบบสอบถามเป็นประโยชน์ข้อความที่มีความหมายเชิงบวกทั้งหมด และเป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ตัดสินใจไม่ได้/เฉย ๆ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.2 ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่ผู้วิจัยปรับปรุงตามแนวคิดทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร ของ Meyer and Allen (1991) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน โดยมีขอบเขตของการสร้างแบบสอบถามดังนี้

3.2.1 ด้านจิตใจ หมายถึง ความผูกพันด้านจิตใจว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีความภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานขององค์กร

3.2.2 ด้านการคงอยู่กับองค์กร หมายถึง ความผูกพันที่จะทำงานอยู่กับองค์กรตลอดไปและไม่คิดจะโยกย้ายหรือลาออกไปทำงานที่องค์กรอื่นเพื่อแลกเปลี่ยนกับการได้รับผลประโยชน์ตอบแทนที่เพิ่มขึ้น

3.2.3 ด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร โดยปฏิบัติตามให้เหมาะสมและถูกต้องตามหลักคุณธรรม เพื่อตอบแทนสิ่งที่ได้รับจากองค์กร

ข้อคำถามเป็นประโยชน์ข้อความที่มีความหมายเชิงบวกทั้งหมด และมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ เฉย ๆ พอใจ และพอใจอย่างยิ่ง โดยให้ผู้ตอบประเมินความรู้สึกพึงพอใจภายในลักษณะงานและภายนอกงาน แต่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

3.3 ความพึงพอใจในงานเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่ผู้วิจัยปรับปรุงตามแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในงานของ Herzberg (1968) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจภายใน และความพึงพอใจภายนอก โดยมีขอบเขตของการสร้างแบบสอบถามดังนี้

3.3.1 ความพึงพอใจภายใน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงาน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ความผิชอบ ความก้าวหน้า และลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน

3.3.2 ความพึงพอใจภายนอก หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและ/หรือสวัสดิการ ความมั่นคงปลอดภัยในงาน และสภาพการทำงาน

ข้อคำถามเป็นประโยคข้อความที่มีความหมายเชิงบวกทั้งหมด และมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ เฉย ๆ พอใจ และพอใจอย่างยิ่ง โดยให้ผู้ตอบประเมินความรู้สึกพึงพอใจภายในลักษณะงานและภายนอกงาน แต่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

3.4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยปรับปรุงตามแนวคิด Organ (1988) ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมความกตัญญูที่มีน้ำใจนักกีฬา และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น โดยมีขอบเขตของการสร้างแบบสอบถามดังนี้

3.4.1 การใช้ความช่วยเหลือผู้อื่น หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการให้ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความสมัครใจ เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

3.4.2 ความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการเอาใจใส่ในการทำงาน ปฏิบัติตามหน้าที่ตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายขององค์กร

3.4.3 ความมีน้ำใจนักกีฬา หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่มีความอดทนอดกลั้นต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในการทำงาน โดยไม่แสดงความไม่พึงพอใจออกมา

3.4.4 การคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่คำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจสร้างความเดือดร้อนหรือปัญหาต่อผู้อื่น และให้ความเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่น

3.4.5 การให้ความร่วมมือ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรที่เกี่ยวข้องหรือการดำรงอยู่

ข้อคำถามเป็นประโยคข้อความที่มีความหมายเชิงบวกทั้งหมด และมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ตัดสินใจไม่ได้/เฉย ๆ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง

4. ตรวจสอบข้อคำถามแต่ละข้อว่าสามารถตอบตามมาตรวัดได้หรือไม่

5. ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง และหาค่าความเชื่อมั่น

เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดที่มี 5 ระดับ ได้แก่ คุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี ดังปรากฏในตาราง

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัด

ระดับความคิดเห็น	ข้อคำถามเชิงบวก (คะแนน)
ไม่พอใจอย่างยิ่ง/ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ไม่พอใจ/ ไม่เห็นด้วย	2
เฉยๆ /ตัดสินใจไม่ได้	3
พอใจ/ เห็นด้วย	4
พอใจอย่างยิ่ง/ เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5

การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความตรงทางด้านเนื้อหา (Content Validity) ความเชื่อมั่น (Reliability) และความตรงทางโครงสร้าง (Construct Validity) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การทดสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน โดยให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ อันประกอบด้วย 1 = สอดคล้อง 0 = ไม่แน่ใจ -1 = ไม่สอดคล้อง นอกจากนั้นยังขอให้ผู้เชี่ยวชาญปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามที่ไม่ชัดเจนเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา หลังจากนั้นผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ จากนั้นนำคะแนน ที่ได้จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญมาทำการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม กับคำนิยามเชิงปฏิบัติการ โดยใช้สูตรดังนี้ (สุวิมล ตรีภานันท์, 2548)

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามปฏิบัติการ

$$\frac{\sum R}{n} = \frac{\text{ผลบวกของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ}}{\text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด}}$$

การคัดเลือกข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญประเมิน ตรวจสอบเกี่ยวกับการใช้ภาษาและความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ในแต่ละด้านเป็นรายข้อและตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence--IOC) ที่มีค่าเท่ากับ 0.50 ขึ้นไป (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2549) จึงจะนำไปทำการทดลองใช้

ผลสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ในแต่ละด้านเป็นรายข้อของแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ในระหว่าง 0.6 -1 ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่นในขั้นต่อไป

2. การทดสอบความเชื่อมั่น คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการทดสอบจากผู้เชี่ยวชาญและทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับบุคลากรในองค์กรภาคราชการ ที่ปฏิบัติงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้จากการทดลองใช้มาวิเคราะห์ เพื่อตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของ Cronbach (Cronbach's Alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละส่วนตามตารางดังนี้

ตารางที่ 3.3 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน ข้อ	ค่าพิสัย r	ค่าสัมประสิทธิ์ ความเชื่อมั่น
1. ด้านคุณลักษณะงาน			.907
1.1 ความหลากหลายของทักษะ	3	.445-.624	.810
1.2 ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	2	.580-.599	.692
1.3 ความสำคัญของงาน	3	.524-.664	.886
1.4 ความมีเอกลักษณ์ของงาน	3	.627-.795	.911
1.5 ผลย้อนกลับของงาน	3	.541-.707	.867
2. ด้านผูกพันต่อองค์กร			.924
2.1 ด้านจิตใจ	5	.551-.805	.888
2.2 ด้านการคงอยู่กับองค์กร	5	.481-.788	.776
2.3 ด้านบรรทัดฐาน	5	.520-.792	.927

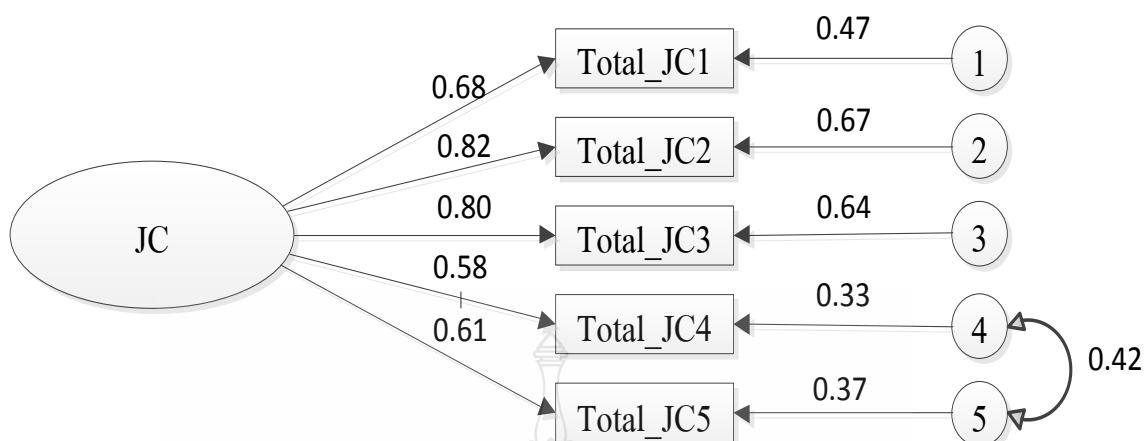
ตารางที่ 3.3 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน ข้อ	ค่าพิสัย r	ค่าสัมประสิทธิ์ ความเชื่อมั่น
3. ด้านความพึงพอใจในงาน			.894
3.1 ความพึงพอใจภายในงาน	5	.449-.724	.799
3.2 ความพึงพอใจภายนอกงาน	6	.479-.733	.837
4. ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร			.938
4.1 การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	5	.224-.366	.603
4.2 ความสำนึกในหน้าที่	5	.542-.897	.884
4.3 ความมีน้ำใจนักกีฬา	5	.702-.786	.916
4.4 การคำนึงถึงผู้อื่น	5	.396-.768	.849
4.5 การให้ความร่วมมือ	5	.485-.767	.849

เมื่อได้แบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้แล้วจึงนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 285 คน

3. ความตรงทางโครงสร้าง (Construct Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นผ่านการทดสอบและการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดแล้วนำผลที่ได้จากการทดลองใช้มาวิเคราะห์ยืนยันปัจจัย (Confirm Factor Analysis) เพื่อทดสอบความตรงทางโครงสร้างของแต่ละปัจจัยที่นำมาศึกษา

3.1 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยคุณลักษณะงาน (JC) โดยการใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (CFA) ของตัวแปรทั้ง 5 คือ ความหลากหลายของทักษะ (Total_JC1) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Total_JC2) ความสำคัญของงาน (Total_JC2) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Total_JC4) และผลย้อนกลับของงาน (Total_JC5) วิเคราะห์ดังแสดงในภาพที่ 3.1

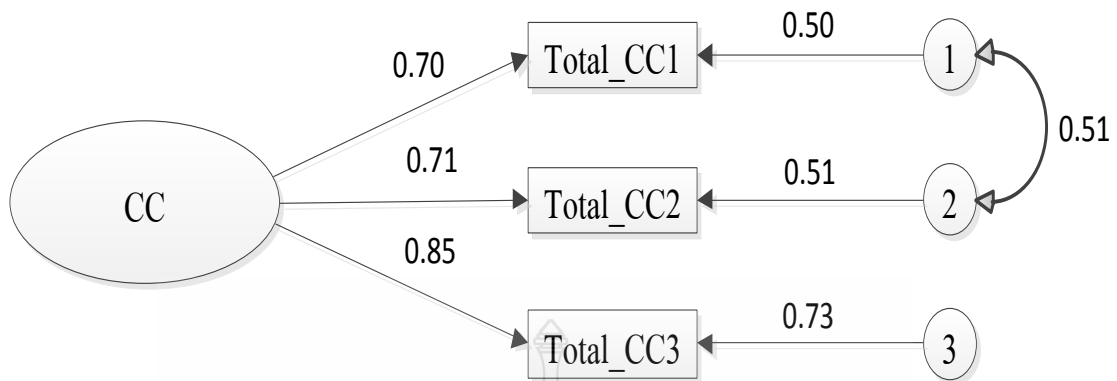


$\chi^2=7.404$, $df=1$, $P\text{-value} = 4.116$, $RMSEA = 0.055$, $\chi^2/df = 1.851$, $GFI = 0.990$

ภาพที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน

จากภาพที่ 3.1 พบว่า โครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 7.404 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 1, $P\text{-value}$ เท่ากับ 4.116 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.990 โดยทั้ง 5 ตัวแปร ที่ประกอบด้วยความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกสิทธิ์ของงาน และผลย้อนกลับของงาน ซึ่งทั้ง 5 ตัวแปรมีค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งค่าน้ำหนัก ปัจจัยมากที่สุดคือ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน รองลงมาคือ ความสำคัญของงาน ความหลากหลายของทักษะผลย้อนกลับของงานและ ความมีเอกสิทธิ์ของงานโดยมีค่าน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.82, 0.80, 0.68, 0.61 และ 0.58 ตามลำดับ

3.2 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร (CC) โดยการใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (CFA) ของตัวแปรทั้ง 3 อันได้แก่ ด้านจิตใจ (Total_CC1) ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Total_CC2) และด้านบรรทัดฐาน (Total_CC3) ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในภาพที่ 3.2

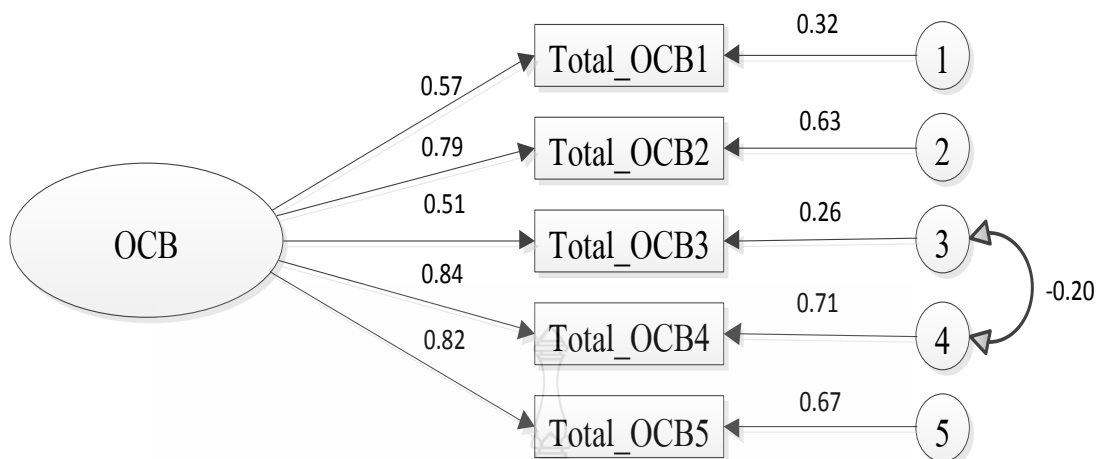


$\chi^2 = 3.926$, $df = 1$, $P\text{-value} = 1.048$, $RMSEA = 0.102$, $\chi^2/df = 3.926$, $GFI = 0.991$

ภาพที่ 3.2 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร

จากภาพที่ 3.2 พบว่า โครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 3.926 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 1 ดังนั้นวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.991 ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของทั้ง 3 ปัจจัยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยด้านบรรทัดฐาน (Total_CC1) มีค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Total_CC2) และด้านจิตใจ (Total_CC3) ซึ่งมีค่าน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.85, 0.81 และ 0.82 ตามลำดับ

3.3 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (OCB) โดยการใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (CFA) ของตัวแปรทั้ง 5 อันได้แก่การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Total_OCB1) ความสำนึกในหน้าที่ (Total_OCB2) ความมีน้ำใจนักกีฬา (Total_OCB3) การคำนึงถึงผู้อื่น (Total_OCB4) และการให้ความร่วมมือ (Total_OCB5) ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในภาพที่ 3.3



$\chi^2 = 4.026$, $df = 1$, $P\text{-value} = 4.403$, $RMSEA = 0.005$, $\chi^2/df = 1.006$, $GFI = 0.995$

ภาพที่ 3.3 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากภาพที่ 3.3 พบว่า โครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 4.026 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 1, P-value เท่ากับ 4.403 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.995 ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของทั้ง 3 ปัจจัยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยการคำนึงถึงผู้อื่น (Total_OCB4) มีค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุด รองลงมา คือ การให้ความร่วมมือ (Total_OCB5) ความสำนึกในหน้าที่ (Total_OCB2) การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Total_OCB1) และความมีน้ำใจนักกีฬา (Total_OCB3) ซึ่งมีค่าน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.84, 0.82, 0.79, 0.57 และ 0.51 ตามลำดับ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล ถึงคณะบดีคณะบริหารธุรกิจ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนการวิจัย

3.3.2 ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามออกไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 285 ชุด และรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง และส่งกลับทางไปรษณีย์

3.3.3 เก็บรวบรวมและติดตามแบบสอบถาม ที่ยังไม่ได้รับ และแจกแบบสอบถามอีกครั้งในรายที่แบบสอบถามสูญหาย หรือไม่สมบูรณ์ โดยขยายเวลาอีก 5 วัน

3.3.4 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามและจัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลวิเคราะห์ทางสถิติ

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลในการศึกษครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอสถิติที่เกี่ยวข้องมาใช้ดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานเกี่ยวกับข้อมูลของบุคคล เพื่อทราบลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ซึ่งการวิเคราะห์จะใช้สถิติพื้นฐานบรรยายเพื่อให้ทราบค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency)

3.4.2 การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานเกี่ยวกับตัวแปรด้านคุณลักษณะงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เพื่อให้ทราบลักษณะการแจกแจงของตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งการวิเคราะห์ จะใช้สถิติพื้นฐานบรรยายเพื่อให้ทราบค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าความแปรปรวน (Variation) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของตัวแปรแต่ละตัวที่ใช้ในการศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การวิเคราะห์ในส่วนนี้จะใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ นอกจากนั้นการกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยระดับของด้านคุณลักษณะงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผู้วิจัยได้ใช้คะแนนเฉลี่ยที่วัดได้เป็นเกณฑ์ โดยกำหนดระดับออกเป็น 5 ระดับ จากการคำนวณสูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543, หน้า 82)

$$\begin{aligned}\text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

ดังนั้นจึงได้เกณฑ์ในการแปลผลซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

3.4.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรซึ่งเป็นการวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์แบบ Pearson Correlation ระหว่างตัวแปรเพื่อให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ การวิเคราะห์ในส่วนนี้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS การแปลความระดับความสัมพันธ์ ซึ่งพิจารณาว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และมีความสัมพันธ์กันในระดับใด จะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ดังนี้ (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2549)

ค่า r มีค่ามากกว่า .91	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
ค่า r มีค่ามากกว่า 0.71-0.90	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์กันสูง
ค่า r มีค่ามากกว่า 0.60-0.70	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
ค่า r มีค่ามากกว่า 0.01-0.30	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่า r มีค่าน้อยกว่า 0.30	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์กันต่ำ
ค่า r มีค่าเท่ากับ 0	แสดงว่า	ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

3.4.4 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความตรงของรูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงในแต่ละด้าน 4 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

3.4.5 ตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลอง และอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของอิทธิพลปัจจัยคุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่สร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 การวิเคราะห์เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (percentage)

3.5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ค่าความแปรปรวน (Variation) คะแนนต่ำสุด (Min) คะแนนสูงสุด (Max) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

3.5.3 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะงานความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Correlation Coefficient) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

3.5.4 การวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยคุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร วิเคราะห์โดยใช้สมการโครงสร้าง



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับของคุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรสังเกตเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน และปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน และปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์อิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรปัจจัยด้านปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน และปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ตอนที่ 4 ผลการสัมภาษณ์ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตามความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กร

ตอนที่ 5 ผลการสัมภาษณ์ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตามความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์การวิจัยครั้งนี้ โดยนำเสนอเป็น 5 ตอน จะนำเสนอตามลำดับ

เพื่อให้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสะดวกและเข้าใจเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลมากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ตั้งชื่อตัวแปรใหม่ และกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ และตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

Mean	หมายถึง ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Var	หมายถึง ความแปรปรวน
Max	หมายถึง คะแนนสูงสุด
Min	หมายถึง คะแนนต่ำสุด
SK	หมายถึง ค่าความเบ้
KU	หมายถึง ค่าความโด่ง
χ^2	หมายถึง ดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนประเภทค่าสถิติไค-สแควร์
RMR	หมายถึง ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (Root Mean Square Residual)
RMSEA	หมายถึง ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation)
GFI	หมายถึง ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index)
AGFI	หมายถึง ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index)
PGFI	หมายถึง ค่าดัชนีวัดความประหยัดของระดับความเหมาะสมพอดี (Parsimony Goodness of Fit Index)
TE	หมายถึง อิทธิพลโดยรวม (Total Effect)
DE	หมายถึง อิทธิพลทางตรง (Direct Effect)
IE	หมายถึง อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect)

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรแฝง

JC	หมายถึง คุณลักษณะงาน
ST	หมายถึง ความพึงพอใจในงาน
CC	หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กร

OCB	หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	
สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรสังเกต		
Total_JC1	หมายถึง	ความหลากหลายของทักษะ
Total_JC2	หมายถึง	ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน
Total_JC3	หมายถึง	ความสำคัญของงาน
Total_JC4	หมายถึง	ความมีเอกลักษณ์ของงาน
Total_JC5	หมายถึง	ผลย้อนกลับของงาน
Total_JS1	หมายถึง	ความพึงพอใจภายในงาน
Total_JS2	หมายถึง	ความพึงพอใจภายนอกงาน
Total_CC1	หมายถึง	ด้านจิตใจ
Total_CC2	หมายถึง	ด้านการคงอยู่กับองค์กร
Total_CC3	หมายถึง	ด้านบรรทัดฐาน
Total_OCB1	หมายถึง	การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น
Total_OCB2	หมายถึง	ความสำนึกในหน้าที่
Total_OCB3	หมายถึง	ความมีน้ำใจนักกีฬา
Total_OCB4	หมายถึง	การคำนึงถึงผู้อื่น
Total_OCB5	หมายถึง	การให้ความร่วมมือ

4.2 ผลการวิเคราะห์

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแจกแจงความถี่และร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ประกอบด้วยผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้เกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรและการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแปรปรวน คะแนนสูงสุด คะแนนต่ำสุด ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการกระจาย และการแจกแจงของตัวแปรแต่ละตัว การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรก เป็นการนำเสนอจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนที่สองเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรด้านปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน ประเภทสายการปฏิบัติงาน

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	69	24.20
หญิง	216	75.80
รวม	285	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า - 20 ปี	1	0.40
21 - 25 ปี	28	9.80
26 - 30 ปี	60	21.10
31 - 35 ปี	45	15.80
36 - 40 ปี	44	15.40
41 - 45 ปี	44	15.40
46 - 50 ปี	32	10.90
รวม	32	11.20
รวม	285	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	2.10
ปริญญาตรี	83	29.10
ปริญญาโท	180	63.20
ปริญญาเอก	16	5.60
รวม	285	100.00
รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	9	3.20
11,000 – 15,000 บาท	75	26.30
16,000 – 20,000 บาท	50	17.50
21,000 – 25,000 บาท	55	19.30
26,000 – 30,000 บาท	38	13.30

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การปฏิบัติงาน ประเภทสายการปฏิบัติงาน (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้		
31,000 – 35,000 บาท	23	8.10
36,000 – 40,000 บาท	23	8.10
41,000 ขึ้นไป	12	4.20
รวม	285	100.00
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	67	23.50
6 – 10 ปี	69	24.20
11 – 15 ปี	50	17.50
16 – 20 ปี	33	11.60
21 – 25 ปี	36	12.60
26 – 30 ปี	17	6.00
30 ปีขึ้นไป	13	4.60
รวม	285	100.00
ประเภทสายการปฏิบัติงาน		
วิชาการ	213	74.70
สนับสนุน	72	25.30
รวม	285	100.00

