

ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ
พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

**RELATIONSHIP OF COURAGEOUS FOLLOWERSHIP,
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AND
EMPLOYEE EFFICIENCY**

นิตยา แหยมเจริญ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

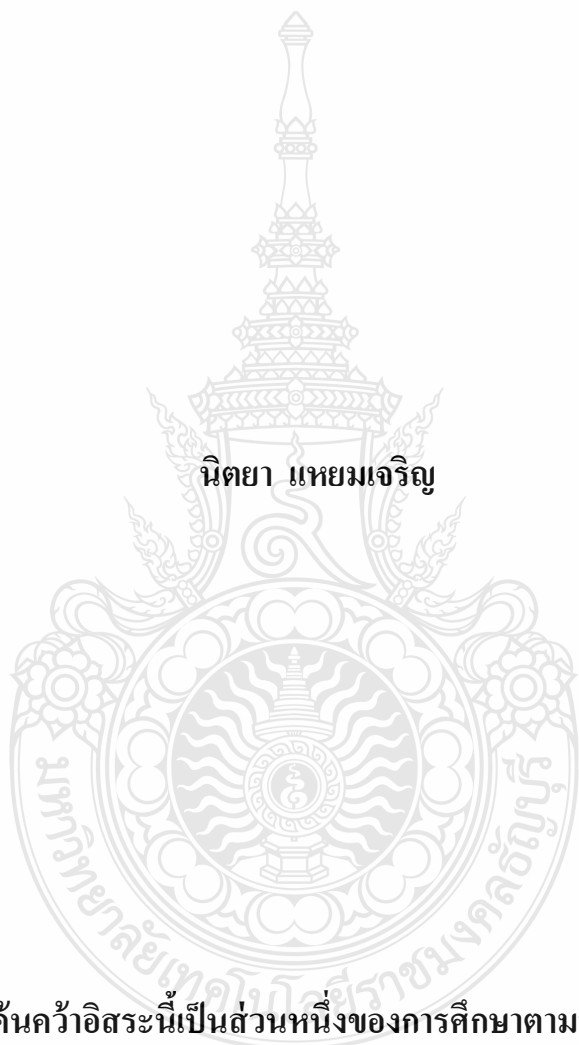
คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ
พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน



นิตยา แหยมเจริญ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ
พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
Relationship of Courageous Followership, Organizational Citizenship
Behavior and Employee Efficiency

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวนิตยา แหยมเจริญ

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์กฤษดา เขียววัฒนสุข, D.B.A.

ปีการศึกษา

2559

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(พันเอกหญิง ชมนพัชร สิมากร, ปร.ด.)



กรรมการ

(อาจารย์ดวงพร พุทธวงศ์, ปร.ด.)



กรรมการ

(อาจารย์กฤษดา เขียววัฒนสุข, D.B.A.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นาถรพี ชัยมงคล, ปร.ด.)

วันที่ 5 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2560

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ชื่อ - นามสกุล	นางสาวนิตยา แหยมเจริญ
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์กฤษดา เขียววัฒนสุข, D.B.A.
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน 2) รูปแบบภาวะผู้ตามที่กล้าหาญของพนักงาน พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) อาคารสำนักงานกรุงเทพมหานคร จำนวน 345 คน สถิติที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25-33 ปี สถานภาพแต่งงาน ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุการทำงาน 6-10 ปี ซึ่งเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และตำแหน่งงาน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นประสิทธิภาพของพนักงานจำแนกตามอายุ และอายุการทำงานแตกต่างกัน นอกจากนี้พบว่ารูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำสำคัญ: รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดี
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Independent Study Title	Relationship of Courageous Followership, Organizational Citizenship Behavior and Employee Efficiency
Name - Surname	Miss Nittaya Yamcharoen
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Mr. Krisada Chienwattanasook, D.B.A.
Academic Year	2016

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate 1) the personal factors of employees affecting their efficiency 2) the courageous followership, organizational citizenship behavior and employee efficiency 3) the relationships between courageous followership and employee efficiency and 4) the relationships between organizational citizenship behavior and employee efficiency. The samples used in this study were 345 employees of Thana chart Bank Public Company Limited, working at the office building in Bangkok. The statistics used in this study were percentage, mean and standard deviation. The hypothesis testing was analyzed by t-test, one-way ANOVA and Pearson's product moment correlation coefficient.

The study result found that most samples were married females, 25-33 years old with the bachelor's degree and with 6-10 years of working period who work at the operational level.

The hypothesis testing found that there were no differences of the level of employee efficiency categorized by sex, educational level, marital status and work position, except the level of employee efficiency categorized by age and working period. The courageous followership had positive relationships with employee efficiency and organizational citizenship behavior had positive relationship with employee efficiency.

Keywords: courageous followership, organizational citizenship behavior, employee efficiency

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์แนะนำเป็นอย่างดีจาก พ.อ.หญิง ดร.ชมนพัชร์ สิมากร ประธานกรรมการ ดร.ดวงพร พุทธวงศ์ กรรมการ ที่ท่านให้ความกรุณาให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงาน และ ดร.กฤษดา เชียรวัฒนสุข อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์เรียบร้อย ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้อันมีค่า ซึ่งสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในงานวิจัย และช่วยเพิ่มองค์ความรู้ ความสามารถในการประกอบอาชีพต่อไป

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหาร พนักงานของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามงานวิจัยในครั้งนี้ เจ้าหน้าที่โครงการปริญญาโทคณะบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่คอยสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอด รวมไปถึงเพื่อนร่วมรุ่นทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา และครอบครัวที่ให้การสนับสนุนในการศึกษาต่อระดับมหาบัณฑิต คอยเป็นกำลังใจ เป็นแรงผลักดันที่ดีมาโดยตลอด ซึ่งอยู่เบื้องหลังความสำเร็จในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน และผู้ที่สนใจได้ไม่มากนักน้อย และหากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้เพียงผู้เดียวและขอภัยไว้ ณ โอกาสนี้

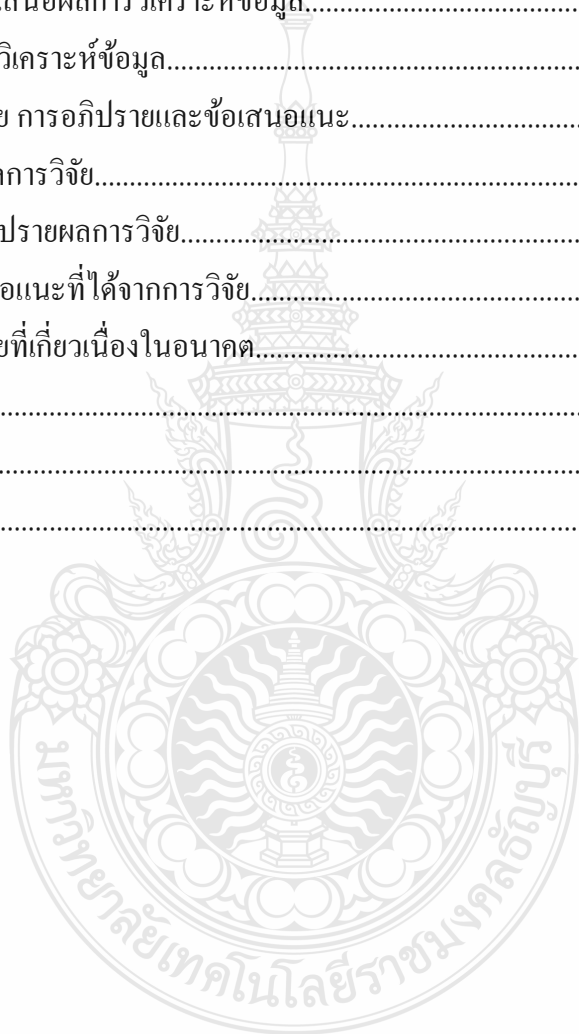
นิตยา แหยมเจริญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(12)
บทที่ 1 บทนำ.....	13
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	13
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	16
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	16
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	16
1.5 คำจำกัดความในงานวิจัย.....	18
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	20
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	21
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้ตาม.....	22
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตามที่มีความกล้าหาญ.....	25
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.....	29
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน.....	37
2.5 ประวัติชนาการชนชาติ.....	41
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	53
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	53
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	62
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	104
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	105
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	112
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	117
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	118
บรรณานุกรม.....	120
ภาคผนวก.....	125
ประวัติผู้เขียน.....	131



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	57
ตารางที่ 3.2 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้า หาญของพนักงาน.....	57
ตารางที่ 3.3 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร.....	57
ตารางที่ 3.4 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงาน.....	58
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล.....	64
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ของพนักงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานในภาพรวม.....	66
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ของพนักงาน ด้านความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน.....	67
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ของพนักงาน ด้านความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน.....	68
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ของพนักงาน ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา.....	69
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ของพนักงาน ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง.....	70
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ของพนักงาน ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม.....	71
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร ตามความคิดเห็นของพนักงานในภาพรวม.....	72
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ.....	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น.....	73
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น.....	74
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ.....	75
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่.....	75
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของพนักงาน ในภาพรวม.....	76
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน.....	77
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน.....	78
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน.....	78
ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ.....	79
ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบTest of Homogeneity of Variances ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ.....	81
ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ.....	81
ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ.....	83
ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ.....	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบTest of Homogeneity of Variances ความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	87
ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	87
ตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบTest of Homogeneity of Variances ความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุงาน.....	89
ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุงาน.....	90
ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน โดยภาพรวม.....	91
ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน โดยภาพรวม.....	92
ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน โดยภาพรวม.....	92
ตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบTest of Homogeneity of Variances ความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	93
ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	94
ตารางที่ 4.32 ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวม.....	96
ตารางที่ 4.33 ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	97
ตารางที่ 4.34 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม.....	99
ตารางที่ 4.35 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	101

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.36 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.....	102
ตารางที่ 4.37 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.....	103
ตารางที่ 4.38 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.....	103



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	20



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการจัดการบริหารองค์การในปัจจุบัน คำว่า “ประสิทธิภาพ” ถูกยกขึ้นมากล่าวอ้างถึงเสมอ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการบริหารองค์การนั้นให้เกิดประสิทธิภาพอันจะสร้างให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะภายหลังการเกิดวิกฤตเศรษฐกิจ ในช่วงปี พ.ศ. 2541-2542 ที่ทำให้พนักงานในองค์การต่าง ๆ ต้องทำงานอย่างมีคุณภาพ ทুমเทและสร้างคุณค่าแก่ธุรกิจ เพื่อให้องค์การจะสามารถอยู่ได้ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นประการหนึ่งสำหรับการดำรงอยู่ และการเจริญเติบโตขององค์การทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตลอดจนช่วยสร้างสมรรถนะและความสามารถ และความได้เปรียบในการแข่งขัน หลายองค์การจึงมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม โดยผู้บริหารระดับสูงและฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แสวงหาแนวทางปรับปรุงการบริหารด้วยกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์, 2543: 416)

ในแต่ละองค์การจะประกอบไปด้วยกลุ่มคนที่มาทำงานร่วมกัน และกลุ่มคนนี้ย่อมมีความแตกต่างกันในหลายด้าน แต่ก็มีความต้องการเป้าหมายที่จะทำงานให้สำเร็จ และในการปฏิบัติตามกลยุทธ์ขององค์การนั้น จำเป็นจะต้องอาศัยความร่วมมือแรงร่วมใจจากบุคคลหลายฝ่าย ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องประสานความร่วมมือเหล่านั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันอันจะเป็นการนำองค์การไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งนอกจากองค์การจะมีกลยุทธ์และแนวทางในการดำเนินงานที่ดีแล้ว สิ่งสำคัญที่เป็นแรงขับเคลื่อนความสำเร็จขององค์การ คือ ทรัพยากรมนุษย์ที่อยู่ในองค์การนั้น ซึ่งเป็นผู้ที่ถือว่ามีความสำคัญที่สุดในองค์การที่จะทำหน้าที่เป็นผู้นำในการขับเคลื่อนและนำพาองค์การไปสู่ ความสำเร็จได้ และการที่ผู้บริหารจะนำพาองค์การของตนไปสู่ ความสำเร็จและความก้าวหน้าจะได้มากน้อยเพียงใดนั้น องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดคือ การมีบทบาทภาวะผู้นำ ที่ได้รับการยอมรับและได้รับการสนับสนุนจากผู้ตาม อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพ จากผลงานวิจัยของ Kelley (1992) พบว่า ความสำเร็จ หรือผลงานต่างๆ ขององค์การนั้น มาจากการลงมือกระทำของผู้ตามเป็นส่วนใหญ่ โดยความสำเร็จในงานขององค์การเกิดจากการมีผู้นำที่ดีเพียงร้อยละ 10 ในขณะที่ความสำเร็จร้อยละ 90 เกิดจากการมีผู้ตามหรือทีมงานที่ดี ผู้ตามจึงมีเพียงแค่ปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด แต่ด้วยความผูกพันต่อเป้าหมายร่วมขององค์การและความกล้า จึงอาจคัดค้านหรือท้าทายอำนาจของผู้นำที่ไม่มุ่งต่อเป้าหมายร่วมขององค์การ ภาวะผู้นำที่ดีจึงมิใช่

บทบาทที่สนองตอบหรือเชิงรับ แต่เป็นบทบาทเชิงรุกหรือในทางสร้างสรรค์ พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยนสู่บทบาทภาวะผู้นำที่ดี และเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ (ศิริระ จุลานนท์, 2551)

รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีการศึกษาวิจัยและยังได้รับการยอมรับจากนักวิชาการ นักวิจัย และผู้สนใจเกี่ยวกับผู้ตาม ได้แก่ รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ (Courageous Followership) เป็นการแสดงพฤติกรรมของผู้ตามที่ส่งเสริมและสนับสนุนงานและผู้นำที่ตนเองอยู่ภายใต้การกำกับดูแลให้สามารถดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตรงตามที่กำหนด Chaleff (1995) ได้ ระบุ 5 พฤติกรรมที่เป็นลักษณะเฉพาะของผู้ตามที่ได้แสดงออกในบทบาทของผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ประกอบด้วย ความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน (Courageous to Assume Responsibility) เป็นความกล้าคิด กล้าทำ และกล้ารับผิดชอบในผลลัพธ์ที่ตนได้เป็นผู้กระทำ ไม่ว่าผลลัพธ์จะเป็นผลดีหรือผลเสีย โดยไม่ร้องขอให้ผู้บริหารปกป้องผลการกระทำของตน ความกล้าอาสาช่วยทำงาน (Courageous to Serve) เป็นความกล้าอาสาช่วยทำงานเพื่อลดภาระงานของผู้บังคับบัญชา และช่วยสนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชาสามารถทำงานในหน้าที่ให้แล้วเสร็จอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่สามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ ตลอดจนช่วยคิดแก้ไขปัญหา ความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา (Courageous to Challenge) คือ ต้องกล้าคัดค้านการกระทำหรือการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาในกรณีที่การกระทำและการตัดสินใจนั้นก่อให้เกิดผลเสียหายต่อองค์กร หรือเป็นการกระทำที่ขัดต่อหลักคุณธรรม กล้าประเมินการกระทำตามความเป็นจริง โดยให้ข้อมูลย้อนกลับในทางที่สร้างสรรค์ ความกล้าร่วมเปลี่ยนแปลงองค์กร (Courageous to Participate in Transformation) เป็นความกล้าที่จะมีส่วนร่วมเปลี่ยนแปลงองค์กร ไม่ขัดขวางการเปลี่ยนแปลงในกรณีที่การเปลี่ยนแปลงนั้นก่อให้เกิดผลดีต่อส่วนรวมและก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่างๆต่อองค์กร โดยร่วมวางแผนเปลี่ยนแปลงองค์กร และความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม (Courageous to Take Moral Action) เป็นความกล้าในการพิจารณาถึงเหตุผลที่เหมาะสมว่าจำเป็นหรือไม่ที่จะเป็นอิสระจากผู้นำและแสดงพฤติกรรมที่มีความเหมาะสมออกสู่หน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ นอกจากนั้นยังแสดงความพร้อมที่จะดำเนินการแก้ไขปรับเปลี่ยน และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเมื่อเกิดเหตุการณ์เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมขององค์กรที่ไม่มีศีลธรรมหรือผิดกฎข้อบังคับ

ซึ่งอีกหนึ่งปัจจัยที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) โดยเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวเอง ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร (Organ, 1987 อ้างถึงในวนิดา 2522, น.19) พฤติกรรมของแต่ละบุคคลเป็นอิทธิพลที่จะทำให้สังคม

สงบสุขหรือก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ได้ องค์การก็ย่อมต้องการบุคคลหรือพนักงานที่มีพฤติกรรมที่พึงปรารถนา มีความผูกพันที่ดึงมาจากจิตสำนึก มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ตั้งใจทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของงานให้สูงขึ้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีผลต่อบุคคลคือ ทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับสูง และมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับการประเมินผลงานสูงสุดกว่าผู้ร่วมงานอื่นๆ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีผลต่อองค์การ คือ ทำให้กลไกการทำงานของสังคมภายในขององค์การมีความราบรื่น มีความยืดหยุ่นในการทำงาน คนในองค์การมีการปรับตัว มีการพึ่งพาอาศัยกัน (สฎายุ ชีระวิชิตระกูล, 2547, น. 15-20) สอดคล้องกับ ผลวิจัยของ Poddakoff และ Mackenzie (2000, p.67) ที่พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินที่ได้รับใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ จากกระทรวงการคลังเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2547 มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ 444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน ธนาคารธนชาติดำเนินการปรับปรุงในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็น การเข้าควบรวมกิจการด้วยการซื้อหุ้นของธนาคารนครหลวงไทย ในปี พ.ศ. 2533 หรือการเข้าร่วมลงทุนของสโกลีเยแบงก์จากประเทศแคนาดา ในปี 2554 ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของธนาคารธนชาติเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็น การปรับปรุงการบริหารจัดการในด้านต่างๆ เช่น ด้านการให้บริการ เทคโนโลยี การดำเนินธุรกิจเชิงรุก และการปรับโครงสร้างภายในเพื่อความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและการเงินในอุตสาหกรรมการเงินธนาคาร เพื่อมุ่งสู่องค์กรที่มีการเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน ธนาคารธนชาติ มีการบริหารจัดการองค์กรที่เน้น “ประสิทธิภาพ” เช่นเดียวกับองค์กรธุรกิจอื่นๆ ที่ให้ความสำคัญของการบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน ดังจะเห็นได้จากพันธกิจของธนาคารที่มีต่อลูกค้า ที่กำหนดไว้ดังนี้ “มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของแต่ละธุรกิจให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเงินทั้งด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ผนวกรวมบริการทางการเงินของต่างธุรกิจในกลุ่มเข้าด้วยกัน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดทั้งด้านคุณภาพและจริยธรรม” ทำให้พนักงานธนาคารธนชาติ ต้องทำงานอย่างมีคุณภาพ พุ่มเท และสร้างคุณค่าแก่ธุรกิจ เพื่อที่ธนาคารธนชาติจะสามารถอยู่ได้