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้มีจำนวนทั้งหมด 285 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 75.80 และ 24.20 ตามลำดับ มีช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 26 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.10 และช่วงอายุน้อยอยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.40 ตามลำดับ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 63.20 รองลงมาเป็นปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 29.10 และส่วนน้อยอยู่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.10 ตามลำดับ รายได้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 11,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.30 รองลงมาเป็นช่วง 21,000 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.30 และส่วนน้อยอยู่ในช่วงต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์

อยู่ในช่วง 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.20 รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.50 และช่วงอายุที่มีประสบการณ์น้อยที่สุด คือ ช่วงอายุ 30 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.60 ตามลำดับสายการปฏิบัติงานที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 74.70 และสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 25.30 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร
ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน และปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร**

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน และปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน และปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ตัวแปร	Mean	S.D.	Min	Max	SK	KU	Var	ระดับค่าความหมาย
ปัจจัยคุณลักษณะงาน								
1. ความหลากหลายของทักษะ	4.13	0.62	1.67	5.00	-0.49	0.40	0.38	มาก
2. ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	4.00	0.71	1.50	5.00	-0.58	0.39	0.51	มาก
3. ความสำคัญของงาน	4.00	0.63	2.33	5.00	-0.28	0.34	0.40	มาก
4. ความมีเอกลักษณ์ของงาน	3.85	0.70	1.33	5.00	-0.69	0.88	0.49	มาก
5. ผลย้อนกลับของงาน	3.86	0.74	1.3	5.00	-0.40	0.66	0.41	มาก
ภาพรวมปัจจัยคุณลักษณะงาน	3.96	0.68	1.62	5.00	-0.28	-0.58	0.44	มาก
ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร								
1. ด้านจิตใจ	3.93	0.65	1.20	5.00	-1.02	2.45	0.42	มาก
2. ด้านการคงอยู่กับองค์กร	3.91	0.61	1.80	5.00	-5.97	0.92	0.37	มาก
3. ด้านบรรทัดฐาน	4.05	0.52	2.20	5.00	-0.36	0.17	0.27	มาก

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน และปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (ต่อ)

ตัวแปร	Mean	S.D.	Min	Max	SK	KU	Var	ระดับค่า ความหมาย
ภาพรวมปัจจัยความผูกพันต่อ								
องค์กร	3.93	0.59	1.73	5.00	-2.45	1.18	0.35	มาก
ปัจจัยความพึงพอใจในงาน								
1. ความพึงพอใจภายใน								
งาน	3.86	0.57	1.80	5.00	-0.40	0.46	0.33	มาก
2. ความพึงพอใจภายนอก								
งาน	3.79	0.61	1.00	5.00	-0.70	1.53	0.38	มาก
ภาพรวมปัจจัยความพึง								
พอใจในงาน	3.8	0.59	1.4	5.00	-0.55	0.99	0.35	มาก
ปัจจัยพฤติกรรมกรรมการเป็น								
สมาชิกที่ดี								
1. การให้ความช่วยเหลือ								
ผู้อื่น	3.93	0.51	2.00	5.00	-0.42	0.93	0.26	มาก
2. ความสำนึกในหน้าที่	4.02	0.56	2.00	5.00	-0.50	0.42	0.31	มาก
3. ความมีน้ำใจนักกีฬา	4.00	0.55	1.80	5.00	-0.64	1.34	0.30	มาก
4. การคำนึงถึงผู้อื่น	4.08	0.55	2.00	5.00	-0.46	0.64	0.29	มาก
5. การให้ความร่วมมือ	4.05	0.55	2.00	5.00	-0.38	0.16	0.30	มาก
ภาพรวมปัจจัยพฤติกรรมการ								
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	4.02	0.54	1.96	5.00	-0.44	0.70	0.30	มาก

จากตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตแต่ละตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งสิ้น 15 ตัวแปร โดยนำเสนอค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ความเบ้ ความโด่ง ความแปรปรวน และระดับความหมายของค่าเฉลี่ย เพื่อดูลักษณะการกระจายและการแจกแจงของตัวแปรสังเกตแต่ละตัว ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยคุณลักษณะงาน พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมีความคิดเห็นในระดับมากในทุกตัวแปร โดยค่าเฉลี่ยที่สูงสุดในปัจจัยคุณลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะความเป็นเอกลักษณ์ของงานความสำคัญของงานมีค่าเท่ากับ 4.13, 4.00, 4.00, 3.86 และ 3.85 ตามลำดับ องค์ประกอบของปัจจัยด้านคุณลักษณะทั้งหมดมีค่าความแปรปรวนอยู่ระหว่าง 0.38 ถึง 0.51 ส่วนค่าความเบ้ พบว่า ทุกตัวแปรในปัจจัยด้านคุณลักษณะงานมีค่าเป็นลบ แสดงว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะงานสูงกว่าค่าเฉลี่ย ส่วนความโด่งมีค่าเป็นบวกทุกตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง 0.34 ถึง 0.88 แสดงว่ารูปร่างการแจกแจงข้อมูลเป็นโค้งสูงกว่าโค้งปกติ

ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมีความคิดเห็นในระดับมากในทุกตัวแปร โดยค่าเฉลี่ยที่สูงสุดในปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านบรรทัดฐาน ด้านจิตใจ และด้านความคงอยู่กับองค์กร มีค่าเท่ากับ 4.05, 3.93, และ 3.91 ตามลำดับ ความแปรปรวนของปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรอยู่ระหว่าง 0.27 ถึง 0.42 ส่วนค่าความเบ้ พบว่า ทุกตัวแปรในปัจจัยด้านองค์กรมีค่าเป็นลบ แสดงว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าค่าเฉลี่ย ส่วนความโด่งมีค่าเป็นทั้งบวกทุกตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบของปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.17 ถึง 2.45 แสดงว่ารูปร่างการแจกแจงข้อมูลเป็นโค้งสูงกว่าโค้งปกติ

ปัจจัยความพึงพอใจในงาน พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมีความคิดเห็นในระดับมากในทุกตัวแปร โดยค่าเฉลี่ยที่สูงสุดในปัจจัยความพึงพอใจ ได้แก่ ความพึงพอใจภายในงาน และความพึงพอใจภายนอกงาน มีค่าเท่ากับ 3.86 และ 3.79 ตามลำดับ ความแปรปรวนของปัจจัยความพึงพอใจในงานอยู่ระหว่าง 0.33 ถึง 0.38 ส่วนค่าความเบ้ พบว่า ทุกตัวแปรในปัจจัยด้านการจัดการความรู้มีค่าเป็นลบทุกตัว แสดงว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าค่าเฉลี่ย ส่วนความโด่งมีค่าเป็นทั้งบวกทุกตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบของปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.46 ถึง 1.53 แสดงว่ารูปร่างการแจกแจงข้อมูลเป็นโค้งสูงกว่าโค้งปกติ

ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมีความคิดเห็นในระดับมากในทุกตัวแปร โดยค่าเฉลี่ยที่สูงสุดในปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ การคำนึงถึงผู้อื่น การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่ความมีน้ำใจ นักกีฬา และการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีค่าเท่ากับ 4.08, 4.05, 4.02, 4.00, และ 3.93 ตามลำดับ ความแปรปรวนของปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ระหว่าง 0.26 ถึง 0.31 ส่วนค่าความเบ้ พบว่า ทุกตัวแปรในปัจจัยด้านการจัดการความรู้มีค่าเป็นลบทุกตัว แสดงว่า บุคลากรส่วนใหญ่มี

คิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าค่าเฉลี่ย ส่วนความโล่งมีค่าเป็นทั้งบวกทุกตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบของปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.16 ถึง 1.34 แสดงว่ารูปร่างการแจกแจงข้อมูลเป็นโค้งสูงกว่าโค้งปกติ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตในแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เพื่อตอบสนองมติฐานข้อที่ 1 คือ ความหลากหลายของทักษะ (Total_JC1) ความเป็นเอกสิทธิ์ของงาน (Total_JC2) ความสำคัญของงาน (Total_JC3) ความมีเอกสิทธิ์ของงาน (Total_JC4) ผลย้อนกลับของงาน (Total_JC5) ความพึงพอใจภายในงาน (Total_JS1) ความพึงพอใจภายนอกงาน (Total_JS2) ด้านจิตใจ (Total_CC1) ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Total_CC2) ด้านบรรทัดฐาน (Total_CC3) การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Total_OCB1) ความสำนึกในหน้าที่ (Total_OCB2) ความมีน้ำใจนักกีฬา (Total_OCB3) การคำนึงถึงผู้อื่น (Total_OCB4) การให้ความร่วมมือ (Total_OCB5) โดยผลการวิเคราะห์คณะผู้วิจัยขอเสนอตามตารางที่ 4.3

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตทั้ง 15 ตัวแปรประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกสิทธิ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกสิทธิ์ของงาน ผลย้อนกลับของงาน ความพึงพอใจภายในงาน ความพึงพอใจภายนอกงาน ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านบรรทัดฐาน การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่ ความมีน้ำใจนักกีฬา การคำนึงถึงผู้อื่น การให้ความร่วมมือ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด 105 คู่ มีค่าระหว่าง 0.233 ถึง 0.698 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ความสัมพันธ์ทั้งหมด 105 คู่ แสดงค่าเป็นบวกทั้งหมด แสดงถึงความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน โดยตัวแปรสังเกตทั้งหมดแสดงค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ทุกตัวแปรสังเกต เพื่อตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด 105 คู่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.233 ถึง 0.698 จึงไม่มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุระหว่างตัวแปรสังเกตในแบบจำลอง โดย Tabachnick and Fidell (2001: 82-83) กล่าวว่า ภาวะร่วมเส้นตรงพหุเกิดจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ที่มีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป ดังนั้น ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตจึงเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติของสมการโครงสร้าง

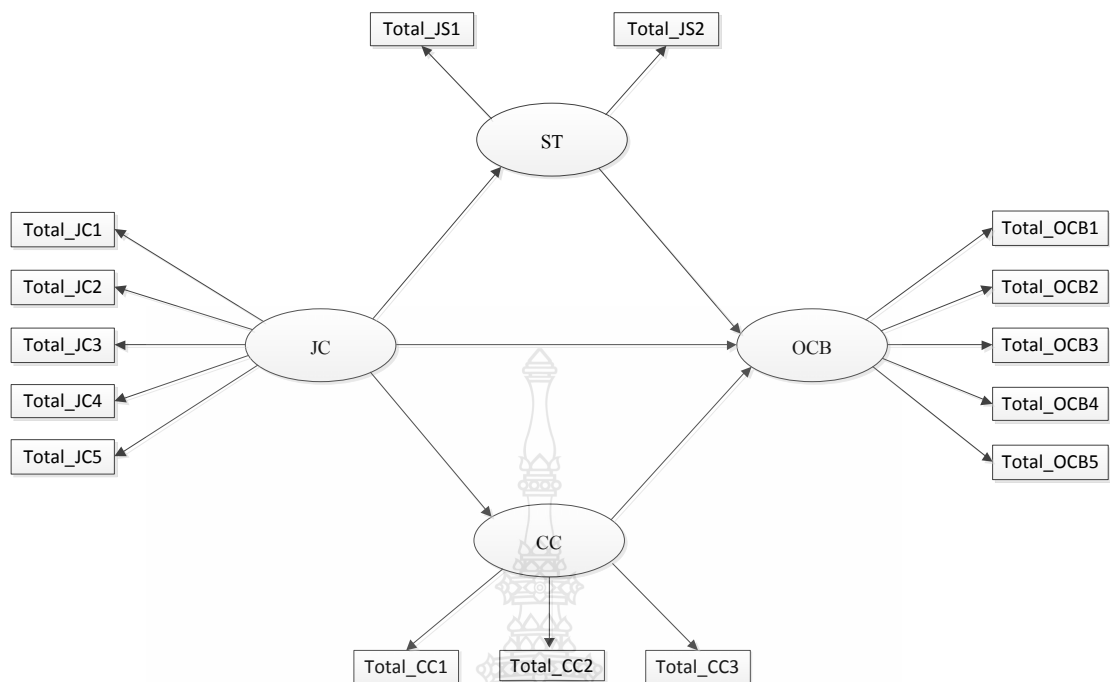
ตารางที่ 4.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์กร

	Total_JC1	Total_JC2	Total_JC3	Total_JC4	Total_JC5	Total_CC1	Total_CC2	Total_CC3	Total_JS1	Total_JS2	Total_OCB1	Total_OCB2	Total_OCB3	Total_OCB4	Total_OCB5
Total_JC1	1.000														
Total_JC2	0.577**	1.000													
Total_JC3	0.558**	0.647**	1.000												
Total_JC4	0.385**	0.482**	0.461**	1.000											
Total_JC5	0.345**	0.504**	0.519**	0.622**	1.000										
Total_CC1	0.370**	0.390**	0.431**	0.562**	0.508**	1.000									
Total_CC2	0.361**	0.364**	0.422**	0.486**	0.446**	0.758**	1.000								
Total_CC3	0.397**	0.332**	0.399**	0.355**	0.363**	0.627**	0.582**	1.000							
Total_JS1	0.407**	0.454**	0.387**	0.550**	0.548**	0.674**	0.548**	0.538**	1.000						
Total_JS2	0.378**	0.400**	0.346**	0.512**	0.507**	0.681**	0.611**	0.459**	0.716**	1.000					
Total_OCB1	0.357**	0.274**	0.327**	0.233**	0.267**	0.427**	0.394**	0.476**	0.385**	0.399**	1.000				
Total_OCB2	0.398**	0.305**	0.401**	0.262**	0.354**	0.397**	0.397**	0.549**	0.413**	0.328**	0.473**	1.000			
Total_OCB3	0.312**	0.276**	0.379**	0.298**	0.362**	0.493**	0.454**	0.488**	0.436**	0.415**	0.468**	0.696**	1.000		
Total_OCB4	0.352**	0.254**	0.333**	0.255**	0.233**	0.410**	0.353**	0.517**	0.326**	0.276**	0.442**	0.670**	0.588**	1.000	
Total_OCB5	0.452**	0.372**	0.402**	0.294**	0.319**	0.465**	0.403**	0.582**	0.413**	0.432**	0.476**	0.636**	0.545**	0.698**	1

**p < 0.01 , *p < 0.05

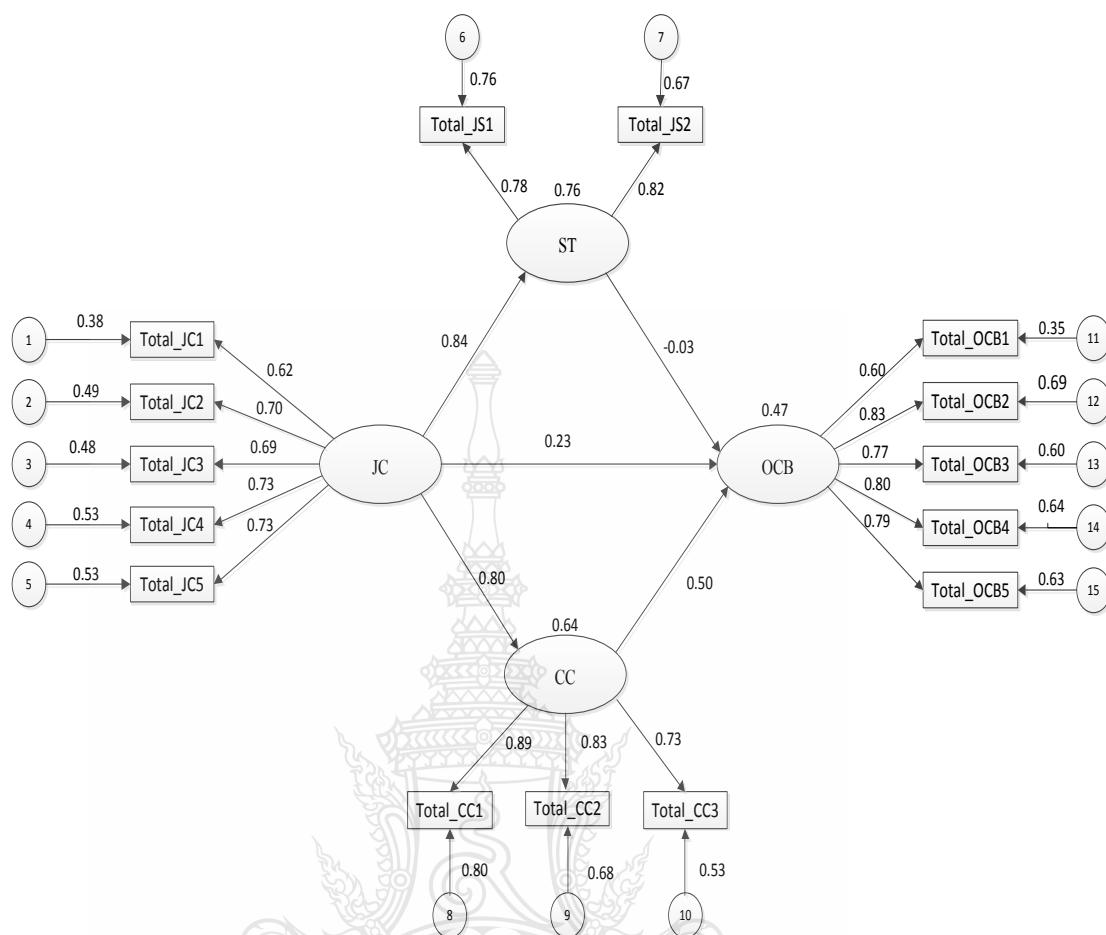
**ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ
คุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิก
ที่ดีขององค์กร**

การวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์เพื่อศึกษาเชิงสาเหตุของอิทธิพลของ
คุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิก
ที่ดีขององค์กรที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีสมมุติฐานการวิจัย ดังนี้ (1) ปัจจัยด้าน
คุณลักษณะงาน ที่ประกอบด้วยตัวแปรด้านความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน
ความสำคัญของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน และผลย้อนกลับของงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจ
ในงานที่ประกอบด้วยตัวแปรความพึงพอใจภายในงาน ความพึงพอใจภายนอกงาน (2) ปัจจัยด้าน
คุณลักษณะงาน ที่ประกอบด้วยตัวแปรด้านความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน
ความสำคัญของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน และผลย้อนกลับของงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่ประกอบด้วยตัวแปรการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นความสำนึกในหน้าที่
ความมีน้ำใจนักกีฬา การคำนึงถึงผู้อื่นและการให้ความร่วมมือ (3) คุณลักษณะงาน ที่ประกอบด้วย
ตัวแปรด้านความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกลักษณ์
ของงาน และผลย้อนกลับของงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ประกอบด้วยตัวแปรด้าน
จิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน (4) ความพึงพอใจในการทำงานที่ประกอบด้วย
ตัวแปรความพึงพอใจภายในงาน และความพึงพอใจภายนอกงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์กรที่ประกอบด้วยตัวแปรการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นความสำนึกในหน้าที่ความมี
น้ำใจนักกีฬา การคำนึงถึงผู้อื่นและการให้ความร่วมมือ (5) ความผูกพันต่อองค์กรที่ประกอบด้วย
ตัวแปรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์กรที่ประกอบด้วยตัวแปรการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นความสำนึกในหน้าที่ความมีน้ำใจนักกีฬา
การคำนึงถึงผู้อื่นและการให้ความร่วมมือ



ภาพที่ 4.1 สมการ โครงสร้างตามสมมติฐานแสดงอิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพัน
ต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการทดสอบอิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจ
ในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปดังแสดง
ในภาพที่ 4.2



$\chi^2 = 372.967$ df = 85 , p-value = .000, $\chi^2/df = 4.388$, RMR = 0.027, GFI = 0.838,
AGFI = 0.771, PGFI = 0.594, RMSEA = 0.109

ภาพที่ 4.2 ผลการทดสอบโมเดลสมการโครงสร้างตามสมมติฐานแสดงอิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ที่มา : จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเต็มรูปแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์

จากภาพที่ 4.2 เมื่อพิจารณาแบบจำลองการวัด (Measurement Model) พบว่าตัวแปรสังเกตทุกตัวสามารถใช้แทนตัวแปรแฝงได้ โดยน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีรายละเอียด คือ ตัวแปรแฝงคุณลักษณะงานมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตอยู่ระหว่าง 0.62 ถึง 0.73 ตัวแปรแฝงความพึงพอใจในงานมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตอยู่ระหว่าง 0.78 ถึง 0.82 ตัวแปร

แปลงความผูกพันในองค์กรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตอยู่ระหว่าง 0.73 ถึง 0.89 ตัวแปรแปลงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตอยู่ระหว่าง 0.60 ถึง 0.83