จากที่กล่าวมาผู้วิจัยสนใจจะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารธนชาติ (Employee Performance) เพราะเป็นเรื่องที่น่าสนใจ และมีความสำคัญต่อการทำงานร่วมกันของพนักงาน โดยศึกษาเรื่องภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญและประสิทธิภาพการ

ทำงานของพนักงาน เพื่อจะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาในการทำงานในสายงานต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการทำงาน และนำไปสู่แผนพัฒนาศักยภาพในแต่ละบุคคลต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน

1.2.2 เพื่อศึกษารูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานรวมถึง พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน

1.2.3 ศึกษาความสัมพันธ์ของรูปแบบภาวะผู้ตามที่กล้าหาญของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน

1.2.4 ศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ทางด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงานและตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร คือ พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) อาคารสำนักงานกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,470คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วยข้อมูลตัวแปร ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

-เพศ

- อายุ
- สถานภาพ
- ระดับการศึกษา
- आयงาน
- ตำแหน่งงาน

1.2 รูปแบบภาวะผู้ตามที่กล้าหาญ ประกอบด้วย

- ความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน
- ความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน
- ความกล้าหาญต่อการคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา
- ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง
- ความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม

1.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย

- พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ
- พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น
- พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น
- พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ
- พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีของพนักงานประกอบด้วย

2.1 คุณภาพของงาน

2.2 ปริมาณงาน

2.3 เวลาที่ใช้ทำงาน

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ทำการศึกษาตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2559 - มิถุนายน พ.ศ. 2560

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1.5.1 พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ที่เป็นพนักงานปัจจุบัน และปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานใหญ่ (HUB) ทั้ง 5 อาคาร

1.5.2 รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ (Courageous Followership) หมายถึง พนักงานธนาคารธนชาติที่มีความกล้าหาญจะร่วมแลกเปลี่ยนวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์กรกับผู้นำ ภายใต้ความเชื่อในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามที่ต้องการ Chaleff (1995) จำแนกไว้ 5 รูปแบบ ได้แก่

1. ความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน (Courageous to Assume Responsibility)
2. ความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน (Courageous to Serve)
3. ความกล้าหาญต่อการคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา (Courageous to Challenge)
4. ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง (Courageous to Participate in Transformation)
5. ความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม (Courageous to Take Moral Action)

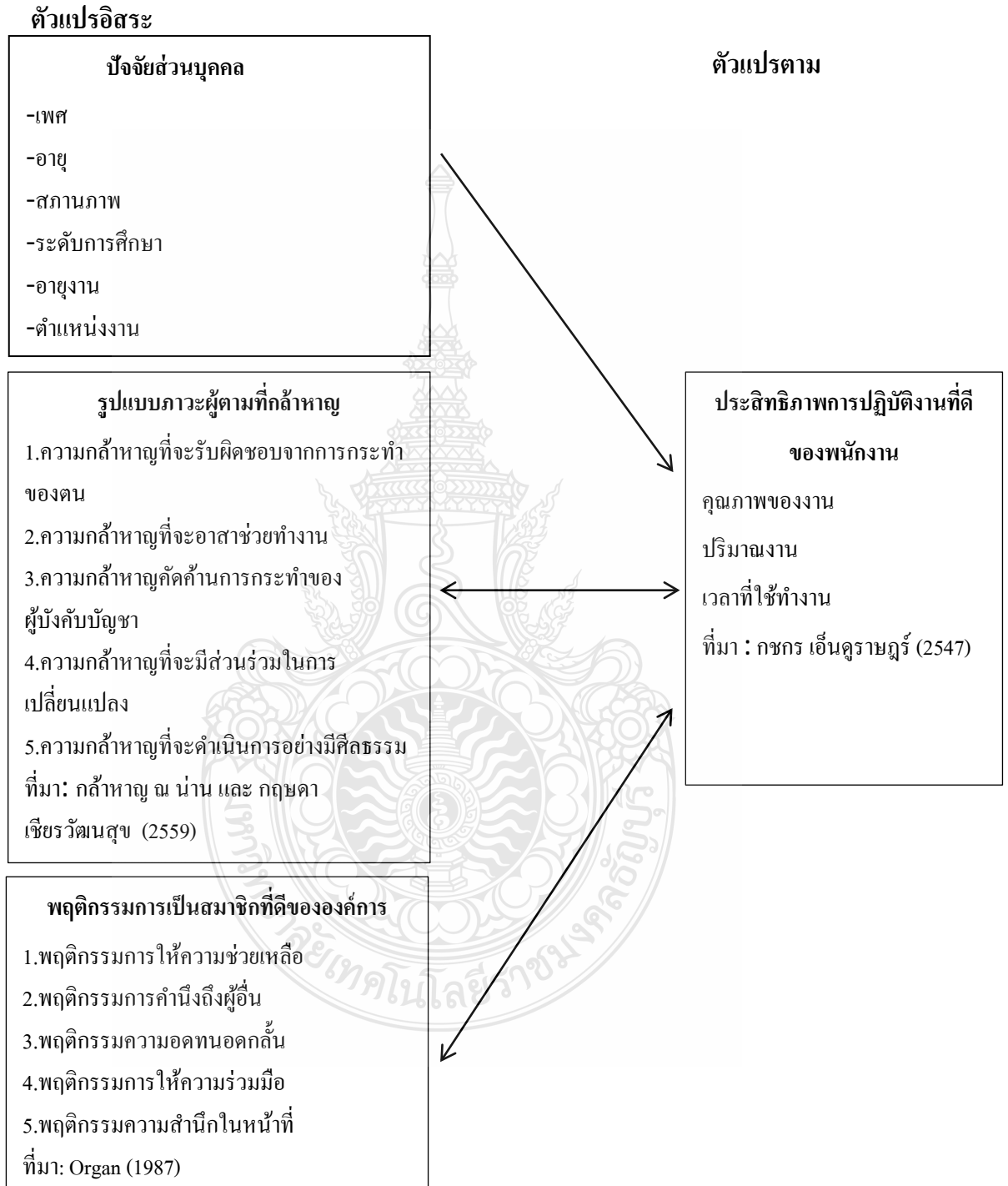
1.5.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกมานอกเหนือหน้าที่โดยที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ ไม่เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการกับงาน แต่เป็นประโยชน์และช่วยสนับสนุนงาน โดยพนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติและเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรให้เกิดประสิทธิผล (Organ, 1987) ประกอบด้วย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็น 5 พฤติกรรมดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)
2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)
3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)
4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)
5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

1.5.4 ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีของพนักงาน (Efficiency Performance) หมายถึง สิ่งที่เกิดจากความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยพิจารณาถึงภารกิจที่ปฏิบัติ ความสามารถ ความพึงพอใจ ที่จะทำงานร่วมกันในอนาคต ซึ่งการบรรลุผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายอยู่ในมาตรฐาน ด้านปริมาณ คุณภาพ และเหมาะสมกับเวลา แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการทำงานร่วมกัน (กชกร เอ็นดูราษฎร์, 2547)



1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

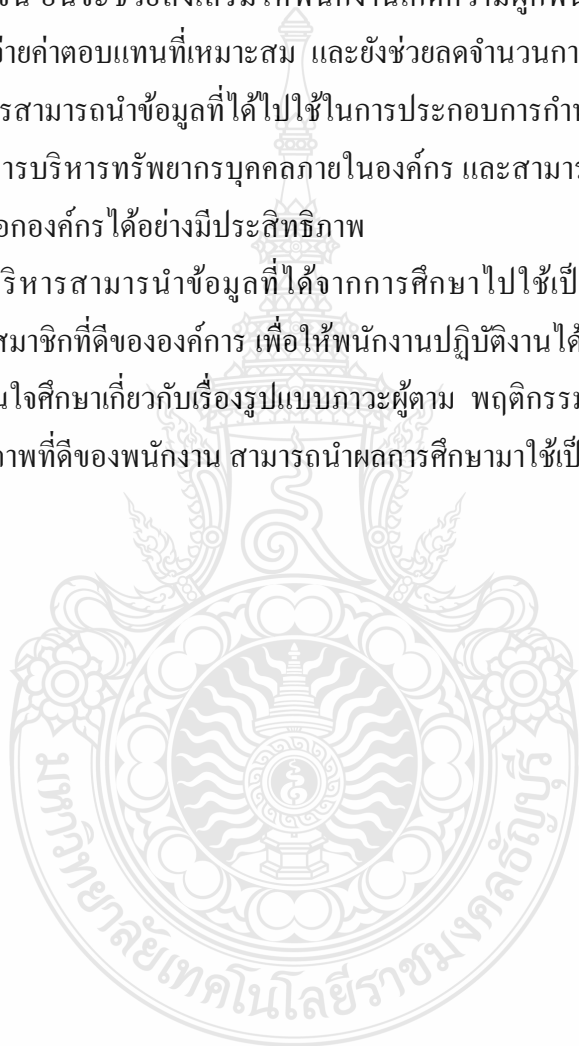
1.7.1 เป็นข้อมูลให้กับฝ่ายทรัพยากรบุคคลในการนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแนวทางการบริหารงานภายในองค์กรเพื่อให้พนักงานในองค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.7.2 สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการนำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อที่จะได้ร่วมมือกันหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร มีทัศนคติที่ต่อองค์กร ชนาครามีการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม และยังช่วยลดจำนวนการลาออกของพนักงานได้

1.7.3 องค์กรสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประกอบการกำหนดนโยบาย วางแผนในด้านต่าง ๆ เพื่อใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลภายในองค์กร และสามารถตอบรับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.7.4 ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.7.5 ผู้ที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับเรื่องรูปแบบภาวะผู้ตาม พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิภาพที่ดีของพนักงาน สามารถนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวคิดในการพัฒนาการวิจัยต่อไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา โดยนำเสนอ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้ตาม
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
- 2.5 ประวัติชนาการชนชาติ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้ตาม

2.1.1 ความหมายของผู้ตาม (Follower)

Kelley (1998) กล่าวว่า ผู้ตาม หมายถึง ผู้ที่แสดงบทบาทเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ในงาน เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร และเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้นำและองค์กร

Yodee - wiss (1999) กล่าวว่า ผู้ตามหมายถึง ผู้ที่ใช้พฤติกรรมส่วนบุคคลไปในทางสร้างสรรค์(healthy) ที่ก่อให้เกิดความสำเร็จขึ้น โดยบุคคล ทีมงานและองค์กร

สรุปได้ว่า ผู้ตาม คือบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานร่วมกับผู้นำให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร ผู้ตามจึงเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

2.1.2 ความหมายของและภาวะผู้ตาม (Followership)

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544) กล่าวว่า ภาวะผู้ตาม หมายถึง การปฏิบัติของบุคคลที่เป็นผู้ตาม ที่แสดงถึงความเข้มแข็ง มีความคิดเป็นของตนเอง ไม่คืออื่น มีความอ่อนน้อมถ่อมตน อดทนไม่แข็งข้อต่อผู้บังคับบัญชา

พวงรัตน์ บุญญานูรัตน์ (2546) กล่าวว่า ภาวะผู้ตาม หมายถึง สิ่งที่ควรมีเพื่อการแสดงบทบาทของผู้ตามอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลสูงต่อกลุ่มหรือองค์กร หรืออีกนัยหนึ่งสนับสนุนการสร้างความสำเร็จตามเป้าหมายร่วมกันของกลุ่มหรือองค์กร หรือตามวิสัยทัศน์

บุญใจ ศรีสถิตนรากร (2551) กล่าวว่าภาวะผู้ตาม หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่เป็นผู้ตามที่ดี สามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้นำให้บรรลุผลสำเร็จ ร่วมมือ ช่วยเหลือและสนับสนุนผู้นำรวมทั้งไม่คัดค้าน และเป็นปฏิบัติต่อผู้นำ สามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่าภาวะผู้ตาม หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่เป็นผู้ตามที่มีความรับผิดชอบทั้งในงาน สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคิดเป็นของตนเอง กล้าแสดงออก เต็มใจ และสนับสนุนการสร้างความสำเร็จตามเป้าหมายร่วมกันขององค์กร ในการดำเนินงานขององค์กรนั้น เมื่อผู้นำทำการตัดสินใจจะกระทำภารกิจใด ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรแล้ว ผู้ที่จะรับคำสั่งในการตัดสินใจของผู้นำ ไปดำเนินการปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จตามภารกิจจากการตัดสินใจของผู้นำนั้นก็คือ ผู้ตาม ดังนั้นผลสำเร็จของภารกิจจากการตัดสินใจของผู้นำ จึงขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของผู้ตามเป็นสำคัญ

2.1.3 แบบภาวะผู้ตาม (style of followership)

Townsend (1999 (อ้างถึงใน ศิระ จุลานนท์, 2551, น. 12)) แบ่งผู้ตามออกเป็น 2 ประเภท คือ

- 1) ผู้ตามแบบผู้สนอง (passive followership) เป็นผู้ตามในลักษณะขี้นัยภาพลักษณะในด้านลบของผู้ตาม มุ่งเน้นการทำตามผู้นำ
- 2) ผู้ตามแบบผู้ริเริ่ม (active follower) เป็นผู้ตามในลักษณะที่มีความสัมพันธ์กับผู้นำในด้านที่ส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจและสร้างความสำเร็จ

Chaleff (1995 อ้างถึงใน ศิระ จุลานนท์, 2551, น. 12)) แบ่งผู้ตามออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) ผู้ตามแบบนิ่งเงียบ (mute follower) เป็นผู้ตามที่ไม่มีความกล้า หรือทักษะเพียงพอที่จะขัดขึ้น โต้เถียง หรือท้าทายเมื่อผู้นำเป็นฝ่ายผิด

2) ผู้ตามแบบกล้าหาญ (courageous follower) เป็นผู้ตามที่เป็นแบบอย่างที่ดี ได้แก่

- 1) ความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน (Courageous to Assume Responsibility)
- 2) ความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน (Courageous to Serve)
- 3) ความกล้าหาญต่อสิ่งที่ท้าทาย (Courageous to Challenge)
- 4) ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง (Courageous to Participate in Transformation) และ
- 5) ความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม (Courageous to Take Moral Action)

Kelley (1992.อ้างถึงใน สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2548,น.220-223) ได้จัดแบ่งประเภทภาวะผู้ตาม 5 แบบ ดังนี้

1) ผู้ตามแบบห่างเหิน (alienated follower) ผู้ตามแบบนี้มีพฤติกรรมเฉื่อยชา (passive) แต่มีความอิสระ (independent) และมีความคิดสร้างสรรค์ (critical thinking) สูง ผู้ตามแบบห่างเหิน ส่วนมากเป็นผู้ตามที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีประสบการณ์และผ่านอุปสรรคต่าง ๆ มาก่อน แต่ต่อมาเกิดแตกหักกันขึ้นกับผู้บังคับบัญชา ด้วยเหตุนี้ ผู้ตามแบบนี้จึงใช้ความสามารถที่มีอยู่ของตนไปในการวิพากษ์วิจารณ์จุดอ่อนขององค์กรและของผู้บังคับบัญชา ผู้ตามแบบห่างเหินมีความสามารถในการคิดอย่างอิสระ แต่จะไม่ยอมเข้าร่วมในการแก้ปัญหาหรือจุดบกพร่องที่ตนเองมองเห็น

2) ผู้ตามแบบปรับตาม (conformist follower) เคลลี (Kelley, 1988) เรียกผู้ตามแบบนี้ว่า “ผู้ตามแบบรับชม” (yes people) โดยเป็นผู้ตามที่มีความกระตือรือร้น (active) ในงานขององค์กร แต่ทำงานโดยขาดทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ ผู้ตามแบบปรับตามจะยินยอมทำตามคำสั่ง โดยไม่คำนึงว่างานนั้นจะมีลักษณะอย่างไร สิ่งที่ผู้ตามแบบปรับตามกังวลคือ พยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ซึ่งผู้ตามแบบปรับตามเป็นผลผลิตที่เกิดจากระบบบริหารแบบเผด็จการที่เข้มงวดในเรื่องกฎระเบียบ ผู้ตามแบบทำงานเอาตัวรอด (pragmatic survivor) เฉื่อยชา (passive) กระตือรือร้น (active)

3) ผู้ตามแบบทำงานเอาตัวรอด (pragmatic survivor follower) ผู้ตามแบบนี้มีลักษณะของแบบผู้ตามทั้ง 4 แบบ แต่ผู้ตามจะเลือกใช้แบบใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์ขณะนั้นว่า แบบผู้ตามใดที่เอื้อประโยชน์แก่ตนได้มากที่สุดและมีความเสี่ยงน้อยที่สุด โดยยึดถือคำขวัญว่า “ปลอดภัยไว้ดีกว่า ต้องเสียใจภายหลัง” (better safe than sorry) มักพบบุคคลประเภทนี้ในวงการราชการที่มีระบบการโยกย้ายในวาระสั้น

4) ผู้ตามแบบเฉื่อยชา (passive follower) เป็นผู้ตามที่ขาดทั้งความเป็นอิสระ (ชอบพึ่งพาผู้อื่น) และความคิดสร้างสรรค์ เคลลี เรียกผู้ตามแบบนี้ว่า “แกะ” (sheep) เพราะไม่ชอบการรับผิดชอบ ทำงานเท่าที่ได้รับมอบหมายแล้วหยุด หากจะให้ทำต้องบอกหรือสั่งใหม่ และกว่างานจะลืมหืมตาได้ จะต้องใช้การติดตาม ตรวจสอบอย่างใกล้ชิด การที่ผู้ตามมีพฤติกรรมเช่นนี้เป็นผลมาจากการทำงานที่ผู้นำ ใช้วิธีการควบคุมมากเกินไป และใช้การลงโทษเมื่อผู้ตามทำผิด (Kelley, 1992)

5) ผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ (effective follower) ผู้ตามประเภทนี้คือยอดปรารถนาขององค์กร เป็นผู้ที่มีความใส่ใจในการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการทำงานสูง มีความสามารถในการบริหารจัดการงานได้ด้วยตนเอง (self-management) มีความสามารถในการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งของตนเองและองค์กร ทำให้ได้ข้อยุติที่ดีและเกิดผลกระทบเชิงบวก ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตามที่มีความกล้าหาญ