ตารางที่ 4.4 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปร

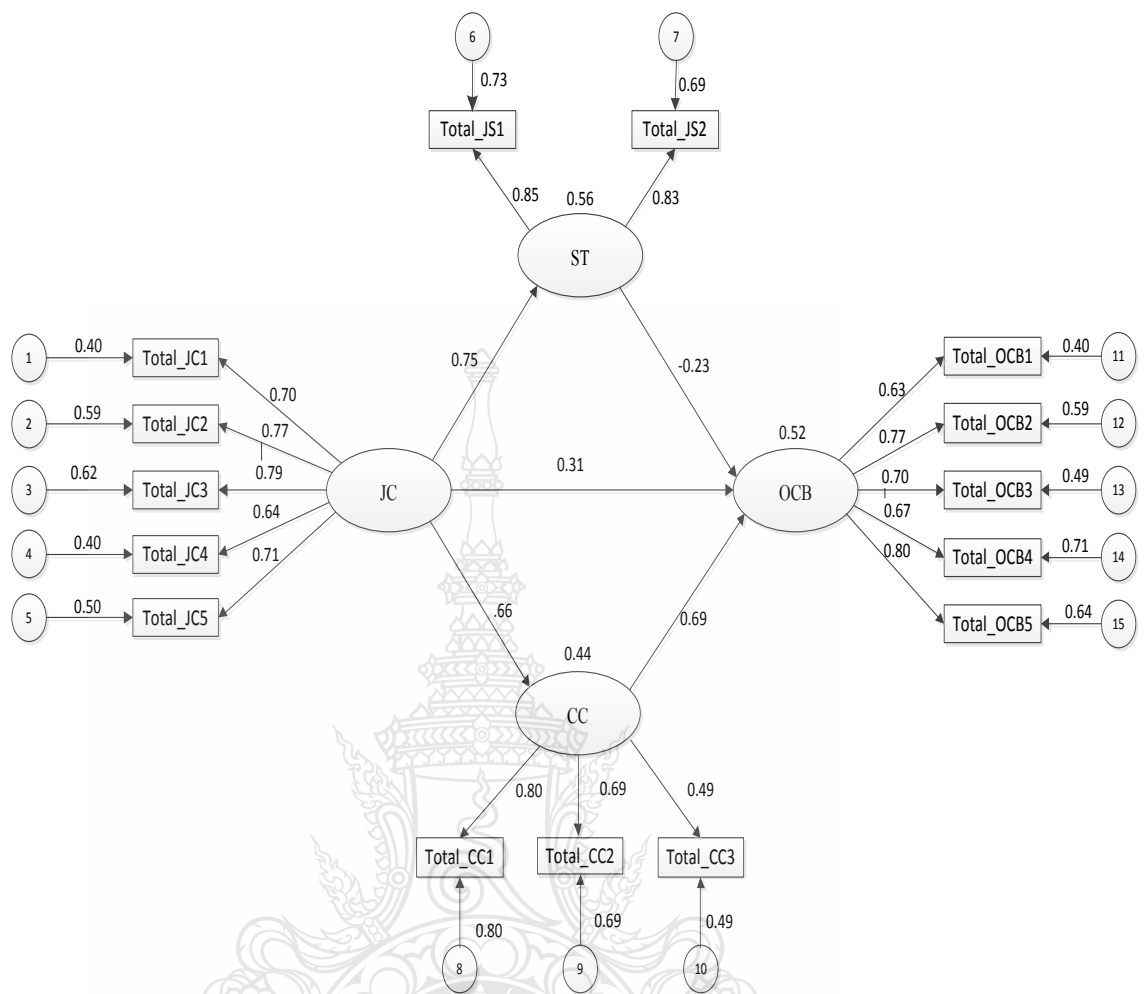
			Estimate	S.E.	C.R.	P
ST	<---	JC	0.905	0.078	11.632	***
CC	<---	JC	0.994	0.086	11.526	***
OCB	<---	JC	0.153	0.119	1.286	0.198
OCB	<---	ST	-0.016	0.081	-0.196	0.844
OCB	<---	CC	0.266	0.064	4.174	***
Total_JC5	<---	JC	1.000			
Total_JC4	<---	JC	1.093	0.094	11.593	***
Total_JC3	<---	JC	0.938	0.085	11.096	***
Total_JC2	<---	JC	1.063	0.095	11.144	***
Total_JC1	<---	JC	0.820	0.083	9.853	***
Total_OCB1	<---	OCB	1.000			
Total_OCB2	<---	OCB	1.516	0.145	10.427	***
Total_OCB3	<---	OCB	1.386	0.139	9.961	***
Total_OCB4	<---	OCB	1.414	0.139	10.180	***
Total_OCB5	<---	OCB	1.426	0.141	10.119	***
Total_JS1	<---	ST	1.000			***
Total_JS2	<---	ST	1.001	0.068	14.624	***
Total_CC3	<---	CC	0.655	0.046	14.173	***
Total_CC2	<---	CC	0.872	0.051	17.194	***
Total_CC1	<---	CC	1.000			***

เมื่อพิจารณาเส้นสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในแบบจำลองสมมุติฐานอิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจากภาพที่ 4.2 พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\beta = 0.84$ และ 0.80 โดย $p > 0.001$ ตามลำดับ

ในขณะที่เดียวกันยังพบว่าความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\beta = -0.03$ และ 0.50 โดย $p > 0.001$

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R square) ตัวแปรความพึงพอใจในงาน มีค่าเท่ากับ 0.76 แสดงว่า ตัวแปรในแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 76 และตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 0.64 แสดงว่าตัวแปรในแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 64 และตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีค่าเท่ากับ 0.47 แสดงว่าตัวแปรในแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 47

จากข้อมูลในภาพที่ 4.2 พบว่า สมการโครงสร้างตามสมมุติฐานยังไม่กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 372.967 ค่า $\chi^2/df = 4.388$ องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 85 , P-value = 0.000 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.109 และดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.027 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.383 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.771 มีค่าต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด จึงสรุปได้ว่าผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างตามสมมุติฐานไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงทำการปรับสมการโครงสร้างตามสมมุติฐานเพื่อให้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามข้อเสนอแนะของโปรแกรม (Modification Index) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลหลังการปรับสมการโครงสร้างใหม่ดังแสดงในภาพที่ 4.3



$\chi^2 = 80.702$, $df = 67$, $p\text{-value} = .121$, $\chi^2/df = 1.205$, $RMR = 0.013$, $GFI = 0.962$,
 $AGFI = 0.931$, $PGFI = 0.537$, $RMSEA = 0.027$

ภาพที่ 4.3 ผลการทดสอบโมเดลสมการโครงสร้างตามสมมติฐานแสดงอิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ที่มา : จากการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเต็มรูปแบบที่ปรับใหม่กับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองตามกรอบแนวคิดในตอนแรก พบว่า แบบจำลองไม่กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยทำการปรับแบบจำลองโดยการปรับแก้ดัชนีแบบจำลอง (Modification Index) ตามคำแนะนำของโปรแกรม จึงทำให้แบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า

แบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาผลการทดสอบค่าไค-สแควร์ มีค่าเท่ากับ 80.702, องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 67, P-value เท่ากับ 0.121 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.027 และดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.013 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.962 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.913 มีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ค่าดัชนีวัดความประหยัของระดับความเหมาะสมพอดี (PGFI) เท่ากับ 0.537 ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

จากภาพที่ 4.3 เมื่อพิจารณาแบบจำลองการวัด (Measurement Model) พบว่าตัวแปรสังเกตทุกตัวสามารถใช้แทนตัวแปรแฝงได้ โดยน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งมีรายละเอียด คือ ตัวแปรแฝงคุณลักษณะงานมีน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตอยู่ระหว่าง 0.64 ถึง 0.79 ตัวแปรแฝงความพึงพอใจในงานมีน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตอยู่ระหว่าง 0.83 ถึง 0.85 ตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กรมีน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตอยู่ระหว่าง 0.49 ถึง 0.80 ตัวแปรแฝงพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตอยู่ระหว่าง 0.63 ถึง 0.80

ตารางที่ 4.5 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปร

			Estimate	S.E.	C.R.	P
ST	<---	JC	0.840	0.088	9.576	***
CC	<---	JC	0.846	0.091	9.283	***
OCB	<---	JC	0.226	0.067	3.391	***
OCB	<---	ST	-0.150	0.101	-1.490	0.136
OCB	<---	CC	0.390	0.085	4.575	***
Total_JC5	<---	JC	1.000			
Total_JC4	<---	JC	0.984	0.088	11.246	***
Total_JC3	<---	JC	1.099	0.095	11.591	***
Total_JC2	<---	JC	1.209	0.104	11.589	***
Total_JC1	<---	JC	0.964	0.100	9.607	***
Total_OCB1	<---	OCB	1.000			
Total_OCB2	<---	OCB	1.314	0.127	10.366	***

ตารางที่ 4.5 คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปร (ต่อ)

			Estimate	S.E.	C.R.	P
Total_OCB3	<---	OCB	1.178	0.122	9.674	***
Total_OCB4	<---	OCB	1.115	0.123	9.032	***
Total_OCB5	<---	OCB	1.354	0.127	10.637	***
Total_JS1	<---	ST	0.967	0.059	16.318	***
Total_JS2	<---	ST	1.000			***
Total_CC3	<---	CC	0.634	0.046	13.820	***
Total_CC2	<---	CC	0.879	0.049	17.826	***
Total_CC1	<---	CC	1.000			***

เมื่อพิจารณาการเส้นสัมพันธ์สหสัมพันธ์ในแบบจำลองหลังการปรับแก้พบว่าตัวแปรด้านคุณลักษณะงานยังมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.75, 0.66$ และ 0.31 โดย $p < 0.001$) นอกจากนี้ตัวแปรด้านความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\beta = -0.23$ โดย $p > 0.05$ ในขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์ผลต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\beta = 0.69$ โดย $p > 0.001$

ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ตัวแปรความพึงพอใจในงานมีค่าเท่ากับ 0.56 แสดงว่าตัวแปรในแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความพึงพอใจในงานได้ ร้อยละ 56 และตัวแปรการความผูกพันต่อองค์กรมีค่า เท่ากับ 0.44 แสดงว่าตัวแปรในแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 44 และตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีค่า เท่ากับ 0.52 แสดงว่าตัวแปรในแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 52

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบค่าสถิติสมการ โครงสร้างตามสมมุติฐานกับสมการ โครงสร้างตาม ข้อมูลเชิงประจักษ์

Test Statistic	Hypothesized Model	Modified Model
Chi-Square	372.967	80.702
<i>Df</i>	85	67
<i>P</i> -value	.000	0.121
χ^2/df	4.388	1.205
$\Delta\chi^2$	-	292.265
Δdf	-	18
ΔP -value	-	0.121
GFI	0.838	0.962
PGFI	0.594	0.537
AGFI	0.771	0.931
RMR	0.027	0.013
RMSEA	0.109	0.027

ที่มา : จาก ผลการวิเคราะห์สมการ โครงสร้าง

จากตารางที่ 4.6 ซึ่งเป็นตารางเปรียบเทียบค่าสถิติความสอดคล้องระหว่างสมการ โครงสร้างตามสมมุติฐาน (Hypothesized Model) สมการ โครงสร้างภายหลังการปรับ (Modified Model) พบว่า เมื่อทำการปรับสมการ โครงสร้างสมมุติฐานทำให้สมการมีความกลมกลืนกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จาก ค่าไค-สแควร์ลดลงจาก 372.967 เปลี่ยนเป็น 80.702 ส่วนค่า χ^2/df ลดลงจาก 4.388 เป็น 1.205 ค่าองศาอิสระ (*df*) ลดลงจาก 85 เป็น 67 ส่วนค่า GFI เพิ่มขึ้น จาก 0.838 เป็น 0.962 (ควรเกิน 0.90 ขึ้นไป) ค่า PGFI มีค่าลดลงหลังจากปรับค่าความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.594 เป็น 0.537 (ควรเกิน 0.50 ขึ้นไป) RMR จาก 0.027 ลดลงเป็น 0.013 (ควรมีค่าน้อยกว่า 0.05) และ ค่า RMSEA จาก 0.109 ลดลงเป็น 0.027 (ควรมีน้อยกว่า 0.05)

กล่าวโดยสรุป สมการ โครงสร้างที่ได้รับการปรับแก้ดัชนีมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิง ประจักษ์ ซึ่งพิจารณาจากค่าทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้วัด โดยค่าต่าง ๆ ที่ปรับเปลี่ยนมีทิศทางที่ดีขึ้นจาก เดิมอย่างมากและมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า แบบจำลองยังคงสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิง ประจักษ์ ซึ่งพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ที่ปรับลดลง ค่าองศาอิสระ (*df*) ลดลงเช่นเดียวกัน หาก พิจารณาจะพบว่าเป็นค่าที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่า GFI เพิ่มขึ้นถึง 0.124 และ

ส่วนค่า RMR ลดลง 0.014 แต่ยังคงมีค่าน้อยกว่า 0.05 และค่า RMSEA ลดลง 0.082 (ควรน้อยกว่า 0.05) ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงใช้สมการโครงสร้างที่ได้รับการปรับเส้น (Modified Model) ในการอธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ปัจจัย	ST			CC			OCB		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
JC	0.75	-	0.75	0.66	-	0.66	0.31	0.28	0.59
ST	-	-	-	-	-	-	-0.23	-	-0.23
CC	-	-	-	-	-	-	0.69	-	0.69
R ²	0.56			0.44			0.52		

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นถึงปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ที่ประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน และผลย้อนกลับของงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ในขณะเดียวกันปัจจัยด้านคุณลักษณะงานยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยส่งผ่านปัจจัยความพึงพอใจในงาน และปัจจัยความ ผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เช่นเดียวกันเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การ พหุการณ (R²) ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี มีค่า สัมประสิทธิ์การพหุการณเท่ากับ 0.56, 0.44 และ 0.52 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่รับ 0.001

จากผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึง พพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตามสมมุติฐานการวิจัยมีความสอดคล้อง กับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีสัมประสิทธิ์การพหุการณค่อนข้างสูง เมื่อวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐาน การวิจัยที่ตั้งไว้เป็นรายชื่อ สรุปได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ที่ประกอบด้วยตัวแปรด้านความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน และผลย้อนกลับของงานมี อิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงานที่ประกอบด้วยตัวแปรความพึงพอใจภายในงาน และความพึง พพอใจภายนอกงาน ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อ ความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ที่ประกอบด้วยตัวแปรด้านความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน และผลย้อนกลับของงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่ประกอบด้วยตัวแปรการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่ ความมีน้ำใจนักกีฬา การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือ ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่าปัจจัยคุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี อย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

สมมุติฐาน 3 ปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ที่ประกอบด้วยตัวแปรด้านความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน และผลย้อนกลับของงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ประกอบด้วยตัวแปรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่าปัจจัยคุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ที่ประกอบด้วยตัวแปรด้านความพึงพอใจภายในงาน และความพึงพอใจภายนอกงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่ประกอบด้วยตัวแปรการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่ ความมีน้ำใจนักกีฬา การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือ ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่าปัจจัยความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี อย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ที่ประกอบด้วยตัวแปรด้านจิตใจ ด้านคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่ประกอบด้วยตัวแปรการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่ ความมีน้ำใจนักกีฬา การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือ ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่าปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี อย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

ตอนที่ 5 ผลการสัมภาษณ์ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตามความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กร

จากการรวบรวมข้อมูล และการสัมภาษณ์ (ดูภาคผนวก ก) อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ประจำคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ประจำคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก และอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ประจำคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร การอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ในความคิดเห็นของท่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างไร และมีลักษณะอย่างไรในองค์กรของท่าน

1.1 ด้านจิตใจ

ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กร เรื่องความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เห็นความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสำคัญมาก ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานมีส่วนสำคัญต่อการทำงานด้านจิตใจอย่างมาก ถ้าจิตใจนั้นอยากจะทำร่วมกับองค์กรนั้น แล้วจะทำให้บุคคลที่ทำงานอยู่ในองค์กรนั้นทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ และทำด้วยความสมัครใจไม่เกี่ยงงาน แสดงถึงบุคลากรมีจิตใจยึดเหนี่ยวที่ทำงานอยู่ในองค์กรนี้ รู้สึกว่าทำให้เราอยากทำงานอยู่กับองค์กรนี้ตลอดไป และถ้าหากบุคลากรไม่ได้รับความยุติธรรมจะทำให้เขาเหล่านั้นมีขวัญและกำลังใจน้อยลง ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ตามคำกล่าวของ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1

“ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสำคัญมาก ถ้าหากบุคลากรไม่ได้รับความยุติธรรมจะทำให้เขาเหล่านั้นมีขวัญและกำลังใจน้อยลง ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2

“จิตใจนั้นมีความสำคัญต่อองค์กร คือ ถ้าจิตใจนั้นอยากจะทำร่วมกับองค์กรนั้น แล้วจะทำให้บุคคลที่ทำงานอยู่ในองค์กรนั้นทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรนั้นอย่างเต็มที่ และในองค์กรที่อยู่จากการสังเกตของข้าพเจ้าเห็นว่า พนักงานและบุคลากรทุ่มเทให้กับงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ และทำด้วยความสมัครใจไม่เกี่ยงงาน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3

“จิตใจนั้นมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก คือ ข้าพเจ้ามีความผูกพันในวิชาชีพด้านการบัญชี ซึ่งเป็นอาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี จึงมีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยฯ มาก อีกทั้งสาขาวิชาการบัญชีที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้ก่อตั้งมา 113 ปี ได้รับการเชื่อถือ และยอมรับเป็นอย่างมาก ทำให้บุคลากรมีจิตใจยึดเหนี่ยวที่ทำงานอยู่ในองค์กรนี้ สามารถทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรนั้นอย่างเต็มที่”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4

“ความผูกพันต่อองค์กรในด้านจิตใจมีความสำคัญมาก เพราะผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานมีส่วนสำคัญต่อการทำงานด้านจิตใจอย่างมาก ถ้าผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือเราเสมอ แสดงให้เห็นว่าเขามีจิตใจที่เอื้อเฟื้อกับเรา จึงรู้สึกทำให้เราอยากทำงานอยู่กับองค์กรนี้ตลอดไป”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5

“ความผูกพันต่อองค์กรในด้านจิตใจมีความสำคัญมาก เนื่องจากมีเสด็จพ่อกรมหลวงชุมพรเขตอุดมศักดิ์ เป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร มีลักษณะมุ่งมั่นที่จะทำงานในองค์กรนี้ตลอดไป และตั้งใจปฏิบัติงานให้ดีที่สุด”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6

“ความผูกพันต่อองค์กรในด้านจิตใจมีความสำคัญ คือ เรามีความรักในองค์กร ทำให้การทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ มีลักษณะคือ เราตั้งใจปฏิบัติงานอย่างแน่วแน่ มีเป้าหมายในการทำงานอย่างชัดเจน ส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ”

1.2 ด้านการคงอยู่กับองค์กร

ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กร เรื่องความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรมีความสำคัญมากกับองค์กร เนื่องจากมีปัจจัยหลายด้านที่ส่งผลให้พนักงาน และบุคลากรมีความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ส่วนใหญ่จะเป็นด้านรายได้ สวัสดิการ ผู้บังคับบัญชา สถานที่ทำงานใกล้บ้านเดินทางสะดวก มีแนวโน้มที่จะก้าวหน้าในสายงาน ทำงานแล้วรู้สึกสบายใจ ไม่เคร่งเครียดจนเกินไป สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดผูกพันกับองค์กร พร้อมทั้งจะร่วมมือกันพัฒนาองค์กรตลอดไป ตามคำกล่าวของ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1

“ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรมีความสำคัญมากกับองค์กร มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร พร้อมทั้งจะร่วมมือกันพัฒนาองค์กรตลอดไป”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2

“การคงอยู่กับองค์กรทำให้องค์กรทำให้องค์กรไม่ต้องสรรหาว่าจ้างพนักงานใหม่เข้ามาทำงานให้เสียเวลาการฝึกอบรมพนักงานที่เข้ามาใหม่ ในองค์กรของ

ข้าพเจ้าไม่ค่อยมีลักษณะของการเปลี่ยนงานของบุคลากรบ่อย ทำให้การทำงานราบรื่น ไม่มีอุปสรรคต่อการเรียนรู้งานใหม่”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3

“การคงอยู่กับองค์กรทำให้องค์กรมีความสำคัญมาก เนื่องจากพนักงาน และบุคลากรเข้ามาทำงานด้วยความสมัครใจ ทำงานเต็มความสามารถของตนเอง เมื่อมีปัญหา เพื่อนร่วมงานจะช่วยเหลือกันตลอด ทำให้มีความรู้สึกรัก และผูกพันกับองค์กรนี้ และอยากจะพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยไม่ลาออกหรือย้ายงานไปที่อื่น”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4

“การคงอยู่กับองค์กรทำให้องค์กรมีความสำคัญมาก เนื่องจากมีปัจจัยหลายด้านที่ส่งผลให้พนักงาน และบุคลากรมีความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ส่วนใหญ่จะเป็นด้านรายได้ สวัสดิการ ผู้บังคับบัญชา สถานที่ทำงานใกล้บ้าน เดินทางสะดวก มีแนวโน้มที่จะโตในสายงาน ส่วนตัวข้าพเจ้าในจะเป็นเรื่องรายได้เนื่องจากคณะบริหารธุรกิจมีผลตอบแทนสูงกว่าคณะอื่น ๆ และมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในสายงานจึงมีความผูกพันกับองค์กรนี้”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5

“การคงอยู่กับองค์กรทำให้องค์กรมีความสำคัญมาก เนื่องจากการทำงานกับอาจารย์ หรือผู้บริหารให้ความรู้สึกเป็นกันเอง ให้ความรู้สึกเป็นที่พึ่งพึ่งกัน ทำให้ทำงานร่วมมือกันง่ายขึ้น ทำงานด้วยแล้วรู้สึกสบายใจ ไม่ตึงเครียด ทำให้เกิดอยากทำงาน และเกิดความผูกพันที่จะทำงานในองค์กรแห่งนี้”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6

“การคงอยู่กับองค์กรทำให้องค์กรมีความสำคัญ คือ ทุกคนในองค์กรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ตั้งใจทำงานด้วยใจ พร้อมที่จะนำพาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า”

1.3 ด้านบรรทัดฐาน

ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กร เรื่องความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสำคัญมากกับองค์กร เพราะบรรทัดฐานนั้นเป็นแบบอย่างเป็นสิ่งที่ดีงาม ดังนั้นเมื่อมีบรรทัดฐานที่ดีงามเกิดขึ้นในองค์กรก็จะทำให้องค์กร

นำอยู่ ไม่มีพนักงานและบุคลากรปฏิบัติฝ่าฝืนบรรทัดฐานนั้น ในองค์กรส่วนมากมีบรรทัดฐานดีงาม มาจากผู้บริหารองค์กร ส่งผลให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ตามคำกล่าวของ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1

“ความผูกพันต่อองค์กรในด้านบรรทัดฐานมีความสำคัญต่อองค์กร คือ ทำให้บุคลากรอยู่กันอย่างไว้น้ำใจกัน มีการทำงานที่ง่าย เพราะยึดแนวปฏิบัติ ตามเดิมที่เคยปฏิบัติมา”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2

“เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรมากที่สุด เพราะบรรทัดฐานนั้นเป็นแบบอย่าง เป็นสิ่งที่ดีงาม ดังนั้นเมื่อมีบรรทัดฐานที่ดีงามเกิดขึ้นในองค์กรก็จะทำให้องค์กรนำอยู่ ไม่มีพนักงานและบุคลากรปฏิบัติฝ่าฝืนบรรทัดฐานนั้น ในองค์กรของข้าพเจ้ามีบรรทัดฐานดีงามมาจากผู้บริหารองค์กร”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3

“เนื่องจากสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลง ทำให้มหาวิทยาลัยต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แต่บุคลากรมีความผูกพันในเรื่องคุณธรรม จริยธรรมในด้านวิชาชีพเป็นหลัก ที่แสดงออกอย่างชัดเจน เช่น ทุกคนปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4

“ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสำคัญ คือ ศีลธรรม จริยธรรมที่พนักงานและบุคลากรถือปฏิบัติกันสืบต่อกันมา ในองค์กรส่วนมากจะให้ความสำคัญในเรื่องการตรงต่อเวลา การทำงานที่ถูกต้องตามหลักการ และการแต่งกาย สิ่งเหล่านี้ได้ปฏิบัติสืบต่อกันมาจนทำให้พนักงานและบุคลากรเกิดความผูกพัน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5

“ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสำคัญ คือ จริยธรรมที่บุคลากรถือปฏิบัติกันสืบต่อกันมา ในองค์กรส่วนมากจะให้ความสำคัญในเรื่องการตรงต่อเวลา มาสายจะถูกลงโทษ สิ่งเหล่านี้ได้ปฏิบัติสืบต่อกันมาจนทำให้บุคลากรเกิดความผูกพัน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6

“ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสำคัญ คือ บุคลากรถือในหลักศีลธรรม ทำให้ทุกคนมีความปรารถนาดีต่อกัน ในองค์กรส่วนมากจะให้ความสำคัญในเรื่องการทำงานเป็นทีม จะต้องพึ่งพาอาศัยกันตลอด สิ่งเหล่านี้ได้ปฏิบัติสืบต่อกันมาจนทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

2. ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่ ความมีน้ำใจนักกีฬา การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือมีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

2.1 ด้านให้ความช่วยเหลือผู้อื่น

การช่วยเหลือผู้อื่นมีความสำคัญอย่างยิ่งในองค์กร เพราะจะทำให้ผู้ที่กำลังเดือดร้อนรู้สึกอบอุ่น และสบายใจในการทำงาน มีจิตสาธารณะในการช่วยเหลือต่อบุคคลอื่น คอยให้คำแนะนำ คำปรึกษาเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหา นอกจากงานที่ตัวเองต้องรับผิดชอบแล้วนั้น การทำงานต้องทำด้วยใจถึงงานนั้นจะไม่ใช่ว่าที่ตนเองแต่เรามีความยินดีที่จะช่วยเหลือยามที่เพื่อนร่วมงานมีปัญหา ทำให้องค์กรมีความสามัคคี เอื้อเฟื้อต่อกัน โดยในองค์กรส่วนมากมีการแสดงออกพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ ตามคำกล่าวของ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1

“การช่วยเหลือผู้อื่นมีความสำคัญอย่างยิ่งในองค์กร เพราะจะทำให้ผู้ที่กำลังเดือดร้อนรู้สึกอบอุ่น และสบายใจในการทำงาน มีคนคอยช่วยเหลือ บุคลากรในองค์กรนี้หาก่อนข้างจะยากในการช่วยเหลือคนอื่น”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2

“การที่สมาชิกขององค์กรมีจิตสาธารณะในการช่วยเหลือต่อบุคคลอื่น นอกจากงานที่ตัวเองต้องรับผิดชอบแล้วนั้น ทำให้องค์กรมีความสามัคคี เอื้อเฟื้อต่อกัน โดยในองค์กรมีการแสดงออกพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ โดยการเสนอตัวถามว่า วันนี้มีอะไรให้ช่วยมั๊ยครับ”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3

“บุคลากรในองค์กรให้ความสำคัญในเรื่องการช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นเป็นอย่างมาก คิดเสมอว่าคนในองค์กรเป็นครอบครัวเดียวกัน ต้องช่วยเหลือกันตลอดเวลา การทำงานต้องทำด้วยใจถึงงานนั้นจะไม่ใช่ว่าที่ตนเองแต่เรามีความยินดีที่จะช่วยเหลือยามที่เพื่อนร่วมงานมีปัญหา”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4

“การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นมีความสำคัญมากต่อองค์กร ในองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่กันอย่างพี่น้องช่วยเหลือเกื้อกูลกันตลอด ค่อยให้คำแนะนำ คำปรึกษาเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหา บุคลากรในองค์กรมีการแสดงออก พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเป็นส่วนมาก”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5

“การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นมีความสำคัญมากต่อองค์กร ในองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ยึดหลักน้ำพึ่งเรือเสือพึ่งป่า คือ มีลักษณะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ตลอดเวลา เช่น ขอความช่วยเหลือจากเพื่อนวานให้ทำเอกสาร เป็นงาน นอกเหนืองานที่ทำ บุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกพฤติกรรมในการให้ความช่วยเหลือเป็นส่วนมาก”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6

“การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นมีความสำคัญมากต่อองค์กร ในองค์กรบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกโดยพนักงานทุกคน มีความตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น แสดงออกถึงความตั้งใจในการให้บริการผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา”

2.2 ด้านความสำนึกในหน้าที่

การมีจิตสำนึกในหน้าที่มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก เพราะถ้ารู้จักสำนึกในหน้าที่แล้ว จะส่งผลไปยังองค์กรโดยภาพรวม ทำให้งานที่รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงภายในกำหนดเวลาจากที่ทำงาน ถ้าทุกคนต่างคนต่างสำนึกในหน้าที่จะทำให้มีการผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ลักษณะพนักงานและบุคลากรส่วนมากมีความรับผิดชอบต่องานที่มอบหมาย สังเกตได้จากประสิทธิภาพของงานที่เสร็จแล้ว จะเห็นว่าความผิดพลาดมีน้อย บุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกส่วนมาก ตามคำกล่าวของ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1

“การมีจิตสำนึกในหน้าที่มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก เพราะถ้ารู้จักสำนึกในหน้าที่แล้ว จะส่งผลไปยังองค์กรโดยภาพรวม ถ้าทุกคนต่างคนต่างสำนึกในหน้าที่จะทำให้มีการผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จ บุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกบ้างเป็นส่วนน้อย”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2

“ความสำนึกในหน้าที่มีความสำคัญมาก ทำให้งานที่รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงภายในกำหนดเวลาจากที่ทำงาน พนักงานและบุคลากรส่วนมากมีความรับผิดชอบต่องานที่มอบหมายทำให้งานสำเร็จก่อนเวลาที่กำหนดเป็นส่วนมาก”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3

“ความสำนึกในหน้าที่มีความสำคัญมาก ทำให้งานที่รับมอบหมายอย่างเต็มที่สืบเนื่องจากความผูกพันในด้านวิชาชีพเข้าจึงรักในงานที่ทำ และทำงานนั้นให้สำเร็จตามกำหนดเวลา ลักษณะพนักงานและบุคลากรส่วนมากมีความรับผิดชอบต่องานที่มอบหมาย สังเกตได้จากประสิทธิภาพของงานที่เสร็จแล้วจะเห็นว่าความผิดพลาดมีน้อย”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4

“ความสำนึกในหน้าที่มีความสำคัญต่อบุคลากรบางคนเท่านั้น คนที่มีความสำนึกในหน้าที่จะทำงานที่รับมอบหมายอย่างเต็มที่ มีความกระตือรือร้นในงานสูง ติดตามงานตลอดไม่ทิ้งงาน ส่วนบางคนที่มีความสำนึกในหน้าที่น้อยจะทำงานแบบเฉื่อยชา ไม่มีความกระตือรือร้น ทำให้เพื่อนร่วมงานเกิดความไม่พึงพอใจได้ บุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ระดับปานกลาง”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5

“ความสำนึกในหน้าที่มีความสำคัญ คือ คนที่มีความสำนึกในหน้าที่จะทำงานที่รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ทำงานให้คุ้มกับเงินเดือน อุทิศตนให้กับองค์กรเสียสละเพื่อส่วนรวมเมื่อมีงานเร่งด่วน บุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ระดับมาก”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6

“ความสำนึกในหน้าที่มีความสำคัญ คือ คนที่มีความสำนึกในหน้าที่จะทำงานที่รับมอบหมายอย่างเต็มที่ อุทิศตนให้กับองค์กร ร่วมมือร่วมใจช่วยกัน บุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ระดับมาก”

2.3 ด้านความมีน้ำใจนักกีฬา

ความมีน้ำใจนักกีฬามีความสำคัญมาก อย่างน้อยก็ทำให้ตัวเราและคนภายในองค์กรอยู่กันแบบถ้อยทีถ้อยอาศัย ไม่ทะเลาะกัน รู้จักให้อภัยกัน สัมผัสความสามัคคีต่อกัน ทุกคนจะมีน้ำใจช่วยเหลือกันเสมอ ลักษณะที่พนักงานและบุคลากรแสดงออก คือ เสียสละเวลาหลังเลิกงานช่วยสอนงานให้กับผู้ที่เข้ามาทำงานใหม่ ส่งผลทำให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อองค์กร ตามคำกล่าวของ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1

“ความมีน้ำใจนักกีฬามีความสำคัญไม่น้อย อย่างน้อยก็ทำให้ตัวเราและคนภายในองค์กรอยู่กันแบบถ้อยทีถ้อยอาศัย ไม่ทะเลาะกัน รู้จักให้อภัยกัน บุคลากรในองค์กรมีบ้างที่แสดงพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2

“ความมีน้ำใจนักกีฬามีความสำคัญมาก ทำให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อองค์กร เช่น การเลือกตั้งในมหาวิทยาลัย ฝ่ายที่แพ้จะมีการแสดงโดยการปรบมือ และจับมือกับผู้ชนะทำให้เห็นว่าองค์กรมีความสามัคคีต่อกัน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3

“ความมีน้ำใจนักกีฬามีความสำคัญมาก ทุกคนจะมีน้ำใจช่วยเหลือกันเสมอ ถ้อยทีถ้อยอาศัยกันทำงานกันแบบครอบครัว ลักษณะที่พนักงานและบุคลากรแสดงออก คือ เสียสละเวลาหลังเลิกงานช่วยสอนงานให้กับผู้ที่เข้ามาทำงานใหม่”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4

“ความมีน้ำใจนักกีฬามีความสำคัญมาก ทุกคนจะมีน้ำใจช่วยเหลือกันเสมอ ลักษณะที่บุคลากรแสดงออก คือ บุคลากรบางคนทำงานหนัก เพื่อนร่วมงานที่ทำงานของตนเสร็จแล้วอาสาช่วยงานหรือเวลาเค็คร้อนยื่นมือให้ความช่วยเหลือ และทำกับข้าวมาเพื่อเพื่อนร่วมงานเป็นประจำ ทำให้เพื่อนร่วมงานประทับใจ บุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความมีน้ำใจนักกีฬาที่แสดงออกเป็นส่วนมาก”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5

“ความมีน้ำใจนักกีฬามีความสำคัญมาก ทุกคนจะมีน้ำใจช่วยเหลือกันเสมอ ลักษณะที่บุคลากรแสดงออก คือ บุคลากรบางคนทำงานหนัก เพื่อนร่วมงานที่ทำงานของตนเสร็จแล้วอาสาช่วยงานหรือเวลาเค็คร้อนยื่นมือให้ความ

ช่วยเหลือ ถ้าว่างยังจะให้ความช่วยเหลือเต็มที่ บุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความมีน้ำใจนักกีฬาที่แสดงออกเป็นส่วนมาก”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6

“ความมีน้ำใจนักกีฬามีความสำคัญมาก ทุกคนจะมีน้ำใจช่วยเหลือกันเสมอ ลักษณะที่บุคลากรแสดงออก คือ สมัครสมานสามัคคีร่วมทำกิจกรรมไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมของมหาวิทยาลัยและคณะ บุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความมีน้ำใจนักกีฬาที่แสดงออกเป็นส่วนมาก”

2.4 ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น

การคำนึงถึงผู้อื่นมีความสำคัญอย่างมาก ซึ่งจะทำให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกมีคุณค่าขึ้นมาอีกมาก ถ้าเรารู้จักให้ความสำคัญกับผู้อื่น เราก็จะอยู่ในสังคมนี้ได้อย่างสุขใจ เมื่อมีปัญหาจะรีบปรึกษากันให้เสร็จ ไม่ปล่อยให้ปัญหาเกิดขึ้นนานจะทำให้เกิดผลเสียในหลาย ๆ ด้าน บุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่นเป็นส่วนมาก ลักษณะที่แสดงออกขึ้นอยู่กับ โอกาสและความเหมาะสม ตามคำกล่าวของ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1

“การคำนึงถึงผู้อื่นมีความสำคัญอย่างมาก ซึ่งจะทำให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกมีคุณค่าขึ้นมาอีกมาก ถ้าเรารู้จักให้ความสำคัญกับผู้อื่น เราก็จะอยู่ในสังคมนี้ได้อย่างสุขใจ บุคลากรในองค์กรนี้นี้น้อยมากที่จะแสดงพฤติกรรมที่คำนึงถึงผู้อื่น”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2

“การคำนึงถึงผู้อื่นมีความสำคัญอย่างมาก เป็นพฤติกรรมที่มีอยู่ในองค์กรเสมอทำให้รู้ว่าองค์กรเป็นแบบสังคมที่น้อม เช่น เวลามาทำงานพนักงานและบุคลากรจะมีการซื้อของมาฝากกันเสมอ”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3

“ในองค์กรต้องทำงานเหมือนเครื่องจักร ต้องให้ความสำคัญทุกเรื่อง การเงินงานทะเบียน งานบุคคลฯลฯ ต้องทำงานแบบถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน เมื่อมีปัญหาจะรีบปรึกษากันให้เสร็จ ไม่ปล่อยให้ปัญหาเกิดขึ้นนานจะทำให้เกิดผลเสียในหลาย ๆ ด้าน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4

“การคำนึงถึงผู้อื่นมีความสำคัญมากในความคิดของข้าพเจ้า แต่เราต้องปฏิบัติงานของตนเองให้เสร็จเสียก่อน ก่อนที่จะไปช่วยงานของผู้อื่น ยึดงานของตนเองเป็นหลักก่อน งานของเราจะได้ไม่เสียหาย และถูกผู้บังคับบัญชาตำหนิได้ บุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่นเป็นส่วนมาก ลักษณะที่แสดงออกขึ้นอยู่กับโอกาสและความเหมาะสม”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5

“การคำนึงถึงผู้อื่นมีความสำคัญมาก การทำงานแบบคำนึงถึงใจเขาใจเรา เวลาทำงานกับเพื่อนต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน หรือเมื่อเห็นเพื่อนร่วมงานมีงานหนักเราก็ช่วยเหลือถามว่า “มีอะไรให้ช่วยเหลือหรือไม่” บุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่นเป็นส่วนมาก ลักษณะที่แสดงออกขึ้นอยู่กับโอกาสและความเหมาะสม”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6

“การคำนึงถึงผู้อื่นมีความสำคัญมาก เวลาทำงานต้องนึกถึงจิตใจของเพื่อนร่วมงานด้วย ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วย ช่วยเหลือเพื่อนยามเขาเดือดร้อนทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว บุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่นเป็นส่วนมาก ลักษณะที่แสดงออกขึ้นอยู่กับโอกาสและความเหมาะสม”

2.5 ด้านการให้ความร่วมมือ

การให้ความร่วมมือกันมีความสำคัญมาก เกิดจากความเต็มใจของบุคลากรที่เต็มใจให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และองค์กรทำให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ รักใคร่ปรองดองกัน ส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม บุคลากรส่วนใหญ่มีความยินดีให้ความร่วมมือทุกครั้งที่ทางองค์กรมีการจัดงานส่วนรวม เช่น การจัดการประชุมประจำเดือน จัดสัมมนา ฝึกอบรม ตามคำกล่าวของ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1

“การให้ความร่วมมือกัน เป็นอีกมิติหนึ่งที่ทำให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จอย่างใหญ่หลวง บุคลากรที่องค์กรมีบ้าง แต่เป็นส่วนน้อยที่จะให้ความร่วมมือในการทำงานบางอย่าง”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2

“การให้ความร่วมมือกัน ทำให้สังคมในองค์กรนั้น มีความสมัครสมานสามัคคี พร้อมที่จะทำงานร่วมกันเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการอบรมสัมมนา พนักงานและบุคลากรมีการร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยสม่ำเสมอทุกกิจกรรม”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3

“การให้ความร่วมมือกัน ทำให้สังคมในองค์กรนั้น มีความสามัคคีในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานและบุคลากรมีการร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยทุกกิจกรรมด้วยความเต็มใจ”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4

“การให้ความร่วมมือกันมีความสำคัญมาก เกิดจากความเต็มใจของบุคลากรที่เต็มใจให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ รักใคร่ปรองดองกัน บุคลากรส่วนใหญ่มีความยินดีให้ความร่วมมือทุกครั้งที่ทางองค์กรมีการจัดงานส่วนรวม เช่น การจัดการประชุมประจำเดือน บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเข้าประชุมตรงต่อเวลาพร้อมเพรียงกัน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5

“การให้ความร่วมมือกันมีความสำคัญมาก เกิดจากความเต็มใจของบุคลากรที่เต็มใจให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานทุกส่วนงาน เช่น การจัดการประชุมประจำเดือน บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเข้าประชุมตรงต่อเวลาพร้อมเพรียงกันทุกครั้ง”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6

“การให้ความร่วมมือกันมีความสำคัญมาก เกิดจากความเต็มใจของบุคลากรที่เต็มใจให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานทุกส่วนงาน เช่น การจัดสัมมนาของคณะ บุคลากรทุกคนให้ความสำคัญเข้าร่วมสัมมนาอย่างพร้อมเพรียงกัน”

3. ท่านมีความคิดเห็น หรือแนวทางในการส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างไร

ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดที่สร้างสรรค์ คิดบวกต่อองค์กร จะทำให้ทุกคนในองค์กรเกิดความไว้วางใจกัน ช่วยกันทำงาน ทำงานกันเป็นทีมจะทำให้เกิดความช่วยเหลือกันมากขึ้นส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร องค์กรควรมีการจัดอบรม เพื่อส่งเสริมให้พนักงานและบุคลากรมีจริยธรรมศีลธรรมที่ดีต่อตนเอง และต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อองค์กร อีกทั้งควรมีการให้รางวัลกับพนักงานและบุคลากรที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ตามคำกล่าวดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1

“การที่จะส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ควรจะรู้จักช่วยเหลือ ถ้อยทีถ้อยอาศัย มีจิตอาสา รู้จักการให้อภัย และให้เกียรติผู้อื่น ”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2

“องค์กรควรมีการจัดอบรม เพื่อส่งเสริมให้พนักงานและบุคลากรมีจริยธรรมศีลธรรมที่ดีต่อตนเอง และต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อองค์กร อีกทั้งควรมีการให้รางวัลกับพนักงานและบุคลากรที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3

“ต้องเปลี่ยนวิธีการคิด ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดที่สร้างสรรค์ คิดบวกต่อองค์กร จะทำให้ทุกคนในองค์กรเกิดความไว้วางใจกัน ช่วยกันทำงาน ทำงานกันเป็นทีมจะทำให้เกิดความช่วยเหลือกันมากขึ้นส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4

“โดยปกติในองค์กรมีการส่งเสริมอยู่แล้ว อยากจะให้จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมากขึ้น โดยการจัดอบรม สัมมนา ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้มากยิ่งขึ้น จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยเช่นกัน ”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5

“อยากให้จัดอบรมเพื่อสลายพฤติกรรม เพื่อให้เกิดความสนิทสนมกันให้มากขึ้น ส่วนใหญ่มีการส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่แล้ว ”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6

“มีการส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรให้เกิดในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ”

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับของคุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 8 แห่ง แบ่งเป็น 2 สายงาน ได้แก่ สายวิชาการ และสายสนับสนุน จำนวน 975 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง โดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรของ Yamane (1973) จึงมีจำนวนเท่ากับ 285 คน ซึ่งแบบสอบถามทั้งหมดสมบูรณ์

การคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสายงาน ใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตัวแปรที่ทำการศึกษาประกอบด้วย (1) ตัวแปรอิสระ คือ ตัวแปรคุณลักษณะงาน ซึ่งประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน และผลย้อนกลับของงาน (2) ตัวแปรขึ้น 2 ตัวแปร คือ ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ด้านจิตเจตจำนงการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน และตัวแปรความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจภายในงาน และความพึงพอใจภายนอกงาน และ (3) ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นความสำนึกในหน้าที่ความมีน้ำใจนักกีฬาการคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ในการบริหาร การจัดการความรู้ในองค์กร รวมทั้งมีผู้เชี่ยวชาญในด้านเนื้อหาวิชาการ และการเรียนการสอน ด้านการวิจัยและวัดประเมินผลเป็นผู้ตรวจ

สอบความตรงเชิงเนื้อหา และรายละเอียดของข้อคำถามความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ ตลอดจนความเหมาะสมของการตอบสนองแต่ละข้อคำถามในแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานตัวแปร ได้แก่ การวิเคราะห์เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมกำหนัดเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าความแปรปรวน (Variation) คะแนนต่ำสุด (Min) คะแนนสูงสุด (Max) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมกำหนัดเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Correlation Coefficient) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป การวิเคราะห์ปัจจัยคุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน วิเคราะห์โดยใช้สมการโครงสร้างเพื่อแสดงอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกำหนัดเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรที่ศึกษา

ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 285 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26 - 30 ปี การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาโทรายได้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 11,000 - 15,000 บาท ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์อยู่ในช่วง 6 - 10 ปีและสายการปฏิบัติงานที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานสายวิชาการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตแต่ละตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยรวมทั้งหมด 15 ตัวแปร โดยนำเสนอค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ความเบ้ ความโด่ง และความแปรปรวน เพื่อคุณลักษณะการกระจายและการแจกแจงของตัวแปรสังเกตแต่ละตัว ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าเฉลี่ยของตัวแปรสังเกตที่มีค่าความคิดเห็น 5 ระดับ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.79 - 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าระหว่าง 0.51 - 0.74 ตัวแปรสังเกตที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การคำนึงถึงผู้อื่นและการให้ความร่วมมือและด้านบรรทัดฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.08 และ 4.05 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรที่

ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความพึงพอใจภายนอกงาน มีค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนตัวแปรอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

สำหรับความเบ้ พบว่า ตัวแปรสังเกตส่วนใหญ่มีลักษณะการแจกแจงเบ้ซ้ายและมีค่าเป็นลบ แสดงว่าข้อมูลส่วนใหญ่มีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ย ตัวแปรที่มีความเบ้มากที่สุด คือ ด้านการคงอยู่กับองค์กร มีค่าความเบ้ -5.97 ตัวแปรที่มีค่าความเบ้ต่ำสุด คือ ความสำคัญของงาน มีค่าความเบ้ -0.28 ค่าความแปรปรวนมีค่าระหว่าง 0.26 - 0.51 โดยตัวแปรสังเกตที่มีค่าความแปรปรวนมากที่สุด คือ ความเป็นเอกลักษณะของงาน ส่วนตัวแปรที่มีค่าความแปรปรวนน้อยที่สุด คือ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เมื่อพิจารณาค่าความโค้งของตัวแปรสังเกตเป็นรายตัวแปร พบว่า ตัวแปรสังเกตที่มีค่าความโค้งสูงกว่าตัวแปรอื่น ๆ และมีค่าเป็นบวก ได้แก่ ด้านจิตใจ ความพึงพอใจภายนอกงาน และความมีน้ำใจนักกีฬา โดยมีค่าความโค้ง 2.45, 1.53 และ 1.34 ตามลำดับ แสดงว่ารูปร่างการแจกแจงของข้อมูลเป็นโค้งสูง ส่วนตัวแปรสังเกตอื่น ๆ มีค่าความสูงไม่เกิน 1 ซึ่งมีค่าความเป็นทั้งบวกและลบ ค่าความโค้งที่เป็นลบ แสดงว่ารูปร่างการแจกแจงของข้อมูลเป็นโค้งเตี้ย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตในอิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตทั้ง 15 ตัวแปร ในอิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด 105 คู่ มีค่าระหว่าง 0.233 ถึง 0.698 และมีค่าเป็นบวกทั้งหมด แสดงถึงความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน ตัวแปรสังเกตส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตทั้ง 15 ตัวแปรในโมเดลเพื่อตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด 105 คู่ ไม่มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุระหว่างตัวแปรสังเกตในแบบจำลอง โดย Tabachnick and Fidell (2001) กล่าวว่า ภาวะร่วมเส้นตรงพหุเกิดจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ที่มีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป ดังนั้น ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจึงเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติของการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามสมมติฐานการวิจัย หลังปรับ