2.2.1 ความหมายของภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ (Courageous Followership) นักวิจัยได้ค้นพบผลการวิจัยจำนวนมากที่เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพที่ทำให้ผู้นำมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ขัดแย้งกับข้อค้นพบเกี่ยวกับประสิทธิภาพของผู้ตาม ประเด็นคำถามที่น่าสนใจคือ อะไรคือความแตกต่างของทั้งสองบทบาทที่มีความแตกต่างกัน (Davis, 2003; Kelley, 1988 ; Taylor & Rosenbach, 1996) อย่างไรก็ตาม นักวิจัยส่วนใหญ่ได้ตรวจสอบรูปแบบลักษณะ พฤติกรรม หรือบุคลิกภาพของผู้ตามเพื่อทำการตรวจสอบบทบาทที่ผู้ตามแสดงออก โดย Chaleff (1995) ได้นำเสนอรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีมุ่งเน้นไปยังบทบาทที่ผู้ตามแสดงออกอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถูกเรียกว่าเป็นทฤษฎีภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ (Theory of courageous of followership) Chaleff ตั้งข้อสังเกตว่ากระบวนการที่ผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาตั้งอยู่บนพื้นฐานของอำนาจ (Power) โดยผู้นำจะมีอำนาจในการให้รางวัลและการลงโทษผ่านการให้โบนัส การแนะนำทางเลือก การเลื่อนขั้นตำแหน่ง การประเมินผล และการให้ออกจากงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้โดยเฉพาะในมิติของสิ่งที่เป็นเชิงลบจะทำให้ผู้ตามต้องการที่จะหลีกเลี่ยงอำนาจของผู้นำ หากผู้ตามขาดความกล้าหาญก็จะละทิ้งมุมมองที่เป็นเอกลักษณ์และสุขภาพที่ดีของตนเองซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการสร้างสรรค์และนวัตกรรม นอกจากนี้เขายังเชื่อว่าผู้ตามต้องแสดงความกล้าหาญออกมา เพื่อยืนหยัดในสิ่งที่ตนเองเชื่อมั่น โดยเฉพาะเมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างความเชื่อกับคนอื่น ๆ โดยผู้ตามที่เป็นตัวอย่าง (Exemplary follower) จะพยายามทำในสิ่งที่ทราบว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง และจะพยายามขัดขวางในสิ่งที่ผู้อื่นทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้องหรือทำให้เกิดความยากลำบากมากยิ่งขึ้นสำหรับการทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง (Lee, 2006) ผู้ตามก็เหมือนกับผู้นำที่ต่างคนก็ทำหน้าที่ของตน เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (Goffee & Jones, 2006) โดยผู้ตามที่มีความกล้าหาญจะร่วมแลกเปลี่ยนวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์กรกับผู้นำภายใต้ความเชื่อในทิศทางเดียวกันเพื่อให้องค์กรได้รับความสำเร็จตามที่ต้องการ

โดยมุ่งสนใจใน 2 ปัจจัย ปัจจัยแรกคือ รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ (Courageous Followership) และปัจจัยที่สอง คือ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) สำหรับรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ผู้วิจัยกำหนดปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ตามแนวคิดของ Chaleff (1995) ที่จำแนกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่ 1) ความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน (Courageous to Assume Responsibility) 2) ความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน (Courageous to Serve) 3) ความกล้าหาญต่อสิ่งที่ท้าทาย (Courageous to Challenge)

4) ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง (Courageous to Participate in Transformation) และ 5) ความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม (Courageous to Take Moral Action) และสำหรับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยกำหนดปัจจัยตาม แนวคิดของ Organ (1987) ที่จำแนกเป็น 5 พฤติกรรม ได้แก่ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ 3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น 4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และ 5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

2.2.2 รูปแบบของภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ

Chaleff ระบุภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญออกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่ 1) ความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน (Courageous to Assume Responsibility) 2) ความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน (Courageous to Serve) 3) ความกล้าหาญต่อสิ่งที่ท้าทาย (Courageous to Challenge) 4) ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง (Courageous to Participate in Transformation) และ 5) ความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม (Courageous to Take Moral Action) โดยจะนำเสนอรายละเอียดตามลำดับต่อไปนี้

1) ความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน (Courageous to Assume Responsibility)

การแสดงบทบาทนี้ของผู้ตามที่มีความกล้าหาญ เป็นการแสดงความรู้เกี่ยวกับความเป็นเจ้าของที่ภาระหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบและต่อองค์กรเนื่องจากบางครั้งการทำงานร่วมกันทำให้พนักงานขาดสติหรือละเลยความรับผิดชอบ และจิตสำนึกต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบ ดังนั้น ผู้นำจึงจำเป็นต้องสร้างสิ่งต่างๆ เหล่านี้ให้เกิดขึ้นกับผู้ตาม (Gast, 2003, p. 94) โดยบทบาทดังกล่าวผู้ตามจำเป็นต้องมีความคิดริเริ่มต่อการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และไม่ต้องรอคอยคำสั่งจากผู้นำ สามารถค้นหาและพัฒนาขีดความสามารถของตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ สำเร็จตามที่ต้องการ ซึ่งผู้ตามที่เป็นแบบอย่างมักตระหนักถึงการพัฒนาตนเองอยู่เสมอว่าเป็นปัจจัยสำคัญของกระบวนการเจริญเติบโตของตนเองและองค์กร (U.S. Army, 1993) โดยพวกเขาจะใช้โอกาสที่เกิดขึ้นจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินตนเอง และการประเมินจากผู้บังคับบัญชา และการประเมินจากสถาบันต่าง ๆ ที่พวกเขาเข้าร่วม นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2) ความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน (Courageous to Serve)

ผู้ตามที่มีความกล้าหาญจำเป็นต้องมีความในการทำหน้าที่การให้บริการหรือช่วยสนับสนุนให้องค์กรได้รับความสำเร็จ (Davis, 2003) โดยพวกเขาจะตระหนักว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีม และมี

ความเต็มใจที่ปฏิบัติงาน แม้จะเป็นที่ไม่ชอบก็ตาม แต่งานนั้นเป็นประโยชน์อย่างมากต่อทีม รวมถึงการช่วยเหลืองานของผู้นำ เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้นำ (Dixon & Westbrook, 2003) ตลอดจนการได้รับข่าวสารที่ไม่ดีหรือปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่เป็นปัญหาและอุปสรรค พวกเขาจะพยายามจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ เหล่านั้นเพื่อให้ผ่านพ้นไปได้ ดังนั้น ผู้ตามที่มีความกล้าหาญจะยืนหยัดเคียงข้างกับผู้นำและสถานการณ์ที่ยากลำบากในการปฏิบัติงาน (Chaleff, 1995) ด้วยความเต็มอกเต็มใจที่ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ

3) ความกล้าหาญต่อสิ่งที่ท้าทาย (Courageous to Challenge)

ผู้ตามที่มีความกล้าหาญตระหนักว่า เมื่อผู้นำทำการตัดสินใจเรียบร้อยแล้ว พวกเขาจำเป็นต้องมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานตามนโยบายหรือแนวทางที่ผู้นำกำหนดขึ้น ภายใต้ขีดความสามารถที่ดีที่สุดของตนเอง ซึ่งแตกต่างจากผู้ได้บังคับบัญชาทั่วไป โดยผู้ตามที่มีความกล้าหาญจะยืนหยัดเคียงข้างผู้นำ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมในสิ่งที่ผู้นำได้ทำการตัดสินใจดำเนินการโดยไม่เกรงกลัวต่อสิ่งที่ท้าทายที่ผู้นำได้มอบหมายให้ทำ แต่มุ่งหวังที่จะทำให้สิ่งเหล่านั้นให้ประสบความสำเร็จ (Davis, 2003, p.12) นอกจากนี้ผู้ตามที่มีความกล้าหาญเข้าใจดีว่าเวลาและสถานที่ใด ควรจะดำเนินการหรือปฏิเสธสิ่งที่ผู้นำตัดสินใจซึ่งจะนำไปสู่ความหายนะในการดำเนินการในกระบวนการทำงาน หากแนวทางดังกล่าวไม่ได้ก่อประโยชน์และสร้างความเสียหายผู้ตามที่มีความกล้าหาญจะแสดงพฤติกรรมต่อความท้าทายดังกล่าวและยืนตรงกันข้ามกับการตัดสินใจของผู้ตามในครั้งนั้น (Chaleff, 1995, p. 95)

4) ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง (Courageous to Participate in Transformation)

ผู้ตามที่มีความกล้าหาญได้ตระหนักว่าพวกเขามีอีกหนึ่งบทบาท ได้แก่ บทบาทการเปลี่ยนแปลง (Transformation) โดยผู้ตามที่เป็นแบบอย่างจะอยู่กับผู้นำและกลุ่มระหว่างการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจริงและมีความท้าทายอย่างมาก ซึ่งพวกเขาจะพยายามช่วยผู้นำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดี ผ่านการตรวจสอบบทบาทของตนเองและระบุพฤติกรรมที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขพฤติกรรมที่ผิดปกติหรือนำไปสู่การไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือการเปลี่ยนแปลงสู่สิ่งใหม่ พฤติกรรมดังกล่าวจะรวมถึงการเปิดรับต่อการเปลี่ยนแปลง การยอมรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง ความเพียรพยายาม (Persistence) และความเอาใจใส่ในการทำความเข้าใจต่อความยากลำบากของการเปลี่ยนแปลง (Chaleff, 1995)

5) ความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม (Courageous to Take Moral Action)

ผู้ตามที่เป็นแบบอย่างจะตระหนักว่าการเจริญเติบโตของตนเองหรือองค์กร อาจต้องการให้พวกเขาสามารถดำเนินการปฏิบัติงานและตัดสินใจได้ด้วยตนเองหรือเป็นอิสระจากผู้นำ (Chaleff, 1995) โดยพวกเขาจะพิจารณาเห็นเหตุผลที่เหมาะสมว่าจำเป็นหรือไม่ ที่จะเป็นอิสระจากผู้นำและแสดงพฤติกรรมที่มีความเหมาะสมออกสู่หน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ นอกจากนี้พวกเขายังตระหนักดีว่า การเป็นอิสระจากผู้นำจะช่วยให้องค์กรได้รับประโยชน์อย่างมาก เนื่องจากการมีความอิสระจะช่วยให้ผู้ตามมีความคิดใหม่ ๆ ที่จะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้นำและองค์กรอีกทางหนึ่ง ผู้ตามที่มีความกล้าหาญยังแสดงความพร้อมที่จะดำเนินการแก้ไข ปรับเปลี่ยน และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเมื่อเกิดเหตุการณ์เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมขององค์กรที่ไม่มีศีลธรรมหรือผิดกฎข้อบังคับ โดยพวกเขาจะสร้างตัวเลือก (Options) เพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านั้น เช่น การไม่เชื่อฟังคำสั่ง (Disobeying) ประกาศในสิ่งที่ไม่ดี (Whistle-blowing) หรือออกจากองค์กร (Leaving) (Kelley, 1992)

กล่าวได้ว่า งานวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญยังอ่อนวัยมาก เพราะเพิ่งจะเริ่มต้นและมีการศึกษากันในวงแคบ จากการทบทวนนั้นพบว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดย Dixon and Westbrook (2003) ที่นำรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของ Chaleff มาทำการตรวจสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานเกี่ยวกับวิศวกรและเทคโนโลยีที่เป็นตัวแทนภาครัฐและกลุ่มอุตสาหกรรม ผลวิจัยความตรงของรูปแบบภาวะผู้ตามของ Chaleff โดยภาวะผู้ตามควรเกิดขึ้นและได้รับการตระหนักในทุกระดับขององค์กร นอกจากนี้ ผลวิจัยยังระบุว่าภาวะผู้ตามจะเกิดขึ้นในทุกระดับขององค์กร และมีความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติในคุณลักษณะส่วนบุคคลของภาวะผู้ตามต่อการทำหน้าที่ของบุคลากรทุกระดับในองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับภาวะผู้ตามอยู่ในระดับสูงและคุณลักษณะของภาวะผู้ตามมีความสัมพันธ์ต่อระดับองค์กร การศึกษาครั้งนี้ สืบให้เห็นได้ว่าผู้บริหารเป็นทั้งผู้นำและผู้ตามและบทบาทของผู้ตามสามารถที่จะอธิบายได้ตามระดับองค์กร

โดยพฤติกรรมดังกล่าวนี้ถูกนำไปตรวจสอบกับกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี (Dixon, 2003) ซึ่งผลวิจัยชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมเหล่านี้แสดงออกเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในทุกระดับขององค์กร Christianah (2013). ศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบภาวะผู้ตาม และประสิทธิภาพการทำงานในมหาวิทยาลัยเอกชน บอดสวานา พบว่า รูปแบบภาวะผู้ตามแบบ passive followership style มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ และผลการวิจัยของ ธิติ ธิติเสรี (2557) ที่พบว่า ความกล้าหาญของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แสดงให้เห็นว่าปัจจัย ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

นอกจากนั้น Ray (2006) ได้นำรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของ Chaleff ไปทำการศึกษาเพื่อตรวจสอบพฤติกรรมของภาวะผู้ตามที่หลากหลาย โดยการทดสอบพหุระดับกับกลุ่ม

ตัวอย่างผู้บริหารที่ปฏิบัติงานใน North Carolina community college ซึ่งได้นำแบบวัดที่ Dixon (2003) พัฒนาขึ้น มาใช้วัดในงานวิจัยของตนเอง ผลวิจัยพบว่า ภาวะผู้ตามอยู่ในระดับสูง นอกจากนั้นยังพบว่า ระดับพฤติกรรมภาวะผู้ตามจะเพิ่มขึ้นตามระดับการศึกษา อายุ และประสบการณ์ทำงาน โดยงานวิจัยได้เสนอแนะว่าการสนับสนุนการฝึกอบรมเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับพนักงานทุกคนในองค์กร เพื่อพัฒนาระดับของภาวะผู้ตามให้สูงขึ้น

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.3.1 ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Organ (1998 อ้างถึงใน สุพานี, 2552, น. 9) ได้ให้ความหมาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ว่าเป็น พฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติ และเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยปกติพบว่าการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะเกิดขึ้นได้จาก 2 ทาง คือ 1) การที่พนักงานรู้สึกว่าได้ได้รับความเป็นธรรมจากองค์กร คือ ได้รับค่าตอบแทน ผลประโยชน์ สวัสดิการต่างๆ อย่างน่าพอใจ และ 2) คนเหล่านี้เป็นคนดี มีคุณธรรม และมีความสำคัญของความรับผิดชอบต่อองค์กร และต่อสังคมส่วนรวม จึงทำให้มีจิตสำนึกที่ถูกต้องเหมาะสม และมีการประพฤติปฏิบัติที่ดีต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน

Robbins (2005) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ว่าเป็น พฤติกรรมซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการกับงาน แต่ช่วยสนับสนุนการทำงานในหน้าที่ต่างๆ ให้เกิดประสิทธิผล

Greenberg and Baron (1993) (อ้างถึงใน ตุลยา เจริญทอง, 2550, น.25) โดยได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ว่าเป็นการกระทำโดยพนักงานที่มีส่วนทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างดี แต่ไม่ได้กำหนดอย่างเป็นทางการของงาน

วัลลพ ล้อมตะกู (2554, น.14) ให้ความหมายของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การกระทำ ที่ไม่ได้เกิดจากการให้รางวัลอย่างเป็นทางการจากองค์กร แต่เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่เต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเกินกว่าบทบาทที่ตนรับผิดชอบ นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้เป็นอย่างดี

กิตติพร กาลานุสนธิ์ (2554, น.14) ได้สรุปความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ ซึ่งนอกเหนือจากที่องค์กรได้กำหนดไว้ โดยเป็นพฤติกรรมสนับสนุนและมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรโดยรวม

ศิริวรรณ ชื่นบุญ (2553, น. 26) โดยได้สรุปความหมายของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การปฏิบัติของบุคลากรที่องค์กรไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติอย่างเป็นทางการ แต่เป็นการปฏิบัติที่เกิดขึ้นเอง มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

สฎายุ ชีระวิชิตระกุล (2552, น. 24) โดยได้ให้ความหมาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร หมายถึง พฤติกรรมเชิงบวกที่อยู่นอกเหนือบทบาท (Extra Role) โดยไม่ได้ถูกกำหนดให้ต้องกระทำจากองค์กร

สุภาพร อำมาตย์ (2550, น. 18) ได้ให้ความหมาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ซึ่งเกิดจากตัวพนักงานเองนอกเหนือจากที่องค์กรได้กำหนดไว้ เช่น การตรงต่อเวลา การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ การรับอาสาทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ตนไม่ได้ถูกระบุให้ต้องกระทำ การเสนอความคิดสร้างสรรค์ และการฝึกฝนตนเองอยู่เสมอไม่ปล่อยเวลาให้สูญเปล่าในการทุ่มเทเพื่อการทำงานของตนอยู่เสมอ โดยเป็นสิ่งที่สนับสนุนและมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรการมีน้ำใจ ตลอดจนการแก้ปัญหาต่างๆ ภายในองค์กร ดังนั้นงานบางอย่างอาจไม่ได้กำหนดไว้ในรายละเอียดของภาระหน้าที่ในองค์กร แต่ต้องสร้างจิตสำนึกให้เกิดขึ้นกับพนักงาน (ธนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550, น.22)

รดา อุดมอานุภาพสุข (2549, น. 12) ได้สรุปความหมาย ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งองค์กรนั้นไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่พนักงานต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยที่ไม่มีผลต่อความดีความชอบของพนักงานอย่างเป็นทางการ

จากความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ข้างต้น ผู้วิจัยสรุปและบูรณาการสำหรับงานวิจัยฉบับนี้ได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกมานอกเหนือหน้าที่โดยที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ ไม่เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการกับงาน แต่เป็นประโยชน์และช่วยสนับสนุนงาน โดยพนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติและเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ช่วยสนับสนุนการทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิผล

2.3.2 ความสำคัญของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ในการพัฒนาหรือส่งเสริมการทำงานของพนักงานในองค์กร คือ การส่งเสริมให้พนักงานทำงานร่วมกันและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ดังนั้น พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ช่วยทำให้การติดต่อประสานงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น เพิ่มเสถียรภาพการดำเนินงานขององค์กร นอกจากนี้ยังช่วยดึงดูดและรักษาพนักงานที่ดีให้แก่องค์กร และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสำคัญ คือ เป็นพฤติกรรมสร้างสรรค์ที่เกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยมีความสำคัญต่อองค์กร ดังนี้คือ (ธรรมรัตน์ อยู่พรง, 2556, น.43)

1) ด้านผลสำเร็จของงาน พฤติกรรมกรดังกล่าวส่งผลให้พนักงานทำงานตรงเวลา ปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบขององค์กร เกิดผลสำเร็จของงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ

2) ด้านความร่วมมือในการทำงาน พนักงานจะแบ่งปันข้อมูลอุปกรณ์ ทรัพยากร ช่วยสอนงาน และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานใหม่ ช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีงานล้นมือ ตอบสนองต่อความขัดแย้ง ได้อย่างนุ่มนวล รวมถึงการแสดงออกถึงความชื่นชมสมาชิกภายในกลุ่มการทำงานของตนต่อบุคคลภายนอก