สมการโครงสร้างสมมติฐานตามข้อเสนอแนะของโปรแกรม (Modification Index) ซึ่งจะปรับเฉพาะค่าความสัมพันธ์ของความคลาดเคลื่อนเท่านั้น โดยไม่ปรับค่าพารามิเตอร์ที่เป็นเมทริกซ์หลักของโมเดลที่เชื่อมโยงระหว่างตัวแปรแต่ละตัว พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากผลการทดสอบค่าไค-สแควร์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และค่าสถิติไค-สแควร์ต่อองศาความเป็นอิสระน้อยกว่า ($\chi^2 = 80.702$, $df = 67$, $P\text{-value} = 0.121$) ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.027 และค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.013 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.962 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) 0.931 สรุปผลการวิเคราะห์ได้ค่าดัชนีตรวจสอบความสอดคล้องทั้งหมดเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้รับอิทธิพลทางตรงมากที่สุดจากความผูกพันต่อองค์กร รองลงมาคือ คุณลักษณะงาน ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.69 และ 0.31 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้รับอิทธิพลทางตรงจากความพึงพอใจในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางลบเท่ากับ -0.23 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ 0.56, 0.52 และ 0.44 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรความพึงพอใจในงาน ได้ร้อยละ 56 ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 52 และตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 44

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตามสมมติฐานการวิจัย สรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ตัวแปรคุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ตัวแปรคุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมุติฐานที่ 3 ตัวแปรคุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 4 ตัวแปรความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 5 ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามสมมุติฐานการวิจัย พบว่า ตัวแปรที่เป็นสาเหตุทางตรงของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีทั้งหมด 3 ตัวแปร โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงมากที่สุด คือ ความผูกพันต่อองค์กร และ คุณลักษณะงาน ตรงกันข้ามพบว่า ความพึงพอใจในงานไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ตามลำดับ ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยตามข้อค้นพบในโมเดลและสมมุติฐานการวิจัยดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ตัวแปรคุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน เนื่องจากคุณลักษณะงาน ประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงานความมีเอกสิทธิ์ของงาน และผลย้อนกลับของงาน เพราะฉะนั้น บุคลากรคณะบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่ได้ทำงานที่ต้องใช้ความหลากหลายของทักษะ มีเอกภาพในการทำงาน เป็นงานที่มีความสำคัญ ทำให้เกิดการรับรู้ว่างานนั้นมีความหมาย ส่วนมีความอิสระในการทำงานจะทำให้เกิดความรับผิดชอบต่อการงาน และการได้รับรู้ผลการทำงานของตนเองจากข้อมูลย้อนกลับจะทำให้เกิดการเรียนรู้ และพัฒนางานได้ดียิ่งขึ้น สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของผลงาน มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบในผลงานนั้น ทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานให้

มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Hackman & Oldham, 1975) สอดคล้องกับแนวคิดของ Bhuian and Menguc (2002) การออกแบบงานที่ทำให้ผู้ออกแบบงานมีอิสระในการทำงานจะเพิ่มแรงจูงใจภายในในการทำงานโดยทำให้มีความรับผิดชอบในงานมากขึ้น สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อสภาพจิตใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ดังนั้นงานวิจัยครั้งนี้ พบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนักวิจัยหลายท่าน คือ Johns, Lin, and Yongqing (1992) ศึกษาตัวแปรคั่นกลางและตัวแปรกำกับที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบงาน พบว่า คุณลักษณะงานทั้งห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน รวมทั้ง Todd and Ibrahim (2002) ศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงงานผลิตอุปกรณ์กีฬาจำนวน 337 คน พบว่า คุณลักษณะงานด้านความสำคัญในงานทำให้เกิดความพึงพอใจภายในงาน และ Schjoedt (2009) ศึกษาคุณลักษณะงานทางด้านธุรกิจที่มีผลต่อความพึงพอใจงาน พบว่า คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในงาน ความหลากหลายของทักษะ และการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงานสามารถทำนายความพึงพอใจในงานด้านธุรกิจได้ และ Finlay & Marin (1995) อ้างใน ภูษวรรณ อุดมชัยศรี, (2543) ศึกษาถึงผลของลักษณะโครงสร้างขององค์กรที่มีต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน พบว่ามีลักษณะงานที่ให้อิสระในการตัดสินใจในงานสูง และมีความไม่ชัดเจนในงานต่ำ จะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานสูงขึ้น และ Bhuian, Al-Shammari, and Jefri (1996) ศึกษาเจตคติที่มีต่องานและคุณลักษณะงานของพนักงานต่างชาติในประเทศซาอุดีอาระเบีย พบว่าคุณลักษณะงานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

สมมุติฐานที่ 2 ตัวแปรคุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

เนื่องจากคุณลักษณะงานทั้งห้าองค์ประกอบทำให้เกิดความรู้สึกความเป็นเจ้าของ และมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่องาน ก่อให้เกิดแรงจูงใจภายในที่จะทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดในการทำงาน จึงสามารถแสดงออกด้วยการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Farh et al. (1990) ที่กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นผลที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ของสภาวะทางจิตใจ คือ การรู้สึกว่างานมีความหมายจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กับความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน และเกิดการเรียนรู้ที่จะพัฒนาการทำงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้น คุณลักษณะงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจภายในและรู้สึกว่างานนั้นมีความหมาย จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดที่จะทำสิ่งที่ดีที่สุดให้กับองค์กรและเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้ได้รับ

ผลประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Farh et al. (1990) สำรวจข้อมูลพนักงานโทรคมนาคม 195 คน พบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ส่งผ่านกระบวนการทางจิตวิทยาโดยเพิ่มความรู้สึกของความรับผิดชอบและความสำคัญของงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Pearce and Gregersen (1991) ที่ศึกษาพนักงานโรงพยาบาล 2 แห่ง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 290 คน พบว่า อิทธิพลของความรู้สึกรับผิดชอบของพนักงาน และงานที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่นเป็นสาเหตุของการแสดงพฤติกรรมพิเศษนอกเหนือการทำงานหรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และผลงานวิจัยของ Chen and Chiu (2009) ศึกษาบทบาทของตัวแปรคั่นกลางความเกี่ยวข้องในงานที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในกลุ่มพนักงานและหัวหน้างานจาก 7 องค์กรในประเทศไทยได้พบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน เช่นเดียวกับ Podsakoff and MacKenzie (1995) ที่พบว่าคุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและ Kumar (2003 อ้างถึง อริสา สารอง, 2553) ทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณลักษณะงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานในระดับบริหาร พบว่าพนักงานที่มีอายุน้อยมีคุณลักษณะงานที่ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุมาก ทำให้แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 3 ตัวแปรคุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากคุณลักษณะงานประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกสิทธิ์ของงาน และผลย้อนกลับของงาน สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของงานมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบในงานนั้นทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริรัตน์ พงษ์สงวน (2550) ศึกษาความสัมพันธ์คุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความเชื่อในปัจจัยควบคุม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี จากพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และพิมพ์จันทร์ บัณฑพงศ์ (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรจะรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทความรู้

ความสามารถรวมถึงร่างกายแรงใจของตนเองอย่างเต็มที่ในการทำงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ มีความจงรักภักดี และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และ Hunt (1985 อ้างถึง อริสา สารอง, 2553) ทำการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้คุณลักษณะงาน พบว่า การรับรู้คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมและผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานของพนักงาน ความเป็นเอกสิทธิ์ของงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กร ในขณะที่ Mathieu and Zajac (1990 cited in Saal & Knigh, 1995) พบว่าความมีอิสระของงานมีผลโดยตรงต่อทั้งความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรและ Dyne, Graham and Dienesch (1994 cited in Cardona, 2004) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้คุณลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้คุณลักษณะงานในทางบวก พนักงานจะมีระดับความรู้สึกรับผิดชอบในหน้าที่การงานมากขึ้น และมีความรู้สึกเหนียวแน่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีการรับรู้คุณลักษณะของงานในทางลบ ประสพการณ์ในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน จึงเป็นสิ่งที่สามารถส่งผลให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ เกิดความพึงพอใจ และมีแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นได้เป็นอย่างดี และประสพการณ์เหล่านี้จะส่งผลต่อไปถึงการเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

สมมุติฐานที่ 4 ตัวแปรความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน

เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจในงานไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทั้งนี้เนื่องมาจากความพึงพอใจในงานนั้นมีผลกระทบอย่างมากต่อการปฏิบัติงานและพฤติกรรมของบุคคล หากบุคคลมีระดับความพึงพอใจในงานต่ำ อาจเนื่องมาจากความคับข้องใจที่เขาไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดี หรือจะด้วยเหตุใด ๆ ก็ตาม (สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ , 2545) นอกจากนี้ตามแนวคิดและงานวิจัยของ Mowday et al. (1982) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรเป็นเจตคติอย่างหนึ่งที่มีต่องานเหมือนกัน แต่มีแนวคิดคุณลักษณะงานที่แตกต่างกัน คือ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการตอบสนองต่อภาพรวมทั้งหมดขององค์กร เป็นความรู้สึกที่ยึดมั่นอย่างเหนียวแน่นต่อองค์กร ในขณะที่ความพึงพอใจในงานเป็นการตอบสนองต่องานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยังไม่มั่นคงและเปลี่ยนแปลงได้ง่าย ผลงานวิจัยครั้งนี้ จึงพบว่าความพึงพอใจไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร สอดคล้อง

กับงานวิจัยของ Alotaibi (2001) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรจำนวน 297 คน ในหน่วยงานของรัฐ 6 องค์กร ในประเทศคูเวต พบว่าความพึงพอใจในงานไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และงานวิจัยของ Moorman et al. (1993) ซึ่งศึกษาการให้ความยุติธรรมแก่พนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ได้รับอิทธิพลจากความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความยุติธรรมเชิงกระบวนการ ในกลุ่มพนักงานและผู้จัดการที่ทำงานในองค์กรโทรศัพท์จำนวน 420 คน พบว่า ความยุติธรรมเชิงกระบวนการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร แต่ความพึงพอใจไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และงานวิจัยของ Schappe (1998 อ้างถึงเมธี ศรีวิริยะเลิศกุล, 2542) ศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในกลุ่มบริษัทประกันภัย จำนวน 130 คน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ส่วนความพึงพอใจในงาน และการรับรู้ความยุติธรรมไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมุติฐานที่ 5 ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่แน่นเหนียวระหว่างบุคคลกับองค์กร เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดี และผลักดันให้บุคคลกับองค์กรเต็มใจอุทิศตนให้กับองค์กร เช่นเดียวกับ Jex (2002) ที่กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรตลอดไป บุคลากรจะแสดงตนว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมและเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจในการปฏิบัติงานขององค์กร ให้ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ Kat and Kahn (1978) ยังกล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรไม่เพียงแต่เพิ่มการประสบความสำเร็จในบทบาทหน้าที่ของตนเองเท่านั้น แต่ยังส่งเสริมให้บุคคลมีพฤติกรรมการเสียสละในสิ่งที่จำเป็นเพื่อการดำรงอยู่ขององค์กร ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรจึงมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนักวิจัยหลายท่าน ดังนี้ สุญาญ ชีระวนิชตระกูล (2549) ศึกษาเรื่องแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกับ เพ็งภักดิ์ เจริญพิทยา (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือบริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในบริษัทมีระดับความผูกพันต่อองค์กรและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี พนักงานที่มีเพศและอายุต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน พนักงานที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 และ เพลินพิศ สิริสมบุญ (2547) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทอุตสาหกรรมสิ่งทอผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องของ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และระดับ การศึกษามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ และระดับรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในเรื่องของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กร และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น และ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วน ฌัญญา ไพโรสงบ (2546) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดี กรณีศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง พบว่าความผูกพันต่อ องค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.01 คือ แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และความผูกพันต่อองค์กรด้าน บรรทัดฐาน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ร้อยละ 22.6 รวมทั้ง Gautam et al. (2005) ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกรัก ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อ องค์กร 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และด้านการให้ความร่วมมือ จากพนักงาน 5 องค์กร จำนวน 450 คน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐานมีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรทั้งสองด้าน

จากการสัมภาษณ์อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ประจำ คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาัยเทคโนโลยี ราชมงคล พบได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญมากต่อนุคลากร 1) ด้านจิตใจ ผู้บังคับบัญชา

เพื่อนร่วมงานมีส่วนสำคัญต่อการทำงานด้านจิตใจอย่างมาก ถ้ามีจิตใจอยากร่วมงานกับองค์กรนั้นแล้วจะทำให้บุคคลที่ทำงานอยู่ในองค์กรนั้นทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ และทำด้วยความสนใจไม่เกียจงาน แสดงถึงบุคลากรมีจิตใจยึดเหนี่ยวที่ทำงานอยู่ในองค์กรนี้ รู้สึกว่าทำให้เราอยากทำงานอยู่กับองค์กรนี้ตลอดไป 2) ด้านการคงอยู่กับองค์กร ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรมีความสำคัญมากกับองค์กรเนื่องจากมีปัจจัยหลายด้านที่ส่งผลให้พนักงาน และบุคลากรมีความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ส่วนใหญ่จะเป็นด้านรายได้ สวัสดิการ ผู้บังคับบัญชา การเดินทางสะดวก มีแนวโน้มที่จะก้าวหน้าในสายงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดผูกพันกับองค์กร พร้อมทั้งจะร่วมมือกันพัฒนาองค์กรต่อไป และ 3) ด้านบรรทัดฐานพบว่า บุคลากรเชื่อว่าเป็นแบบอย่างเป็นสิ่งที่ดีงาม ดังนั้นเมื่อมีบรรทัดฐานที่ดีงามเกิดขึ้นในองค์กรก็จะทำให้องค์กรน่าอยู่ ไม่บุคลากรปฏิบัติฝ่าฝืนบรรทัดฐานนั้น ในองค์กรส่วนมากมีบรรทัดฐานดีงามมาจากผู้บริหารองค์กร ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ซึ่งเมื่อบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ทำให้แสดงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนอกเหนือบทบาทของงาน คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ 1) ด้านให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ทำให้ผู้ที่กำลังเดือดร้อนรู้สึกอบอุ่น และสบายใจในการทำงาน มีจิตสาธารณะในการช่วยเหลือต่อบุคคลอื่น ค่อยให้คำแนะนำ คำปรึกษาเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหา โดยในองค์กรส่วนมากมีการแสดงออกพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ 2) ด้านความสำนึกในหน้าที่ ทำให้งานที่รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงภายในกำหนดเวลาจากที่ทำงาน ถ้าทุกคนต่างคนต่างสำนึกในหน้าที่จะทำให้มีการผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ลักษณะบุคลากรส่วนมากมีความรับผิดชอบต่องานที่มอบหมาย สังเกตได้จากประสิทธิภาพของงานที่เสร็จแล้ว 3) ด้านความมีน้ำใจนักกีฬา ทำให้ตัวเราและคนภายในองค์กรอยู่กันแบบถ้อยทีถ้อยอาศัย ไม่ทะเลาะกัน รู้จักให้อภัยกัน สัมผัสความสามัคคีต่อกัน ทุกคนจะมีน้ำใจช่วยเหลือกันเสมอ ส่งผลทำให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อองค์กร 4) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ทำให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกมีคุณค่าขึ้นมาอีกมาก ถ้าเรารู้จักให้ความสำคัญกับผู้อื่น เราก็จะอยู่ในสังคมนี้ได้อย่างสุขใจ เมื่อมีปัญหาจะรีบปรึกษากันให้เสร็จ ไม่ปล่อยให้ปัญหาเกิดขึ้นนานจะทำให้เกิดผลเสียในหลาย ๆ ด้าน 5) ด้านการให้ความร่วมมือ เกิดจากความเต็มใจของบุคลากรที่เต็มใจให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และองค์กรทำให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ รักใคร่ปรองดองกัน ส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม บุคลากรส่วนใหญ่มีความยินดีให้ความร่วมมือทุกครั้งกับทางองค์กรมีการจัดงานส่วนรวม เช่น การจัดการประชุมประจำเดือน จัดสัมมนา ฝึกอบรม เป็นต้น จากการสัมภาษณ์เห็นได้ว่าปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การประยุกต์ใช้งานวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ก่อให้เกิดผลกระทบทั้งด้านทฤษฎี (Theoretical Implications) และด้านการปฏิบัติ (Practical Implication) ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ โดยขอเสนอรายละเอียดตามลำดับดังนี้

การประยุกต์ใช้ด้านทฤษฎี

การศึกษาในครั้งนี้ก่อให้เกิดผลกระทบทั้งด้านทฤษฎี (Theoretical Implications) และด้านการปฏิบัติ (Practical Implication) ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้โดยขอเสนอรายละเอียดตามลำดับดังนี้

จากการประยุกต์ทฤษฎีต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทฤษฎีคุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางด้านคุณลักษณะ ความผูกพันในองค์กร และความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัยสนับสนุนแนวคิดและทฤษฎีคุณลักษณะงาน (Hackman and Oldham, 1975) ที่ประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะความเป็นเอกลักษณ์ของงานความสำคัญของงาน ความมีเอกสิทธิ์ของงานและผลย้อนกลับของงาน ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ได้พิสูจน์และสามารถช่วยอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวแปรทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งผ่านการพิสูจน์และยืนยันจากโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หากปัจจัยคุณลักษณะงานได้รับการสนับสนุนส่งเสริม หรือเอาใจใส่จากผู้เกี่ยวข้อง หรือองค์กรจะช่วยให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่ดีหรือแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อกับกฎระเบียบและสภาพแวดล้อมที่ปฏิบัติงาน และการแสดงพฤติกรรมเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา ซึ่งหมายถึงบุคลากรเหล่านั้นสามารถที่จะแสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

ผลการวิจัยในครั้งนี้ยังพบว่าปัจจัยคุณลักษณะงานยังมีความสัมพันธ์กับปัจจัยต่างๆที่นำมาใช้ในการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการตรวจสอบสมการโครงสร้างในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี พบว่าสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีและการวิจัยในอดีตซึ่งเป็นการวิจัยในต่างประเทศ และในประเทศ ดังนั้นการศึกษาหรือวิจัยในประเด็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณลักษณะงานด้วย เนื่องจากเป็นตัวแปรที่สามารถช่วยในการอธิบายและเพิ่มประสิทธิภาพการแสดง

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้น การวิจัยในครั้งนี้ยังเป็นการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยคุณลักษณะงานร่วมกับปัจจัยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีพร้อมกัน ในโมเดลความสัมพันธ์เชิงอิทธิพลที่สร้างขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎี แนวคิด และผลการวิจัยก่อนหน้านี้ซึ่งทำให้ทราบอิทธิพลที่แท้จริงและสามารถทำนายได้แม่นยำมากกว่าการวิเคราะห์ในอดีตที่มีลักษณะการวิเคราะห์แบบแยกส่วน ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถช่วยอธิบายและสร้างความเข้าใจแก่นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือผู้สนใจทั่วไปในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะงานต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ Herzberg (1968)

ผลการวิจัยยังสนับสนุนแนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของ Meyer and Allen (1991) ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยผ่านการตรวจสอบและยืนยันจากโมเดลความสัมพันธ์เชิงอิทธิพลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังนั้นหากองค์กรให้ความสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีแนวทางที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งองค์กรสามารถทำได้ดังนี้สนับสนุน ส่งเสริม จากผู้บังคับบัญชา ให้เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ทำงานที่มีการพัฒนาทักษะ และมีความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจที่นำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการวิจัยในครั้งนี้ยังพบว่าปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับปัจจัยคุณลักษณะงาน ที่นำมาใช้ในการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติรวมทั้งจากการตรวจสอบสมการโครงสร้างใน โมเดลความสัมพันธ์เชิงอิทธิพลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการวิจัยพบว่ามีสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีและการวิจัยในอดีต ดังนั้นการศึกษาหรือวิจัยในประเด็นพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรด้วย เนื่องจากเป็นตัวแปรที่สามารถช่วยในการอธิบายและเพิ่มประสิทธิภาพพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้เป็นอย่างดี

ผลการวิจัยสนับสนุนแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน Herzberg (1968) ที่ประกอบด้วย ความพึงพอใจภายในงาน และความพึงพอใจภายนอกงาน ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ได้พิสูจน์และสามารถช่วยอธิบายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวแปรทั้ง 2 ด้านมีความสัมพันธ์และไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งผ่านการพิสูจน์และยืนยันจากโมเดลความสัมพันธ์เชิงอิทธิพลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หากปัจจัยความพึงพอใจได้รับการสนับสนุน ส่งเสริม เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมมากขึ้น หรือได้รับการเอาใจใส่จากผู้เกี่ยวข้อง หรือองค์กรจะช่วยทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานต่องานที่ทำ

สภาพแวดล้อมที่ปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา ซึ่งหมายถึงบุคลากรเหล่านั้นสามารถที่จะแสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสมเช่นกัน

ผลการวิจัยในครั้งนี้ยังพบว่าปัจจัยความพึงพอใจในงานยังมีความสัมพันธ์กับปัจจัยคุณลักษณะงานที่นำมาใช้ในการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการตรวจสอบสมการโครงสร้างในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี พบว่าสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีและการวิจัยในอดีตซึ่งเป็นการวิจัยในต่างประเทศ และในประเทศ ดังนั้น การศึกษาหรือวิจัยในประเด็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยความพึงพอใจในงานด้วย เนื่องจากเป็นตัวแปรที่สามารถช่วยในการอธิบาย และเพิ่มประสิทธิภาพการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ การวิจัยในครั้งนี้ยังเป็นการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยความพึงพอใจในงานร่วมกับปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีพร้อมกันในโมเดลความสัมพันธ์เชิงอิทธิพลที่สร้างขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎี แนวคิด และผลการวิจัยก่อนหน้านี้ซึ่งทำให้ทราบอิทธิพลที่แท้จริงและสามารถทำนายได้แม่นยำมากกว่าการวิเคราะห์ในอดีตที่มีลักษณะการวิเคราะห์แบบแยกส่วน ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถช่วยอธิบายและสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้สนใจทั่วไปในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานต่อการพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การประยุกต์ใช้ด้านการปฏิบัติ