3) ด้านความเป็นพลเมืองดี เป็นการร่วมมือภายใต้การบริหารจัดการขององค์กร ถือเป็น การดึงศักยภาพและความร่วมมือของพนักงาน เช่น การเข้าร่วมประชุมโดยไม่ต้องร้องขอ การให้ข้อมูล คำแนะนำหรือร่วมตัดสินใจในเวลาที่ถูกต้องเหมาะสม สามารถโต้แย้ง แสดงความเห็นได้อย่างมีเหตุผล รับฟังทัศนคติหรือความคิดเห็นจากบุคคลอื่น องค์กรในปัจจุบันประกอบด้วยบุคคล ต่างเพศ ต่างวัย จึงทำให้เกิดความแตกต่างของพฤติกรรมในการทำงาน เนื่องจากการแสดงออกทางพฤติกรรมมาจากค่านิยมในการทำงาน ซึ่งเมื่อบุคคลมีความคิดหรือความเชื่อแบบใดก็จะแสดงพฤติกรรมออกมา พฤติกรรมในการทำงานดังกล่าวเป็นสิ่งที่ส่งผลโดยตรงต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมความร่วมมือ การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ฯลฯ พฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่องค์กรไม่ควรมองข้าม เพราะในการปฏิบัติงานล้วนต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคนช่วยผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จ

นอกจากความสำคัญของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว จากการศึกษาพบว่าสอดคล้องกับแนวคิดของ วรท วิลาวรรณ (2546) (อ้างถึงใน รดา อุดมอานุกาพิสุข, 2549, น. 16) ที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมกรดังกล่าว เป็น “สิ่งหล่อลื่น” กลไกทางสังคม (Social Machinery) ขององค์กร ที่ช่วยลดความฝืด และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ

ในการทำงานขององค์กร ทั้งนี้ การที่พนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะสามารถช่วยเพิ่มความสำเร็จให้กับองค์กรได้ ดังนี้

1) ลดความจำเป็นในการต้องดูแลรักษาทรัพยากรที่หายาก ซึ่งมีผลต่อการซ่อมบำรุงรักษา

2) เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรโดยเกิดผลผลิตที่เพิ่มขึ้น

3) ช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับเพื่อนร่วมงาน และระบบจัดการ

4) ช่วยให้เกิดแนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการประสานกิจกรรมระหว่างสมาชิกในทีมงานข้ามกลุ่ม

5) เพื่อความสามารถขององค์กรที่จะดึงดูด และรักษานักงานที่ดีที่สุด โดยการทำให้องค์กรเป็นสถานที่ทำงานที่น่าทำงานด้วยมากขึ้น

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสำคัญต่อองค์กร (Smith et al., 1983 อ้างถึงใน พรวิภา มานะต่อ, 2551, น. 37) เพราะเปรียบเสมือนตัวหล่อลื่นเครื่องจักรทางสังคมในองค์กร ทำให้เกิดความยืดหยุ่น ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการทำงานในสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาเอาไว้ได้ ทำให้บุคคลจัดการสิ่งต่างๆ ได้เป็นอย่างดีในสถานการณ์ที่ต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน

กล่าวโดยสรุป พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร ช่วยทำให้การติดต่อประสานงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น เพิ่มเสถียรภาพการดำเนินงานขององค์กร ช่วยดึงดูดและรักษาให้พนักงานที่ดีอยู่กับองค์กร ทำให้กลไกสังคมการทำงานของสังคมในองค์กรมีความราบรื่น มีความยืดหยุ่นในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์และส่งผลโดยตรงต่อองค์กร เป็นพฤติกรรมที่จำเป็น และสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการดำเนินงานในหน่วยงาน

2.3.3 ประโยชน์ของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ประโยชน์ของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยแบ่งผลการศึกษาออก เป็น 2 ด้าน คือ

1) ผลของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อบุคคล มีการศึกษาเป็นจำนวนมากที่พบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานตามคำกล่าวของ Organ and Ryan (1995) (อ้างถึงใน ธรรมรัตน์ อยู่พรอง, 2556, น. 49) ซึ่งส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกับองค์กร ด้านผลการปฏิบัติงาน พบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงาน (Podsakoff, Ahearne and MacKenzie, 1997) และมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน จึงสรุปได้ว่า

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลต่อบุคคลคือ ทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงและมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับการประเมินผลงานสูงกว่าผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ

2) ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อประสิทธิภาพขององค์กร (Podsakoff, Ahearne and Mackenzie, 1997) โดย พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นมีผลโดยตรงในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์กรเนื่องจาก

(1) เป็นการลดจำนวนบุคคลที่ปฏิบัติงานเพียงหน้าที่เดียวให้สามารถทำงานได้หลายบทบาทหน้าที่

(2) ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพในด้านการจัดการ

(3) มีบุคคลเพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัด มีเป้าหมายมุ่งเน้นในเรื่องการสร้างผลงาน เพราะมีการช่วยเหลือการทำงานของผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกทีมงาน ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพของผู้ร่วมงานเนื่องจากการช่วยเหลือในการทำงาน ทำให้เกิดการเรียนรู้ในหลายบทบาทหน้าที่ จึงทำให้สร้างผลงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถรักษาและดึงดูดให้พนักงานที่ดีคงอยู่กับองค์กร เป็นการเพิ่มเสถียรภาพการปฏิบัติงานในองค์กร

กล่าวโดยสรุป พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ช่วยให้การงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยให้เกิดประสิทธิผล จึงจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทุกองค์กรที่ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและต้องมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา

2.3.4 องค์ประกอบสำคัญของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Organ (1987 อ้างอิงใน สฎายุ ชีระวนิชตระกูล, 2547, น.16-18) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมต่างๆ ดังนี้

1) พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นการให้ความช่วยเหลือ เช่น ช่วยเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ

2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบและสนอชนโยบายขององค์กร ความตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ไม่ใช่เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว ซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบ และนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทน อดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน หรือความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจาก

ในการปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่มีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและจะเกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน เขาจึงอดทนด้วยความเต็มใจ

4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจจะเกิดตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติร่วมกัน

5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การรับผิดชอบและมีส่วนร่วม สนใจเข้าร่วมประชุม เก็บความลับ มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์กร และมีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์กร

Podsakoff (2000) (อ้างถึงโดย ลีฐสร กระแสร์สุนทร, 2554, น. 9) ได้จำแนกพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรออกเป็น 7 องค์ประกอบ

1) พฤติกรรมในการช่วยเหลือ (Helping Behavior) หมายถึง พฤติกรรมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานด้วยความสมัครใจ เป็นการป้องกันและหรือแก้ไขปัญหของผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยที่ไม่มีความเห็นแก่ตัว อีกทั้งมีความพยายามสร้างความสงบเรียบร้อยให้เกิดขึ้นในองค์กร ตลอดจนให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน

2) ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การแสดงพฤติกรรมในการอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่อาจเกิดขึ้นจากเพื่อนร่วมงาน หรือที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ โดยไม่แสดงถึงความไม่พอใจ นอกจากนี้แล้วยังต้องมีทัศนคติในเชิงบวก แม้ว่าการปฏิบัติงานนั้นจะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็ตาม โดยไม่แสดงพฤติกรรมการบงคับขู่เข็ญผู้ร่วมงานในกรณีที่ผู้ร่วมงานมีความคิดเห็นที่แตกต่างไปจากตน แต่กลับต่างยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานด้วยความยินดี ทั้งนี้ยังรวมถึงพฤติกรรมการเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) หมายถึง พฤติกรรมของการเป็นผู้สนับสนุนและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ร่วมรับผิดชอบและปกป้องทรัพย์สินรวมถึงสิ่งของต่างๆ ที่องค์กรได้สร้างขึ้น โดยมีการกล่าวถึงภาพลักษณ์ขององค์กรให้แก่บุคคลภายนอกในแง่ดี โดยมีการปกป้องและป้องกันองค์กรจากการคุกคามภายนอก ตลอดจนมีการรักษาและคงความจงรักภักดีต่อองค์กร แม้ว่าองค์กรจะตกอยู่ในสภาวะวิกฤติ

4) การปฏิบัติตามระเบียบขององค์กร (Organizational Compliance) หมายถึง พฤติกรรมในการเรียนรู้ และหรือยอมรับกฎระเบียบ รวมถึงข้อบังคับ ตลอดจนกระบวนการต่าง ๆ

ขององค์กร โดยมีการปฏิบัติตามกฎระเบียบและ ข้อบังคับขององค์กรแม้ว่าจะไม่มีผู้ใดสังเกตเห็น หรือควบคุมอยู่ก็ตาม

5) ความคิดสร้างสรรค์ (Individual Initiative) หมายถึง พฤติกรรมในการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน หรือการส่งเสริมผลการปฏิบัติงานขององค์กรด้วยความสมัครใจ มีความพยายามและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง รวมถึงอาสาปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบพิเศษ และส่งเสริมให้ผู้อื่นเกิดการปฏิบัติเช่นเดียวกัน

6) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การแสดงออกโดยความสนใจ หรือมีความผูกพันกับองค์กรโดยรวม ทั้ง มีการกระตือรือร้นที่จะเข้าร่วมในกระบวนการ หรือกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุม การร่วมกันอภิปรายนโยบาย การร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ต่างๆ ขององค์กร เป็นต้น อีกทั้งยังสังเกตข้อมูลข่าวสารภายนอกที่อาจมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร ตลอดจนแสวงหาโอกาสที่ดีสำหรับองค์กร เช่น โดยการรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กร เป็นต้น รวมทั้งมีการระมัดระวัง และรักษาผลประโยชน์ขององค์กร รวมถึงมีการตระหนักถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และทั้งยอมรับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับจากองค์กรด้วยความสมัครใจ