การประยุกต์ใช้ด้านปฏิบัติงานของผลวิจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ประเด็นแรก ผลการศึกษาในครั้งนี้ได้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลและมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ คุณลักษณะงาน และความผูกพันต่อองค์กร หรือกล่าวอีกนัยว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรสามารถแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถอธิบายในลักษณะการวินิจฉัยและใช้เป็นแนวทางในการสร้างหรือเพิ่มประสิทธิภาพในแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบัณฑิตหรือบุคลากรกล่าวคือ ก่อนที่จะมีการพัฒนาหรือออกแบบกระบวนการสำหรับการช่วยเหลือให้พนักงานสามารถแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีได้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องพิจารณา และใช้ปัจจัยที่ค้นพบจากการศึกษาในครั้งนี้มาออกแบบเพื่อให้ได้แนวทางที่เหมาะสมก่อนดำเนินการ เช่น คุณลักษณะงานที่ประกอบด้วย ความหลากหลายของงาน ความมีเอกภาพของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน จากผลวิจัยจะเห็นได้ว่า ความหลากหลายของทักษะในงานมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุดที่สามารถใช้อธิบายอิทธิพลพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกได้ดีที่สุด ดังนั้นผู้เกี่ยวข้องหรือผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องให้ความหลากหลายของทักษะส่วนบุคคลที่เข้ามาปฏิบัติงานร่วมกับองค์กร ในทางตรงกันข้ามค่าน้ำหนักองค์ประกอบของความมีเอกลักษณ์ของงานมีค่าน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับองค์ประกอบอื่น ดังนั้นผู้เกี่ยวข้องหรือผู้บังคับบัญชาอาจต้องให้ความสำคัญกับตัวแปรนี้มากขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในการทำงานของพนักงานมากยิ่งขึ้น

ประเด็นที่สอง ผลการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรครั้งนี้ได้ยืนยันแล้วว่าแนวคิดและทฤษฎีคุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน เป็นทฤษฎีที่สามารถนำมาใช้เพื่อสร้างความเข้าใจในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีประสิทธิภาพได้ ดังนั้นผู้บริหาร นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้เกี่ยวข้อง หรือองค์กรพัฒนาต้องตระหนักในความสำคัญของปัจจัยเหล่านี้ในการออกแบบงานหรือการทำให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ การนำปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มาพิจารณาส่งเสริมและสนับสนุนจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิเช่น ความพึงพอใจภายในงานที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุดของปัจจัยความพึงพอใจในงานปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานและเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่น บุคลากรมีความรับผิดชอบ มีความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ซึ่งบุคคลที่ความพึงพอใจในงานเช่นนี้จะมีความมุ่งมั่นในการทำงานสูง มีความพยายามที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ หากผู้เกี่ยวข้องกระตุ้นหรือทำให้พวกเขาสามารถรู้สึกว่าเขาต้องรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่ในขณะที่ ความพึงพอใจภายนอกงานที่มีค่าน้ำหนักน้อยสุดของปัจจัยความพึงพอใจ ซึ่งผู้เกี่ยวข้องจำเป็นต้องพิจารณาให้ความสำคัญในการสนับสนุน เอาใจใส่ในคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร โดยเปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ หรือเปิดโอกาสให้ได้รับการฝึกอบรมหรือศึกษาดูงานนอกองค์กร และอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน รวมทั้งจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่การทำงาน เพื่อให้พวกเขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป การวิจัยในครั้งนี้ได้เสนอแนวทางการประยุกต์ใช้ทั้งด้านทฤษฎีและการปฏิบัติงานไว้ ดังนั้นองค์กร ผู้บริหาร และนักทรัพยากรมนุษย์สามารถใช้ประโยชน์จากผลการวิจัยครั้งนี้เกี่ยวกับทฤษฎีที่คณะผู้วิจัยเลือกใช้ในการสนับสนุนการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติ อย่างไรก็ตามการวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในการศึกษา ซึ่งจะนำเสนอในข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

การศึกษาครั้งนี้พยายามที่จะทำการค้นหาและยืนยันทฤษฎีหรือปรากฏการณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรช่วยให้องค์กร ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าใจปรากฏการณ์การแสดงผลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อค้นพบการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วยปัจจัยคุณลักษณะงาน ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยความพึงพอใจในงานในการอธิบายปรากฏการณ์ของการแสดงผลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างไรก็ตามด้วยข้อจำกัดและศักยภาพของผู้วิจัยหรือสภาพปัญหาและอุปสรรคที่ผู้วิจัยเผชิญอาจส่งผลให้การวิจัยตอบคำถามได้เพียงบางส่วน ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาในประเด็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในอนาคต ดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่าโมเดลที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเป็นเพียงขั้นตอนเริ่มต้นของการพัฒนาแนวคิดเชิงทฤษฎีเท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยได้อาศัยกรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของนักวิชาการ นักวิจัย มาเป็นกรอบในการสร้างแบบจำลอง ดังนั้น โมเดลตัวแบบนี้จึงควรได้รับการพัฒนาและทดสอบต่อไป ในสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ซึ่งอาจมีตัวแปรที่แตกต่างที่ส่งผลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพื่อให้แบบจำลองสามารถอธิบายปรากฏการณ์ต่าง ๆ ได้ชัดเจนและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

2. ผลการวิจัยที่ได้ครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษากับบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลเท่านั้น จึงอาจยังไม่ครอบคลุมไปยังกลุ่มอื่น ๆ ดังนั้น จึงควรนำโมเดลที่สร้างขึ้นนี้ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ด้วย เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้มีความถูกต้องชัดเจน และครอบคลุมประชากรในขอบเขตที่กว้างมากขึ้นทั้งภาครัฐและเอกชน

3. ควรนำปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ค้นพบจากการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยคุณลักษณะงาน ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยความพึงพอใจในการสร้างวิธีการ แนวทาง หรือหลักสูตรในการหาความรู้แก่บุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแสดงผลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

4. ควรมีการศึกษารูปแบบในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กร และการออกแบบงานที่ทำให้เกิดแรงจูงใจภายใน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

บรรณานุกรม

- กรรณิกา ปาป้อง. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน. (วิทยานิพนธ์, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- กิตติภาพ กาลานุสนธิ์. (2554). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และค่านิยมขององค์การต่อวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน). (งานวิจัยบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- เคพีเอ็มจี. เผยผลสำรวจ ผู้บริหารบริษัทมองทุจริต เป็นหลักฐานหลัก/ดีเอสไอรับคดีโกงฟุ้ง 2 เท่า. (2550).ฐานเศรษฐกิจ.
- เฉลิมพล ไวทยากูร. (ม.ป.ป.). คอร์ปชั่นในองค์การภาครัฐที่ดำเนินการไปในรูปธุรกิจ: แนวทางวิจัยในรูปแบบใหม่. ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2555, จาก www.nccc.go.th
- ชนินทร์ จักรภโยชิน. (2554). ความคิดเห็นของบุคลากรด้านการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษา มหิดล วิทยาเขตสาธิต. วารสารวิทยบริการ. ปีที่ 22 ฉบับที่ 3 ก.ย. – ธ.ค. 54.
- ภูษวรรณ อุดมชัยศรี. (2543). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่องานระหว่างพนักงานที่มีการรับรู้คุณลักษณะงานแตกต่างกัน. (วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ณัฐยา ไพสงบ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- นัทฐา กริหิรัญ. (2550). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (ปริญญานิพนธ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ธิดารัตน์ บุญฤทธิ. (2547). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงงานก๊าซธรรมชาติ กับอุตสาหกรรมปิโตรเคมีขั้นต้นในไทย. (วิทยานิพนธ์, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง).
- ธีรพงศ์ โพธิ์เจริญ. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาลำดับเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). โมเดลริสเรล สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุวีริยาสาสน์.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2551). สถิติวิจัย 1. นนทบุรี : โรงพิมพ์พีเอส.ปรีน.
- ประไพพร สิงหเดช. (2539). การศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร กรณีศึกษาข้าราชการคุมประพฤติ. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดี.
- พนิดา อุดมประเสริฐกุล. (2548). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม ABC. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย).
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2549). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แฮสส์ ออฟ เคอร์มีสท์.
- พิมพ์จันทร์ บัณฑิตพงศ์. (2555). ปัจจัยลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา).
- พลสุข สังข์รุ่ง. (2550). มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 10 ฉบับแก้ไขปรับปรุง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- เพียงภัทร เจริญพิทยา. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือ บริษัทสเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด. (ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- เพลินพิศ ศิริสมบุญ. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อุตสาหกรรมสิ่งทอ. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ไพศาล อินทร์ผาย. (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีอนามัย จังหวัดสระบุรี. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- ภัทรนถน พันธุ์ศรีดา. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติงานในองค์การของรัฐ
แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. กองบริหารงานบุคคล. 2555. ข้อมูลบุคลากรมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2555. ปทุมธานี: สำนักอธิการบดี.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. กองบริหารงานบุคคล. (2555). ข้อมูลบุคลากร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ประจำปี 2555. พระนครศรีอยุธยา: สำนัก
อธิการบดี.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. กองบริหารงานบุคคล. (2555). ข้อมูลบุคลากรมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปี 2555: สำนักอธิการบดี.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. กองบริหารงานบุคคล. (2555). ข้อมูลบุคลากร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกประจำปี 2555: สำนักอธิการบดี.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. กองบริหารงานบุคคล. (2555). ข้อมูลบุคลากร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ประจำปี 2555: สำนักอธิการบดี.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. กองบริหารงานบุคคล. (2555). ข้อมูลบุคลากรมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปี 2555: สำนักอธิการบดี.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. กองบริหารงานบุคคล. (2555). ข้อมูลบุคลากร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประจำปี 2555: สำนักอธิการบดี.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. กองบริหารงานบุคคล. (2555). ข้อมูลบุคลากรมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ประจำปี 2555: สำนักอธิการบดี.
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับ
ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชนขนาดใหญ่แห่ง
หนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ลาวัลย์ พร้อมสุข. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย). (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2539). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สสสท.
- วิชัย แหวนเพชร. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอมลิน. (นิพนธ์การศึกษา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- วิรัตน์ ธรรมนารถสกุล. (2544). อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานวิชาชีพ: ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก. (ปริญญาานิพนธ์วิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- วัชรีย์ อยู่เจริญ. (2546). การศึกษาปัจจัยทางจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ กรณีศึกษาบุคลากรสาย ค. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- วรท วิลาวรรณ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจคอนกรีตผสมเสร็จเครือซิเมนต์ไทย. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สญา ธีระวิชิตระกุล. (2549). แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ของคณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ. (วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ฉบับพิเศษ).
- สิฐสร กระแสร์สุนทร. (2554). การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของข้าราชการสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (รายงานการศึกษา. กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา สำนักวิชาการ, สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร).
- สิรภัทร จันทสิโร. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย จังหวัดนราธิวาส. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- สิริรัตน์ พงษ์สงวน. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความผูกพันต่อองค์การ. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- สุรพล พระยอมเยี่ยม. (2541). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุกมาส อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชนิภา ภิญโญภาณุวัฒน์. (2551). สถิติวิเคราะห์สำหรับวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์มิสชั่น มีเดีย.
- สุชนกกาญจน์ เหลืออรุณกิจ. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา).
- สุวิมล ติรกันันท์. (2548). การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สวนดุสิตโพล. (2543). ปัญหาหนักอกของผู้บริหารไทย. สืบค้นจาก www.dusit.ac.th
- สวนดุสิตโพล. (2554). ความคิดเห็นของข้าราชการไทยที่ต้องรีบแก้ไข. สืบค้นจาก www.dusit.ac.th
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2542). พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ติยาวั. (2545). หลักการบริหาร. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศศิธร ดันเรืองวงษ์. (2548). การศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเคมีคอนกรีตเตอร์ ในเขตภาคกลาง. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง).
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2548). การวิเคราะห์พหุระดับ. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ดวงกลมสมัยจำกัด.
- อังสนา ศรีประเสริฐ. (2549). การบัญชีนิติเวชศาสตร์: แนวทางใหม่สำหรับการสอบบัญชี. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- อริสา ตำรอง. (2553). แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การขององค์การฝ่ายทรัพยากรมนุษย์: องค์การที่เป็นสมาชิกการจัดงานบุคคลแห่งประเทศไทย. (คุษฎิณีพนธ์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- อาภาพร ทศนแสงสุริย์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การในเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในวิสาหกิจขนาดย่อมประเภทอุตสาหกรรมการผลิตถุงพลาสติก. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- โอษธา วิธัสนา. (2544). ความพึงพอใจในงาน ความคาดหวัง ความเป็นจริง และความต้องการ
ตอบสนองต่อการรับรู้ของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลชุมพร. (กลุ่มงานการพยาบาล
โรงพยาบาลชุมพร, สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข).
- Alotaibi, G. A. (2001). **Antecedent of organizational citizenship behavior: A study of public
personnel in Kuwait**. Public Personnel Management, 30, (pp. 363-376).
- Barnard, C. I. (1938). **The functions of the executive**. Cambridge, MA: Harvard University
Press.
- Baron, Robert A. and Greenberg, Jerald. (1990). **Behavior in Organization**. 3th ed., NewYork
: Allyn and Bacon.
- Becker, H.S. (1960). **Notes on the content of Commitment**. American Journal of Sociology, 66,
(pp. 32-42).
- Bhuian, S. N., & Menguc, (2002). **An extension and evaluation of job characteristics,
organizational commitment and job satisfaction in an expatriate, guest worker, sales
setting**. Journal of Personal Selling & Sale Management, 22(1), (pp. 1-11).
- Bhuian, S. N., Al-Shammari, E. S., & Jefri, O. A. (1996). **“Organizational commitment, job
satisfaction and characteristics: An empirical study of expatriates in Saudi Arabia”**
- Bolon, D.S. (1997). **“Organization Citizenship Behavior among Hospital Employee: A
Multidimensional Analysis Involving Job Satisfaction and Organizational
Commitment”**. Hospital & Health Services Administration, 42 (Summer 1997): (pp.
221-242).
- Cardona, P., Lawrence, B. S., & Bentler, P.M. (2004). **The influence of social and work exchange
relationships on organizational citizenship behavior**. Group and Organization
Management, 29, (pp. 219-247).
- Chen, C.C., & Chiu, S. F. (2009). **The mediating role of job involvement in the relationship
between job characteristics and organizational citizenship behavior**. Journal of
Social Psychology, 149 (4), (pp. 474-494).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Dessler, G. (1999). **Essentials of human resource management**. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Farh, J.L., Posdakoff, P.M., & Organ, D. W. (1990). **Accounting for organizational citizenship behavior: Leader fairness and task scope versus satisfaction**. *Journal of Management*, 16(4), (pp. 705-721).
- French, Wendell. (1964). **The Personnel Management Process**. Boston: Houghton Mifflin.
- Gautam, T., Dick, V.R., Wagner, U., Upadhyay, N., & Davis, A. J. (2005). **Organizational citizenship behavior and organizational commitment in Nepal**. *Asiam Journal of Social Psychology*, 8, (pp. 305-314).
- Gilmer, V.H. (1998). **Applied Psychology: Problem on Living and Work**. New York: McGraw-Hill.
- Greenberg, J., & Baron, R.A. (2000). **Behavior in organization (7 th ed.)**. Upper Saddle River, NJ : Prentice-Hall.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). **Development of the job diagnostic survey**. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), (pp. 159-170).
- Herzberg, F. (1968). **One more time: How do you motivate employees**. *Harvard Business Review*, 46(1), (pp. 53-62).
- Jex, S.M. (2002). **Organization psychology: A scientist-practitioner approach**. New York: Wiley.
- Johns, G., Jia Lin, X., & Yongqing, F. (1992). **Mediating and moderating effects in job design**. *Journal of Management*, 18(4), (pp. 657-676).
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1966). **The social psychology of organizations**. New York: Wiley.
- Katz, P.S. (2006). **Evolution and Development of Neural Circuits in Invertebrates**. *Current Opinion in Neurobiology*. 17(1): (pp. 59-64).
- Leddy, S., & Macpeper, J.M. (1998). **Conceptual bases of professional nursing**. Philadelphia, PA: Lippincott-Raven Publishers.

บรรณานุกรม (ต่อ)

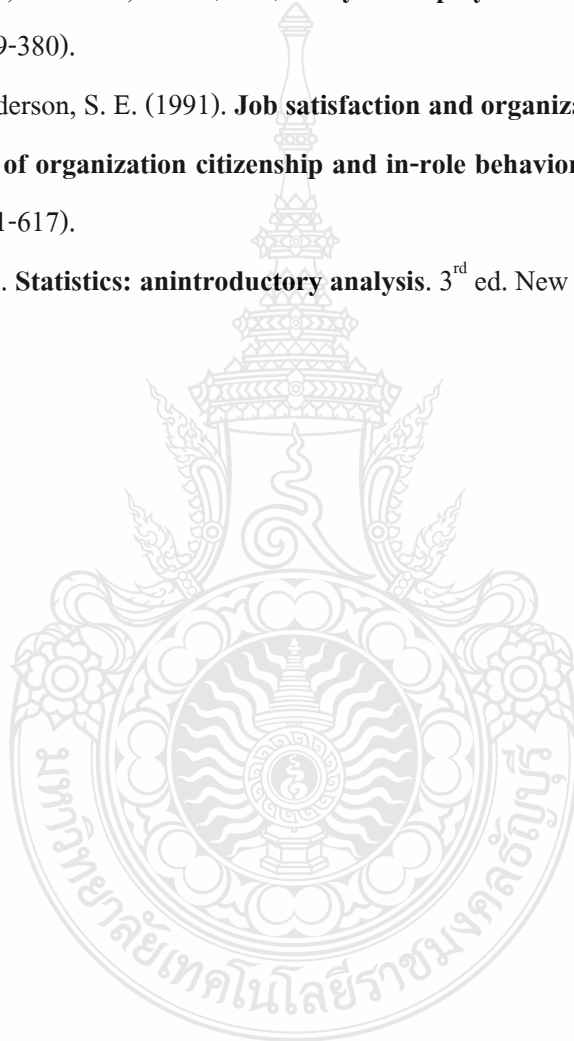
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). **A three-component conceptualization of organizational commitment.** Human Resource Management Review, 1(1), (pp. 61-89).
- Meyer, J. P., & Bhuian, S. N. (2004). **Career stage effects on job characteristic-job satisfaction relationships among guest worker salespersons.** Journal of Personal Selling & Sales Management, 24(3), (pp. 215-227).
- Moorman, R. H., Blakely, G. L. & Nichoff, B.P. (1998). **Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior.** Academy of Management Journal, 41(3), (pp. 351-357).
- Moorman, R. H., Niehoff, B. P., & Organ, D. W. (1993). **Treating employees fairly and organizational citizenship behavior: Sorting the effects of job satisfaction, organizational commitment, and procedural justice.** Employee Responsibilities and Rights Journal, 6, (pp. 209-225).
- Morrison, E.W. (2002). **“Newcomer Relationship: The Role of Social Network Ties during Socialization** A cadamy of Management Journal. 45(6).
- Mowday, R.T., Proter, L.W., & Steers, R.M. (1982). **Employee organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnovre.** San Diego, CA: Academic Press.
- Murphy, G., Athanasou, J., & King N. (2002). **Job satisfaction and organizational citizenship behavior: A study of Australian human-service professionals,** Journal of Managerial Psychology, 17(4), (pp. 287-297).
- Organ, D. W. (1977). **A reappraisal and reinterpretation of the satisfaction-causes-performance hypothesis.** Academy of Management Review, 2, (pp. 46-53).
- Organ, D. W. (1988). **Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome.** Lexington, MA :Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D.W. & Podsakoff, P.M., & Mackenzie, S.B. (1994). **Organizational citizenship behavior and sales unit effectiveness.** Journal of Marketing Research, 31, (pp. 351-363).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Pearce, J. L., & Gregersen, H. B. (1991). **Task interdependence and extrarole behavior: A test of the mediating effects of felt responsibility.** *Journal of Applied Psychology*, 76 (6), (pp. 838-844).
- Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S.B. (1995). **An examination of substitutes for Leadership within a levels of analysis framework.** *Leadership Quarterly*, 6, (pp. 289-328).
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). **Organizational citizenship behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research.** *Journal of Management*, 26(3), (pp. 513-563).
- Porter, L.W. & Steers, R.M. (1998). **Organization Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism** *Psychological Bulletin*, 80, (pp. 151-179).
- Saal, F.E., & Knight, P. A. (1995). **Industrial/organizational psychology.** Pacific Grove, CA: Book/Cole Publishing.
- Schjoedt, L. (2009). **Entrepreneurial job characteristics: An examination of their effect on entrepreneurial satisfaction.** *Entrepreneurship Theory and Practice*, 33(3), (pp. 619-644).
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). **Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents.** *Journal of Applied Psychology*, 68(4), (pp. 653-663).
- Smith, H. G. (1969) . **Psychology of Industrial Behavior.** New York: McGraw-Hill.
- Spector, P.E. (1997). **Job satisfaction.** Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- Steers, R.M., & Porter, L. W. (1983). **Motivation and work behavior.** New York: McGraw-Hill.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2001). **Using multivariate statistics.** Needham Heights, MA: Allyn and Bacon Education.
- Todd, S. Y., & Ibrahim, A. H. S. (2006). **Direct and indirect effects of task characteristics on organizational citizenship behavior.** *North American Journal of Psychology*, 8(2), (pp. 253-268).
- Vroom, V. H. (1997). **Work and Motivation.** New York: John Wiley and sons.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Walz, S.M., & Niehoff, B.P. (1996). **Organizational Citizenship behaviors and their effect on organizational effectiveness in limited menu restaurants.** Academy of Management Best Paper Proceedings, (pp. 307-311).
- Weber, J., Kurke, L.B., & Pentico, D.W. (2003). **Why do employees steal.** Business and Society, 42, (pp. 359-380).
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). **Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organization citizenship and in-role behaviors.** Journal of Management, 17, (pp. 601-617).
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics: an introductory analysis.** 3rd ed. New York: Harper & Row.





ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง อิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง
ข้อมูลนี้จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ 1) เพศชาย

☐ 2) เพศหญิง

2. อายุ

☐ 1) ต่ำกว่า – 20 ปี

☐ 2) 21 – 25 ปี

☐ 3) 26 – 30 ปี

☐ 4) 31 – 35 ปี

☐ 5) 36 – 40 ปี

☐ 6) 41 – 45 ปี

☐ 7) 46 – 50 ปี

☐ 8) 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2) ปริญญาตรี

☐ 3) ปริญญาโท

☐ 4) ปริญญาเอก

☐ 5) อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. รายได้

☐ 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท

☐ 2) 11,000 – 15,000 บาท

☐ 3) 16,000 – 20,000 บาท

☐ 4) 21,000 – 25,000 บาท

☐ 5) 26,000 – 30,000 บาท

☐ 6) 31,000 – 35,000 บาท

☐ 7) 36,000 – 40,000 บาท

☐ 8) 41,000 ขึ้นไป

5. ประสบการณ์การทำงาน

☐ 1) ต่ำกว่า – 5 ปี

☐ 2) 6 – 10 ปี

☐ 3) 11 – 15 ปี

☐ 4) 16 – 20 ปี

☐ 5) 21 – 25 ปี

☐ 6) 26 – 30 ปี

☐ 7) 30 ปีขึ้นไป

6. ประเภทสายการปฏิบัติงานในปัจจุบันของท่าน

☐ 1) สายวิชาการ

☐ 2) สายสนับสนุน

คำชี้แจง ให้เขียนเครื่องหมาย✓ ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ระดับการประเมินมีดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
เห็นด้วย	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
ตัดสินใจไม่ได้ / เฉยๆ	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
1.งานของข้าพเจ้าต้องใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย					
2.งานที่ข้าพเจ้าทำเปิดโอกาสให้ข้าพเจ้าได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย					
3.ข้าพเจ้าได้รับโอกาสทำงานที่หลากหลาย					
4.ข้าพเจ้ารับผิดชอบงานตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการทำงานจนสำเร็จ					
5.ข้าพเจ้ามีอำนาจในการตัดสินใจในการทำงานที่รับผิดชอบ					
6.งานของข้าพเจ้ามีความสำคัญและส่งผลต่อการดำเนินงานของบุคคลอื่นในองค์กร					
7.งานของข้าพเจ้าที่รับผิดชอบส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร					
8.งานของข้าพเจ้ามีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร					
9.งานของข้าพเจ้าเปิดโอกาสให้จัดสรรเวลาได้อย่างยืดหยุ่นด้วยตัวข้าพเจ้าเอง					
10.ข้าพเจ้ามีอิสระในการวางแผนการทำงาน					
11.ข้าพเจ้ามีอิสระในการตัดสินใจในการทำงานของตนเอง					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
12.ด้วยลักษณะงานที่ข้าพเจ้าทำ ข้าพเจ้าสามารถประเมินประสิทธิภาพการทำงานได้ด้วยตนเอง					
13.งานของข้าพเจ้าเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารและได้ทราบประสิทธิภาพของการทำงานจากผู้บังคับบัญชา					
14.ข้าพเจ้าได้รับข้อมูลย้อนกลับจากเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการทำงานของข้าพเจ้า					

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
1.ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกใครๆ ว่าข้าพเจ้าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
2.สำหรับข้าพเจ้าแล้วองค์กรนี้มีความเหมาะสมทำงานด้วย ณ ขณะนี้					
3.ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเป้าหมายของข้าพเจ้าและขององค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน					
4.ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการเข้ามาทำงานกับองค์กรนี้เป็นการตัดสินใจที่เหมาะสม					
5.องค์กรนี้มีความหมายกับข้าพเจ้า ณ ปัจจุบันนี้					
6.เป็นเรื่องยากที่จะต้องตัดสินใจลาออกจากองค์กรนี้					
7.ข้าพเจ้าจะลาออกไปทำงานที่องค์กรอื่น ต่อเมื่อมีเหตุสุดวิสัยจริงๆ					
8.ถึงจะมีองค์กรอื่นเสนอค่าตอบแทนที่ดีกว่า ข้าพเจ้าจะไม่ลาออกจากองค์กรนี้					
9.ข้าพเจ้าเต็มใจทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อให้องค์กรของข้าพเจ้าประสบผลสำเร็จ					
10.ข้าพเจ้าพร้อมที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับองค์กรต่อไป					
11.ข้าพเจ้าจะปกป้ององค์กร ถ้ามีผู้อื่นมากล่าวหาทำให้องค์กรเสื่อมเสีย					
12.ข้าพเจ้ามีความทุ่มเทในการทำงานให้ถูกต้องตามหลักการ กฎระเบียบ					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
13.เมื่อองค์กรประสบภาวะวิกฤต ข้าพเจ้ายินดีที่จะอุทิศตนเพื่อความอยู่รอดขององค์กร					
14.ข้าพเจ้าคอยให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานให้ปฏิบัติให้ถูกต้อง					
15.ข้าพเจ้าปฏิบัติตามวินัยขององค์กรอย่างเคร่งครัด					

ตอนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
1. ข้าพเจ้าได้รับความสำเร็จที่ได้จากการทำงาน					
2. ข้าพเจ้าได้รับการยอมรับยกย่อง ชมเชยเมื่อทำงาน ได้ผลดี					
3. ข้าพเจ้ามีอำนาจตัดสินใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย					
4. ข้าพเจ้ามีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในวิชาชีพ					
5. ข้าพเจ้ามีโอกาสในการใช้ความสามารถของตนเองในการทำงาน					
6.การบริหารจัดการของหน่วยงานมีความเหมาะสม					
7. ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาโดยตรงมีความเหมาะสม					
8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าน่าพึงพอใจ					
9. ค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานน่าพึงพอใจ					
10. ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานน่าพึงพอใจ					
11. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานน่าพึงพอใจ					

ตอนที่ 5 ข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
1. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่ได้มาทำงาน					
2. ข้าพเจ้าช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทัน					
3. ข้าพเจ้าให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
4. ข้าพเจ้าใส่ใจและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานของท่าน เมื่อเขาท้อแท้หรือกำลังสิ้นหวัง					
5. ข้าพเจ้าช่วยเหลือ แนะนำเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน					
6. ข้าพเจ้าเป็นคนตรงต่อเวลาทั้งตอนเช้าและตอนพักกลางวัน					
7. ข้าพเจ้าปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร โดยเคร่งครัด					
8. ข้าพเจ้าใช้ทรัพย์สินขององค์กรด้วยความระมัดระวัง ประหยัด และคุ้มค่า					
9. ข้าพเจ้ามีความทุ่มเทให้กับงาน โดยตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่เช้า					
10. ในการปฏิบัติงาน ข้าพเจ้าจะให้ความสำคัญต่อการนัดหมายต่างๆ					
11. เมื่อถูกตำหนิจากการปฏิบัติงานแล้ว ข้าพเจ้ามักจะนำมาพิจารณาแก้ไข โดยไม่แสดงอาการท้อแท้					
12. ข้าพเจ้ามีความตั้งใจที่จะปรับปรุงการทำงาน มากกว่าที่จะวิจารณ์					
13. ข้าพเจ้ามีความอดทนจากความไม่สะดวกต่างๆที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน					
14. ข้าพเจ้าพยายามมาทำงานทุกครั้ง ถึงแม้ว่าจะเจ็บป่วยถ้าสามารถมาได้ก็จะมา					
15. ข้าพเจ้าปฏิบัติหน้าที่อย่างดีที่สุด แม้ว่าจะมีปัญหาอุปสรรคก็ไม่เกิดความท้อถอย					
16. ข้าพเจ้าคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจเกิดผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน					
17. ข้าพเจ้ารับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน					
18. ข้าพเจ้าให้ความสำคัญต่อการเคารพซึ่งกันและกันของคนทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นบุคคลภายในหรือภายนอกองค์กร					
19. ข้าพเจ้าให้เกียรติและปฏิบัติต่อทุกคนเท่าเทียมกัน					
20. ข้าพเจ้าตระหนักดีว่าควรจะมีการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันภายในทีม และองค์กร					
21. ข้าพเจ้าติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวต่างๆขององค์กร					
22. ข้าพเจ้ามีความร่วมมือจัด หรือเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร					
23. ข้าพเจ้าสามารถรักษาความลับขององค์กรได้ดี					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
24. ข้าพเจ้าสมัครใจเข้าร่วมการอบรมต่างๆ เพื่อความรู้ที่ได้มาปรับปรุงการทำงาน					
25. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในองค์กร ข้าพเจ้าจะเสนอแนวทางเพื่อแก้ไขด้วยความเต็มใจ					

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ขอให้ท่านเจริญรุ่งเรืองในหน้าที่การงานและชีวิตสืบไป



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โทร. ๐๒-๕๔๙๔๘๓๕-๖

ที่ ๐๙๐/๒๕๕๖

วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุมัติคราะห์ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัย

เรียน คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

ด้วย นางสาวทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขออนุมัติคราะห์ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา รายวิชา ๐๕-๐๐๐-๓/๐๕ วิทยานิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลของคุณลักษณะงาน คุณลักษณะส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจ ในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร”

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขออนุมัติคราะห์ขออนุญาตจากท่านในการแจกแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กุลสุมา คำพิทักษ์)
ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ผู้ประสานงาน นางสาวทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์
โทร. ๐๒ ๕๔๙ ๔๑๑๑, ๐๘๙ ๔๕๙ ๕๓๐๕

ที่ ศธ ๐๕๓/๘.๐๖ / ๖๖๒๐



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัย

เรียน คณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ด้วย นางสาวทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขออนุญาต
ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา รายวิชา ๐๕-๐๐๐-๓/๐๕ วิทยานิพนธ์
เรื่อง “อิทธิพลของคุณลักษณะงาน คุณลักษณะส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจ
ในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร”

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตจากท่านในการแจก
แบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กุลสุมา คำพิทักษ์)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐๒-๕๕๔๔๔๓๕-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๕๔๔๔๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์

โทร. ๐๒ ๕๕๔ ๔๑๑๑, ๐๘๙ ๕๕๔ ๕๓๐๕

ที่ ศธ ๐๕๓/๘.๐๖ / ๑๑๖๒



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐



๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุญาตและขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัย

เรียน คณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ด้วย นางสาวทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขออนุญาตและ
ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา รายวิชา ๐๕-๐๐๐-๗/๐๕ วิทยานิพนธ์
เรื่อง “อิทธิพลของคุณลักษณะงาน คุณลักษณะส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจ
ในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร”

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขออนุญาตจากท่านในการแจก
แบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษณา คำพิทักษ์)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐๒-๕๔๙๔๔๓๕-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๔๙๔๔๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์

โทร. ๐๒ ๕๔๙ ๔๑๑๑, ๐๘๙ ๔๕๙ ๕๓๐๕

ที่ ศธ ๐๕๓/๘.๐๖ / ๑๖๒๓



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุญาตเคราะห้ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัย

เรียน คณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ด้วย นางสาวทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขออนุญาต
ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา รายวิชา ๐๕-๐๐๐-๓/๐๕ วิทยานิพนธ์
เรื่อง “อิทธิพลของคุณลักษณะงาน คุณลักษณะส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจ
ในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร”

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขออนุญาตจากท่านในการแจก
แบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กุลสุมา คำพิทักษ์)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐๒-๕๕๕๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๕๕๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์

โทร. ๐๒ ๕๕๕ ๔๑๑๑, ๐๘๙ ๔๕๙ ๕๓๐๕

ที่ ศธ ๐๕๓/๘.๐๖ / ๑๑๒๔



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

เรื่อง ขอมติขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัย

เรียน คณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ด้วย นางสาวทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขอมติขอความอนุเคราะห์
ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา วิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของคุณลักษณะงาน คุณลักษณะส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจ
ในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร”

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตจากท่านในการแจก
แบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กุลสุมา คำพิทักษ์)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐๒-๕๕๙๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๕๙๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์

โทร. ๐๒ ๕๕๙ ๔๑๑๑, ๐๘๙ ๔๕๙ ๕๓๐๕

ที่ ศธ ๐๕๓/๘.๐๖ / ๑๑๒๕



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุญาตเคราะห้ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัย

เรียน คณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ด้วย นางสาวทิพย์สุนันท์ จงรักษ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขออนุญาต
ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา รายวิชา ๐๕-๐๐๐-๓/๐๕ วิทยานิพนธ์
เรื่อง “อิทธิพลของคุณลักษณะงาน คุณลักษณะส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจ
ในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร”

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขออนุญาตเคราะห้ขออนุญาตจากท่านในการแจก
แบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตเคราะห้ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กุลสุมา คำพิทักษ์)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐๒-๕๕๕๔๔๓๕-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๕๕๔๔๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวทิพย์สุนันท์ จงรักษ์

โทร. ๐๒ ๕๕๕ ๔๑๑๑, ๐๘๙ ๕๕๕ ๕๓๐๕

ที่ ศธ ๐๕๓/๘.๐๖ /๑๑๕๖



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุญาตขอความเห็นชอบแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัย

เรียน คณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ด้วย นางสาวทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขออนุญาต
ขออนุญาตแบบสอบถามเพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา รายวิชา ๐๕-๐๐๐-๓/๐๕ วิทยานิพนธ์
เรื่อง “อิทธิพลของคุณลักษณะงาน คุณลักษณะส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจ
ในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร”

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขออนุญาตแบบสอบถามจากท่านในการแจก
แบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กุลสุมา คำพิทักษ์)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐๒-๕๔๙๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๔๙๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์

โทร. ๐๒ ๕๔๙ ๔๑๑๑, ๐๘๙ ๕๔๙ ๕๓๐๕

ที่ ศธ ๐๕๓/๘.๐๖ /๒๖๒๗



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุญาตขอยกเลิกการสอบแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัย

เรียน คณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ด้วย นางสาวทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขออนุญาต
ขออนุญาตแบบสอบถามเพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา วิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของ
คุณลักษณะส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจ
ในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร”

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขออนุญาตขอยกเลิกการสอบแบบสอบถามจากท่านในการ
แบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กุสุมา คำพิทักษ์)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐๒-๕๕๙๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๕๙๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์

โทร. ๐๒ ๕๕๙ ๔๑๑๑, ๐๘๙ ๕๕๙ ๕๓๐๕

ภาคผนวก ค

การแปลคำ IOC จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน



การแปลค่า IOC จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน

ข้อ	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนนรวม	IOC	สรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
6	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
9	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
12	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
13	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
24	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนนรวม	IOC	สรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
26	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
27	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
28	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
31	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
33	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
34	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
35	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
36	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
37	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
38	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
39	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
40	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
41	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
42	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
43	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
44	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
45	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
46	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
47	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
48	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
49	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
50	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนนรวม	IOC	สรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
51	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
52	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
53	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
54	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
55	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
56	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
57	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
58	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้
59	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
60	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
61	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
62	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
63	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
64	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
65	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
66	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
67	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
68	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
69	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
70	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
71	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
72	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
73	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้



ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1. ดร.กฤษดา เชียรวัฒนสุข	อาจารย์ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ ร.ต.ดร.สุทธิพร บุญส่ง	หัวหน้าภาควิชาการศึกษา คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี
3. คุณทรงศิริ จันทร์คร้าม	ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท ALH Industries (Thailand) Co., Ltd.



ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์การขอสัมภาษณ์





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โทร. ๐๒-๕๔๔๔๘๓๕-๖

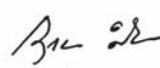
ที่ ๐๕๗๓ / ๒๕๖๕ วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติขอความร่วมมือเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์

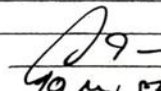
เรียน คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

ด้วย นางสาวทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขออนุมัติขอสัมภาษณ์อาจารย์และบุคลากร สายสนับสนุน จำนวนอย่างละ ๑ ท่าน เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา รายวิชา ๐๕-๐๐๐-๗๐๕ วิทยานิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร”

จึงเรียนมาเพื่อขออนุมัติขอความร่วมมือ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา และขอบคุณยิ่ง


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุมา คำพิทักษ์)
ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

☒ ทราบ ☐ จัดส่งเสนอ ☐ อนุมัติ
☒ อนุมัติ ☐ อื่นๆ _____
☒ มอบ คุณทนายสุมา


๙๙ ม. ๖๕

ที่ ศธ ๐๕๓/๔.๐๖ / ๕๖๓



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๙๐ กันยายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ขอสัมภาษณ์เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน คณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ด้วย นางสาวทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์
ขอสัมภาษณ์อาจารย์และบุคลากร สายสนับสนุน จำนวนอย่างละ ๑ ท่าน เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา
รายวิชา ๐๕-๐๐๐-๓๐๕ วิทยานิพนธ์ เรื่อง "อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร"

หวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฤศมา คำพิทักษ์)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐๒-๕๕๙๔๔๓๕-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๕๙๔๔๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์

โทร. ๐๘๙ ๔๕๙ ๕๓๐๕

ที่ ศธ ๐๕๓/๘.๐๖ / ๕๖๗ ✓



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๓๐ กันยายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ขอสัมภาษณ์เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน คณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ด้วย นางสาวทิพย์สุนันท์ จงรักษ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์
ขอสัมภาษณ์อาจารย์และบุคลากร สายสนับสนุน จำนวนอย่างละ ๑ ท่าน เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา
รายวิชา ๐๕-๐๐๐-๓/๐๕ วิทยานิพนธ์ เรื่อง "อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร"

หวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษณา คำพิทักษ์)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐๒-๕๕๙๔๔๓๕-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๕๙๔๔๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวทิพย์สุนันท์ จงรักษ์

โทร. ๐๘๙ ๕๕๙ ๕๓๐๕

ภาคผนวก ฉ

ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์



ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1

ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อายุ 53 ปี
การศึกษาปริญญาโท อายุงาน 15 ปี
ลักษณะงานที่ทำ สอน, งานวิจัย

ผลการสัมภาษณ์

คำถามที่ 1 : ในความคิดเห็นของท่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างไร และมีลักษณะอย่างไรในองค์กรของท่าน

ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสำคัญมาก ถ้าหากบุคลากรไม่ได้รับความยุติธรรมจะทำให้เขาเหล่านั้นมีขวัญและกำลังใจน้อยลง ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน

คำถามที่ 2 : ในความคิดเห็นของท่านความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรมีความสำคัญอย่างไร และมีลักษณะอย่างไรในองค์กรของท่าน

ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรมีความสำคัญมากกับองค์กร มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร พร้อมทั้งจะร่วมมือกันพัฒนาองค์กรตลอดไป

คำถามที่ 3 : ในความคิดเห็นของท่านความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสำคัญอย่างไร และมีลักษณะอย่างไรในองค์กรของท่าน

ความผูกพันต่อองค์กรในด้านบรรทัดฐานมีความสำคัญต่อองค์กร คือ ทำให้บุคลากรอยู่กันอย่างไว้วางใจกัน มีการทำงานที่ง่าย เพราะยึดแนวปฏิบัติตามเดิมที่เคยปฏิบัติมา

คำถามที่ 4 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านให้ความช่วยเหลือผู้อื่นมีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

การช่วยเหลือผู้อื่นมีความสำคัญอย่างยิ่งในองค์กร เพราะจะทำให้ผู้ที่กำลังเดือดร้อนรู้สึกอบอุ่น และสบายใจในการทำงาน มีคนคอยช่วยเหลือ บุคลากรในองค์กรนี้หาก่อนข้างจะยากในการช่วยเหลือคนอื่น

คำถามที่ 5 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านความสำนึกในหน้าที่มีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

การมีจิตสำนึกในหน้าที่มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก เพราะถ้ารู้จักสำนึกในหน้าที่แล้วจะส่งผลไปยังองค์กรโดยภาพรวม ถ้าทุกคนต่างคนต่างสำนึกในหน้าที่จะทำให้มีการผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จ บุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกบ้างเป็นส่วนน้อย

คำถามที่ 6 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านความมีน้ำใจนักกีฬามีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

ความมีน้ำใจนักกีฬามีความสำคัญไม่น้อย อย่างน้อยก็ทำให้ตัวเราและคนภายในองค์กรอยู่กันแบบถ้อยทีถ้อยอาศัย ไม่ทะเลาะกัน รู้จักให้อภัยกัน บุคลากรในองค์กรมีบ้างที่แสดงพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา

คำถามที่ 7 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

การคำนึงถึงผู้อื่นมีความสำคัญอย่างมาก ซึ่งจะทำให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกมีคุณค่าขึ้นมาอีกมาก ถ้าเรารู้จักให้ความสำคัญกับผู้อื่น เราก็จะอยู่ในสังคมนี้ได้มีความสุข บุคลากรในองค์กรนี้น้อยมากที่จะแสดงพฤติกรรมที่คำนึงถึงผู้อื่น

คำถามที่ 8 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านการให้ความร่วมมือมีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

การให้ความร่วมมือกัน เป็นอีกมิติหนึ่งที่ทำให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จอย่างใหญ่หลวง บุคลากรที่องค์กรมีบ้าง แต่เป็นส่วนน้อยที่จะให้ความร่วมมือในการทำงานบางอย่าง

คำถามที่ 9 : ท่านมีความคิดเห็น หรือแนวทางในการส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างไร

การที่จะส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ควรจะรู้จักช่วยเหลือ ถ้อยทีถ้อยอาศัย มีจิตอาสา รู้จักการให้อภัย และให้เกียรติผู้อื่น

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2

ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก อายุ 36 ปี
การศึกษาปริญญาโท อายุงาน 10 ปี
ลักษณะงานที่ทำ สอน ,งานนิเทศ

ผลการสัมภาษณ์

คำถามที่ 1 : ในความคิดเห็นของท่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างไร และมีลักษณะอย่างไรในองค์กรของท่าน

จิตใจนั้นมีความสำคัญต่อองค์กร คือ ถ้าจิตใจนั้นอยากจะทำร่วมกับองค์กรนั้น แล้วจะทำให้บุคคลที่ทำงานอยู่ในองค์กรนั้นทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรนั้นอย่างเต็มที่ และในองค์กรที่อยู่จากการสังเกตของข้าพเจ้าเห็นว่า พนักงานและบุคลากรทุ่มเทให้กับงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ และทำด้วยความสนใจไม่เกียจงาน

คำถามที่ 2 : ในความคิดเห็นของท่านความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรมีความสำคัญอย่างไร และมีลักษณะอย่างไรในองค์กรของท่าน

การคงอยู่กับองค์กรทำให้องค์กรทำให้องค์กรไม่ต้องสรรหาว่าจ้างพนักงานใหม่เข้ามาทำงาน ให้เสียเวลาการฝึกอบรมพนักงานที่เข้ามาใหม่ ในองค์กรของข้าพเจ้าไม่ค่อยมีลักษณะของการเปลี่ยนงานของบุคลากรบ่อย ทำให้การทำงานราบรื่น ไม่มีอุปสรรคต่อการเรียนรู้งานใหม่

คำถามที่ 3 : ในความคิดเห็นของท่านความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสำคัญอย่างไร และมีลักษณะอย่างไรในองค์กรของท่าน

เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรมากที่สุด เพราะบรรทัดฐานนั้นเป็นแบบอย่างเป็นสิ่งที่ดีงาม ดังนั้นเมื่อมีบรรทัดฐานที่ดีงามเกิดขึ้นในองค์กรก็จะทำให้องค์กรน่าอยู่ ไม่มีพนักงานและบุคลากรปฏิบัติฝ่าฝืนบรรทัดฐานนั้น ในองค์กรของข้าพเจ้ามีบรรทัดฐานดีงามมาจากผู้บริหารองค์กร

คำถามที่ 4 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านให้ความช่วยเหลือผู้อื่นมีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

การที่สมาชิกขององค์กรมีจิตสาธารณะในการช่วยเหลือต่อบุคคลอื่น นอกจากงานที่ตัวเองต้องรับผิดชอบแล้วนั้น ทำให้องค์กรมีความสามัคคี เอื้อเฟื้อต่อกัน โดยในองค์กรมีการแสดงออกพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ โดยการเสนอคำถามว่า “วันนี้มีอะไรให้ช่วยมั๊ยครับ”

คำถามที่ 5 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านความสำนึกในหน้าที่มีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

ความสำนึกในหน้าที่มีความสำคัญมาก ทำให้งานที่รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงภายในกำหนดเวลาจากที่ทำงาน พนักงานและบุคลากรส่วนมากมีความรับผิดชอบต่องานที่มอบหมายทำให้งานสำเร็จก่อนเวลาที่กำหนดเป็นส่วนมาก

คำถามที่ 6 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านความมีน้ำใจนักกีฬามีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

ความมีน้ำใจนักกีฬามีความสำคัญมาก ทำให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อองค์กร เช่น การเลือกตั้งในมหาวิทยาลัย ฝ่ายที่แพ้จะมีการแสดงโดยการปรบมือ และจับมือกับคู่แข่งทำให้เห็นว่าองค์กรมีความสามัคคีต่อกัน

คำถามที่ 7 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

การคำนึงถึงผู้อื่นมีความสำคัญอย่างมาก เป็นพฤติกรรมที่มีอยู่ในองค์กรเสมอทำให้รู้ว่าองค์กรเป็นแบบสังคมพี่น้อง เช่น เวลาทำงานพนักงานและบุคลากรจะมีการซื้อของมาฝากกันเสมอ

คำถามที่ 8 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านการให้ความร่วมมือมีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

การให้ความร่วมมือกัน ทำให้สังคมในองค์กรนั้น มีความสมัครสมานสามัคคีพร้อมที่จะทำงานร่วมกันเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการอบรมสัมมนา พนักงานและบุคลากรมีการร่วมทำกิจกรรมต่างๆ ในมหาวิทยาลัยสม่ำเสมอทุกกิจกรรม

คำถามที่ 9 : ท่านมีความคิดเห็น หรือแนวทางในการส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างไร

องค์กรควรมีการจัดอบรม เพื่อส่งเสริมให้พนักงานและบุคลากรมีจริยธรรมศีลธรรมที่ดีต่อตนเอง และต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อองค์กร อีกทั้งควรมีการให้รางวัลกับพนักงานและบุคลากรที่มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3

ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อายุ 49 ปี
การศึกษา ปริญญาเอก อายุงาน 30 ปี
ลักษณะงานที่ทำ งานสอน, งานวิจัย, งานบริหาร

ผลการสัมภาษณ์

คำถามที่ 1 : ในความคิดเห็นของท่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างไร และมีลักษณะอย่างไรในองค์กรของท่าน

จิตใจนั้นมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก คือ ข้าพเจ้ามีความผูกพันในวิชาชีพด้านการบัญชี ซึ่งเป็นอาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี จึงมีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยมาก อีกทั้งสาขาวิชาการบัญชีที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้ก่อตั้งมา 113 ปี ได้รับการเชื่อถือ และยอมรับเป็นอย่างมาก ทำให้บุคลากรมีจิตใจยึดเหนี่ยวที่ทำงานอยู่ในองค์กรนี้ สามารถทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรนั้นอย่างเต็มที่

คำถามที่ 2 : ในความคิดเห็นของท่านความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรมีความสำคัญอย่างไร และมีลักษณะอย่างไรในองค์กรของท่าน

การคงอยู่กับองค์กรทำให้องค์กรมีความสำคัญมาก เนื่องจากพนักงาน และบุคลากรเข้ามาทำงานด้วยความสมัครใจ ทำงานเต็มความสามารถของตนเอง เมื่อมีปัญหา เพื่อนร่วมงานจะช่วยเหลือกันตลอด ทำให้มีความรู้สึกรัก และผูกพันกับองค์กรนี้ และอยากจะพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้นต่อไปโดยไม่ลาออก หรือย้ายงานไปที่อื่น

คำถามที่ 3 : ในความคิดเห็นของท่านความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสำคัญอย่างไร และมีลักษณะอย่างไรในองค์กรของท่าน

เนื่องจากสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลง ทำให้มหาวิทยาลัยต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แต่บุคลากรมีความผูกพันในเรื่องคุณธรรม จริยธรรมในด้านวิชาชีพเป็นหลัก ที่แสดงออกอย่างชัดเจน เช่น ทุกคนปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด

คำถามที่ 4 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านให้ความช่วยเหลือผู้อื่นมีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

บุคลากรในองค์กรให้ความสำคัญในเรื่องการช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นเป็นอย่างมาก คิดเสมอว่าคนในองค์กรเป็นครอบครัวเดียวกัน ต้องช่วยเหลือกันตลอดเวลา การทำงานต้องทำด้วยใจถึงงานนั้นจะไม่ไขว่หน้าที่ตนเองแต่เรามีความยินดีที่จะช่วยเหลือยามที่เพื่อนร่วมงานมีปัญหา

คำถามที่ 5 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านความสำนึกในหน้าที่มีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

ความสำนึกในหน้าที่ที่มีความสำคัญมาก ทำให้งานที่รับมอบหมายอย่างเต็มที่ สืบเนื่องจากความผูกพันในด้านวิชาชีพข้าพเจ้าจึงรักในงานที่ทำ และทำงานนั้นให้สำเร็จตามกำหนดเวลา ลักษณะพนักงานและบุคลากรส่วนมากมีความรับผิดชอบต่องานที่มอบหมาย สังเกตได้จากประสิทธิภาพของงานที่เสร็จแล้ว จะเห็นว่าความผิดพลาดมีน้อย

คำถามที่ 6 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านความมีน้ำใจนักกีฬามีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

ความมีน้ำใจนักกีฬามีความสำคัญมาก ทุกคนจะมีน้ำใจช่วยเหลือกันเสมอ ถ้อยทีถ้อยอาศัยกันทำงานกันแบบครอบครัว ลักษณะที่พนักงานและบุคลากรแสดงออก คือ เสียสละเวลาหลังเลิกงานช่วยสอนงานให้กับผู้ที่เข้ามาทำงานใหม่

คำถามที่ 7 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

ในองค์กรต้องทำงานเหมือนเครื่องจักร ต้องให้ความสำคัญทุกเรื่อง การเงิน งานทะเบียน งานบุคคล ฯลฯ ต้องทำงานแบบถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน เมื่อมีปัญหาจะรีบปรึกษากันให้เสร็จ ไม่ปล่อยให้ปัญหาเกิดขึ้นนานจะทำให้เกิดผลเสียในหลาย ๆ ด้าน

คำถามที่ 8 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านการให้ความร่วมมือมีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

การให้ความร่วมมือกัน ทำให้สังคมในองค์กรนั้น มีความสามัคคีในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานและบุคลากรมีการร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยทุกกิจกรรมด้วยความเต็มใจ

คำถามที่ 9 : ท่านมีความคิดเห็น หรือแนวทางในการส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างไร

ต้องเปลี่ยนวิธีการคิด ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดที่สร้างสรรค์ คิดบวกต่อองค์กร จะทำให้ทุกคนในองค์กรเกิดความไว้วางใจ เชื่อใจกัน ช่วยกันทำงาน ทำงานกันเป็นทีมจะทำให้เกิดความช่วยเหลือกันมากขึ้นส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4

ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

อายุ 37 ปี

การศึกษา ปริญญาตรี

อายุงาน 5 ปี

ลักษณะงานที่ทำ งานงบประมาณและแผน

ผลการสัมภาษณ์

คำถามที่ 1 : ในความคิดเห็นของท่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างไร และมีลักษณะอย่างไรในองค์กรของท่าน

ความผูกพันต่อองค์กรในด้านจิตใจมีความสำคัญมาก เพราะผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานมีส่วนสำคัญต่อการทำงานด้านจิตใจอย่างมาก ถ้าผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือเราเสมอ แสดงให้เห็นว่าเขามีจิตใจที่เอื้อเฟื้อกับเรา จึงรู้สึกทำให้เราอยากทำงานอยู่กับองค์กรนี้ตลอดไป

คำถามที่ 2 : ในความคิดเห็นของท่านความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรมีความสำคัญอย่างไร และมีลักษณะอย่างไรในองค์กรของท่าน

การคงอยู่กับองค์กรทำให้องค์กรมีความสำคัญมาก เนื่องจากมีปัจจัยหลายด้านที่ส่งผลให้พนักงาน และบุคลากรมีความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ส่วนใหญ่จะเป็นด้านรายได้ สวัสดิการ ผู้บังคับบัญชา สถานที่ทำงานใกล้บ้านเดินทางสะดวก มีแนวโน้มที่จะโตในสายงาน ส่วนตัวข้าพเจ้าในจะเป็นเรื่องรายได้เนื่องจากคณะบริหารธุรกิจมีผลตอบแทนสูงกว่าคณะอื่นๆ และมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในสายงานจึงมีความผูกพันกับองค์กรนี้

คำถามที่ 3 : ในความคิดเห็นของท่านความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสำคัญอย่างไร และมีลักษณะอย่างไรในองค์กรของท่าน

ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสำคัญ คือ ศีลธรรม จริยธรรมที่พนักงานและบุคลากรถือปฏิบัติกันสืบต่อกันมา ในองค์กรส่วนมากจะให้ความสำคัญในเรื่องการตรงต่อเวลา การทำงานที่ถูกต้องตามหลักการ และการแต่งกาย สิ่งเหล่านี้ได้ปฏิบัติสืบต่อกันมาจนทำให้พนักงานและบุคลากรเกิดความผูกพัน

คำถามที่ 4 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านให้ความช่วยเหลือผู้อื่นมีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นมีความสำคัญมากต่อองค์กร ในองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่กันอย่างพี่น้องช่วยเหลือเกื้อกูลกันตลอด ค่อยให้คำแนะนำ คำปรึกษาเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหา บุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเป็นส่วนมาก

คำถามที่ 5 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านความสำนึกในหน้าที่มีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

ความสำนึกในหน้าที่มีความสำคัญต่อบุคลากรบางคนเท่านั้น คนที่มีความสำนึกในหน้าที่จะทำงานที่รับมอบหมายอย่างเต็มที่ มีความกระตือรือร้นในงานสูง ติดตามงานตลอดไม่ทิ้งงาน ส่วนบางคนที่มีความสำนึกในหน้าที่น้อยจะทำงานแบบเฉื่อยชา ไม่มีความกระตือรือร้น ทำให้เพื่อนร่วมงานเกิดความไม่พึงพอใจได้ บุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ระดับปานกลาง

คำถามที่ 6 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านความมีน้ำใจนักกีฬามีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

ความมีน้ำใจนักกีฬามีความสำคัญมาก ทุกคนจะมีน้ำใจช่วยเหลือกันเสมอ ลักษณะที่บุคลากรแสดงออก คือ บุคลากรบางคนทำงานหนัก เพื่อนร่วมงานที่ทำงานของตนเสร็จแล้วอาสาช่วยงานหรือเวลาเค็ดร้อนยื่นมือให้ความช่วยเหลือ และทำกลับเข้ามาเพื่อเพื่อนร่วมงานเป็นประจำ ทำให้เพื่อนร่วมงานประทับใจ บุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความมีน้ำใจนักกีฬาที่แสดงออกเป็นส่วนมาก

คำถามที่ 7 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

การคำนึงถึงผู้อื่นมีความสำคัญมากในความคิดของข้าพเจ้า แต่เราต้องปฏิบัติงานของตนเองให้เสร็จเสียก่อน ก่อนที่จะไปช่วยงานของผู้อื่น ยึดงานของตนเองเป็นหลักก่อน งานของเราจะได้ไม่เสียหาย และถูกผู้บังคับบัญชาตำหนิได้ บุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่นเป็นส่วนมาก ลักษณะที่แสดงออกขึ้นอยู่กับโอกาสและความเหมาะสม

คำถามที่ 8 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านการให้ความร่วมมือมีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

การให้ความร่วมมือกันมีความสำคัญมาก เกิดจากความเต็มใจของบุคลากรที่เต็มใจให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ รักใคร่ปรองดองกัน บุคลากร

ส่วนใหญ่มีความยินดีให้ความร่วมมือทุกครั้งที่ทางองค์กรมีการจัดงานส่วนรวม เช่น การจัดการประชุมประจำเดือน บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเข้าประชุมตรงต่อเวลาพร้อมเพียงกัน

คำถามที่ 9 : ท่านมีความคิดเห็น หรือแนวทางในการส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างไร

โดยปกติในองค์กรมีการส่งเสริมอยู่แล้ว อยากจะให้จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมากขึ้น โดยการจัดอบรม สัมมนา ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้มากยิ่งขึ้น จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยเช่นกัน



ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5

ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติงาน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชมงคลพระนคร

อายุ 27 ปี

การศึกษา ปริญญาตรี

อายุงาน 5 ปี

ลักษณะงานที่ทำ งานงบประมาณและแผน

ผลการสัมภาษณ์

คำถามที่ 1 : ในความคิดเห็นของท่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างไร และมีลักษณะอย่างไรในองค์กรของท่าน

ความผูกพันต่อองค์กรในด้านจิตใจมีความสำคัญมาก เนื่องจากมีสิ่งจูงใจหรือผลประโยชน์ตอบแทนที่ดี เป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร มีลักษณะมุ่งมั่นที่จะทำงานในองค์กรนี้ตลอดไป และตั้งใจปฏิบัติงานให้ดีที่สุด

คำถามที่ 2 : ในความคิดเห็นของท่านความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรมีความสำคัญอย่างไร และมีลักษณะอย่างไรในองค์กรของท่าน

การคงอยู่กับองค์กรทำให้องค์กรมีความสำคัญมาก เนื่องจากการทำงานกับอาจารย์ หรือผู้บริหารให้ความรู้สึกเป็นกันเอง ให้ความรู้สึกเป็นพี่เป็นน้องกันทำให้ทำงานร่วมมือกันง่ายขึ้น ทำงานด้วยแล้วรู้สึกสบายใจ ไม่ตึงเครียด ทำให้เกิดอยากทำงาน และเกิดความผูกพันที่จะทำงานในแห่งองค์กรนี้

คำถามที่ 3 : ในความคิดเห็นของท่านความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสำคัญอย่างไร และมีลักษณะอย่างไรในองค์กรของท่าน

ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสำคัญ คือ จริยธรรมที่บุคลากรถือปฏิบัติกันสืบต่อกันมา ในองค์กรส่วนมากจะให้ความสำคัญในเรื่องการตรงต่อเวลา มาสายจะถูกลงโทษ สิ่งเหล่านี้ได้ปฏิบัติสืบต่อกันมาจนทำให้บุคลากรเกิดความผูกพัน

คำถามที่ 4 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านให้ความช่วยเหลือผู้อื่นมีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นมีความสำคัญมากต่อองค์กร ในองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ยึดหลักน้ำพึ่งเรือเสือพึ่งป่า คือ มีลักษณะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานตลอดเวลา เช่น ขอความช่วยเหลือจากเพื่อน

วานให้ทำเอกสาร เป็นงานนอกเหนืองานที่ทำ บุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกพฤติกรรมมาให้ความช่วยเหลือเป็นส่วนมาก

คำถามที่ 5 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านความสำนึกในหน้าที่มีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

ความสำนึกในหน้าที่มีความสำคัญ คือ คนที่มีความสำนึกในหน้าที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ทำงานให้คุ้มกับเงินเดือน อุทิศตนให้กับองค์กร เสียสละเพื่อส่วนรวมเมื่อมีงานเร่งด่วน บุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ระดับมาก

คำถามที่ 6 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านความมีน้ำใจนักกีฬามีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

ความมีน้ำใจนักกีฬามีความสำคัญมาก ทุกคนจะมีน้ำใจช่วยเหลือกันเสมอ ลักษณะที่บุคลากรแสดงออก คือ บุคลากรบางคนทำงานหนัก เพื่อนร่วมงานที่ทำงานของตนเสร็จแล้วอาสาช่วยงานหรือเวลาเค็ดร้อนยื่นมือให้ความช่วยเหลือ ถ้าว่างยังจะให้ความช่วยเหลือเต็มที่ บุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความมีน้ำใจนักกีฬาที่แสดงออกเป็นส่วนมาก

คำถามที่ 7 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

การคำนึงถึงผู้อื่นมีความสำคัญมาก การทำงานแบบคำนึงถึงใจเขาใจเรา เวลาทำงานกับเพื่อนต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน หรือเมื่อเห็นเพื่อนร่วมงานมีงานหนักเราก็ช่วยเหลือถามว่า “มีอะไรให้ช่วยเหลือหรือไม่” บุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่นเป็นส่วนมาก ลักษณะที่แสดงออกขึ้นอยู่กับโอกาสและความเหมาะสม

คำถามที่ 8 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านการให้ความร่วมมือมีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

การให้ความร่วมมือกันมีความสำคัญมาก เกิดจากความเต็มใจของบุคลากรที่เต็มใจให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานทุกส่วนงาน เช่น การจัดการประชุมประจำเดือน บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเข้าประชุมตรงต่อเวลาพร้อมเพียงกันทุกครั้ง

คำถามที่ 9 : ท่านมีความคิดเห็น หรือแนวทางในการส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างไร

อยากจะให้จัดอบรมเพื่อละลายพฤติกรรม เพื่อให้เกิดความสนิทสนมกันให้มากขึ้น ส่วนใหญ่
มีการส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่แล้ว



ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6

ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

หัวหน้างานบริหารทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

อายุ 41 ปี

การศึกษา ปริญญาตรี

อายุงาน 8 ปี

ลักษณะงานที่ทำ บริหารงานทั่วไป

ผลการสัมภาษณ์

คำถามที่ 1 : ในความคิดเห็นของท่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างไร และมีลักษณะอย่างไรในองค์กรของท่าน

ความผูกพันต่อองค์กรในด้านจิตใจมีความสำคัญ คือ เรามีความรักในองค์กร ทำให้การทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ มีลักษณะคือ เราจะตั้งใจปฏิบัติงานอย่างแน่วแน่ มีเป้าหมายในการทำงานอย่างชัดเจน ส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ

คำถามที่ 2 : ในความคิดเห็นของท่านความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรมีความสำคัญอย่างไร และมีลักษณะอย่างไรในองค์กรของท่าน

การคงอยู่กับองค์กรทำให้องค์กรมีความสำคัญ คือ ทุกคนในองค์กรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ตั้งใจทำงานด้วยใจ พร้อมทั้งจะนำพาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า

คำถามที่ 3 : ในความคิดเห็นของท่านความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสำคัญอย่างไร และมีลักษณะอย่างไรในองค์กรของท่าน

ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสำคัญ คือ บุคลากรถือในหลักศีลธรรม ทำให้ทุกคนมีความปรารถนาดีต่อกัน ในองค์กรส่วนมากจะให้ความสำคัญในเรื่องการทำงานเป็นทีม จะต้องพึ่งพาอาศัยกันตลอด สิ่งเหล่านี้ได้ปฏิบัติสืบต่อกันมาจนทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

คำถามที่ 4 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านให้ความช่วยเหลือผู้อื่นมีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นมีความสำคัญมากต่อองค์กร ในองค์กรบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกโดยพนักงานทุกคน มีความตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น แสดงออกถึงความตั้งใจในการให้บริการผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา

คำถามที่ 5 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านความสำนึกในหน้าที่มีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

ความสำนึกในหน้าที่มีความสำคัญ คือ คนที่มีความสำนึกในหน้าที่จะทำงานที่รับมอบหมายอย่างเต็มที่ อุทิศตนให้กับองค์กร ร่วมมือร่วมใจช่วยกันบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกพฤติกรรม การสำนึกในหน้าที่ระดับมาก

คำถามที่ 6 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านความมีน้ำใจนักกีฬามีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

ความมีน้ำใจนักกีฬามีความสำคัญมาก ทุกคนจะมีน้ำใจช่วยเหลือกันเสมอ ลักษณะที่บุคลากรแสดงออก คือ สมัคสมานสามัคคีร่วมทำกิจกรรมไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมของมหาวิทยาลัยและคณะ บุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความมีน้ำใจนักกีฬาที่แสดงออกเป็นส่วนมาก

คำถามที่ 7 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

การคำนึงถึงผู้อื่นมีความสำคัญมาก เวลาทำงานต้องนึกถึงจิตใจของเพื่อนร่วมงานด้วย ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วย ช่วยเหลือเพื่อนยามเขาเดือดร้อนทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว บุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่นเป็นส่วนมาก ลักษณะที่แสดงออกขึ้นอยู่กับโอกาสและความเหมาะสม

คำถามที่ 8 : ในความคิดเห็นของท่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านการให้ความร่วมมือมีความสำคัญอย่างไร และบุคลากรในองค์กรมีการแสดงออกหรือไม่อย่างไร

การให้ความร่วมมือกันมีความสำคัญมาก เกิดจากความเต็มใจของบุคลากรที่เต็มใจให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานทุกส่วนงาน เช่น การจัดสัมมนาของคณะ บุคลากรทุกคนให้ความสำคัญเข้าร่วมสัมมนาอย่างพร้อมเพรียงกัน

คำถามที่ 9 : ท่านมีความคิดเห็น หรือแนวทางในการส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างไร

มีการส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรให้เกิดในทุกๆด้าน เพื่อให้การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์
วันเดือนปีเกิด	26 พฤศจิกายน 2531
ที่อยู่	21 หมู่ 3 ตำบลพระขาว อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13250
ประวัติการศึกษา	ชั้นประถมศึกษา โรงเรียนวัดบ้านแพน “ศรีรัตนานุกูล” อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนจอมสุรางค์อุปถัมภ์ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย แผนการเรียนอังกฤษ-ฝรั่งเศส โรงเรียนจอมสุรางค์อุปถัมภ์ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ) สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายเลขานุการสมาคมศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี
ประวัติการทำงาน	
เบอร์โทรศัพท์	08 9459 5305
อีเมล	look_nokjoob@hotmail.com