7) การพัฒนาตนเอง (Self-Development) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานทั้งในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถด้วยความสมัครใจ มีการแสวงหาโอกาสและเข้าร่วมในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง หรือการเรียนรู้ถึงทักษะ และความสามารถใหม่ๆ เพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กรเพิ่มขึ้น

George and Jones (2002) (อ้างถึงใน วัลลพ ล้อมตะคุ, 2554, น.18) โดยได้จำแนกพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1) การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน (Helping Coworkers) เป็นพฤติกรรม ในการช่วยเหลือสมาชิก ในองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จ ในการปฏิบัติงานและตรงตามเป้าหมายด้วยความสมัครใจ รวมทั้งการช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีการะงานมากเกินไป การแบ่งปันทรัพยากรต่าง ๆ แก่ผู้ร่วมงาน โดยใส่ใจต่อความผิดพลาดและข้อพิงระวังต่างๆ รวมทั้งการให้คำแนะนำในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ แก่ผู้ร่วมงานปกป้องและป้องกันองค์กรจากการคุกคามภายนอก ตลอดจนมีการรักษาและคงความจงรักภักดีต่อองค์กร แม้ว่าองค์กรจะตกอยู่ในสภาวะวิกฤติ

2) การปฏิบัติตามระเบียบขององค์กร(Organizational Compliance) หมายถึง

พฤติกรรมในการเรียนรู้ และยอมรับกฎระเบียบโดย รวมถึงข้อบังคับ ตลอดจนกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กร โดยมีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับขององค์กรโดยแม้ว่าจะไม่มีผู้ใดสังเกต หรือควบคุมอยู่ที่ตาม

3) ความคิดสร้างสรรค์ (Individual Initiative) หมายถึง พฤติกรรมในการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน หรือการส่งเสริมผลการปฏิบัติงานขององค์กรด้วยความสมัครใจ มีความพยายามและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง รวมถึงอาสาปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบพิเศษ และส่งเสริมให้ผู้อื่นเกิดการปฏิบัติเช่นเดียวกัน

4) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การแสดงออกซึ่งความสนใจ หรือมีความผูกพันกับองค์กรโดยรวมและ มีการกระตือรือร้นที่จะเข้าร่วมในกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุม การร่วมกันอภิปรายนโยบายและ การร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ต่าง ๆ ขององค์กร เป็นต้น โดยสังเกตข้อมูลข่าวสารภายนอกที่อาจมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร ตลอดจนแสวงหาโอกาสที่ดีสำหรับองค์กร เช่น การรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กร เป็นต้นและ มีการระมัดระวังและรักษาผลประโยชน์ขององค์กร รวมถึงมีการตระหนักถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และยอมรับหน้าที่พร้อมความรับผิดชอบที่ได้รับจากองค์กรด้วยความสมัครใจ

5) การพัฒนาตนเอง (Self-Development) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการที่จะพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถด้วยความสมัครใจรวมทั้ง มีการแสวงหาโอกาสและเข้าร่วมในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง หรือการเรียนรู้ถึงทักษะ ความสามารถใหม่ ๆ เพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กรเพิ่มขึ้น

George and Jones (2002) (อ้างถึงใน วัลลพ ล้อมตะคุ, 2554, น. 18) โดยได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1) การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน (Helping Coworkers) เป็นพฤติกรรม ในการช่วยเหลือสมาชิก ในองค์การให้บรรลุผลสำเร็จ ในการปฏิบัติงานและตรงตามเป้าหมายด้วยความสมัครใจ รวมทั้งการช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีภาระงานมากเกินไป การแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ ให้ แก่ผู้ร่วมงาน การใส่ใจต่อความผิดพลาดและข้อพึงระวังต่างๆ รวมทั้งการให้คำแนะนำในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ แก่ผู้ร่วมงานด้วย

2) การเผยแพร่ไมตรีจิตขององค์การ (Spreading Goodwill) เป็นพฤติกรรมที่สมาชิก ในองค์การปฏิบัติเพื่อช่วยให้องค์การเกิดประสิทธิผลด้วยความสมัครใจ โดยอาศัยความพยายามในการเผยแพร่องค์การสู่สังคมทั้งในแง่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ หรือกล่าวถึงองค์การในฐานะที่องค์

เป็นผู้สนับสนุนและคอยดูแลเอาใจใส่สมาชิกในองค์กรเป็นอย่างดี หรือกล่าวถึงสินค้าและบริการขององค์กรในฐานะที่เป็นผลผลิตที่มีคุณภาพสูงและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

3) การให้คำแนะนำในเชิงสร้างสรรค์แก่องค์กร (Making Constructive Suggestions) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์และการคิดค้นสิ่งใหม่ให้กับองค์กรด้วยความสนใจเช่น การให้คำแนะนำที่สามารถปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นได้ บุคคลที่มี พฤติกรรมประเภทนี้จะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาวิธีการต่างๆ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของตัวบุคคลกลุ่มงานหรือองค์กร

4) การปกป้ององค์กร (Protecting the Organization) เป็นพฤติกรรมที่ดีของสมาชิกขององค์กรเพื่อปกป้องหรือคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินขององค์กรหรือของสมาชิกในองค์กร เช่น การรายงานอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นจากอัคคีภัย การปิดประตูสำนักงานเพื่อความปลอดภัย การรายงานพฤติกรรมที่น่าสงสัยหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายแก่องค์กร โดยการริเริ่มในการต่อต้านวิธีการปฏิบัติงานที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่บุคคลในองค์กร

5) การพัฒนาตนเอง (Developing Oneself) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลสนใจในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้ดีขึ้น แสวงหาและไขว่คว้าโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรม โดยการพัฒนาตนเองในวิชาชีพ และการเรียนรู้กระบวนการทักษะใหม่ๆ เพื่อสามารถปฏิบัติงานให้แก่องค์กรได้มากขึ้น

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนแนวคิดต่าง ๆ ของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน เกี่ยวกับการมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า แนวคิดที่เป็นที่ยอมรับ และใช้กันอย่างแพร่หลายคือ แนวคิดของ Organ (1987) ที่จำแนกรูปแบบ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมต่างๆ จำนวน 5 องค์ประกอบ ดังนี้คือ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ 3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น 4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และ 5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ซึ่งผู้วิจัยมีความสนใจและนำมาใช้ในการศึกษาในครั้งนี้

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

2.4.1 ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

คำว่า “ประสิทธิภาพการทำงาน” ประกอบด้วยคำ 2 คำ ได้แก่ “ประสิทธิภาพ” กับ “การทำงาน” สำหรับความหมายของประสิทธิภาพการทำงานได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546) ให้ความหมายไว้ว่า “ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน” พินยา บวรวัฒนา (2552, น.181) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพหมายถึง

อัตราส่วนที่สะท้อนให้เห็นการเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยต่อค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ต้องเสียไปสำหรับการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยนั้น ๆ”

นันทนา ธรรมบุศย์ (2540, น.25) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพหมายถึง วิธีการทำงานโดยสิ้นเปลืองเวลา และสูญเสียวงเงินในการทำงานน้อยที่สุดแต่เกิดประโยชน์ และความพึงพอใจสูงสุด”

เทย์เลอร์ (Taylor, 1911 อ้างใน พิทยา บวรวัฒนา, 2552, น.31) กล่าวถึงประสิทธิภาพในเชิงการผลิตว่า “การผลิตสินค้าและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง มีต้นทุนต่ำ ผลิตได้จำนวนมากและผลผลิตมีมาตรฐานสูง”

พิริยะ ผลพิรุฬห์ (2552, น.139) กล่าวถึงประสิทธิภาพในเชิงการประเมินผลโครงการว่า “ผลลัพธ์ที่ได้นั้นใช้เวลา ค่าใช้จ่าย หรืองบประมาณในการลงทุนน้อยที่สุดหรือไม่”

สมบูรณ์ ศิริสรธรธีร (2553, น.120) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพมักพิจารณาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้กับทรัพยากรที่ใช้ไป หรือเปรียบเทียบระหว่าง Output กับ Input ว่าในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรผลที่ได้นั้นดีแค่ไหน อย่างไร ซึ่งอาจเปรียบเทียบได้หลายมิติ เช่น มิติทางเศรษฐศาสตร์โดยไม่ใช่เพียงเรื่องเงินแต่อย่างเดียวแต่หมายถึงทรัพยากรอื่น ๆ ที่ใช้ในกระบวนการผลิตนั้น ๆ ด้วย เช่น เวลาหรือวัตถุดิบ มิติทางการบริหารอาจพิจารณาจากความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กรต่อวิธีการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย มิติทางสังคมอาจพิจารณาจากผลกระทบที่ย้อนกลับ”

จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับความหมายของประสิทธิภาพการทำงานสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานของบุคคลโดยใช้ทรัพยากรขององค์กรทั้งในเรื่องต้นทุนและเวลาให้น้อยที่สุดโดยได้ผลงานที่มากที่สุดอย่างมีคุณภาพและเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

การที่จะเกิดประสิทธิภาพการทำงานนั้นต้องมีองค์ประกอบ 2 ส่วนหลัก คือ ผู้ที่ทำงาน กับ โครงสร้างการทำงาน สำหรับในเรื่องของคนทำงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้นคนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้ (สมพิศ สุขแสน, 2556)

1) ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพ ควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

2) ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่างๆ ไม่เผลอเผลอนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

3) ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง องค์กรผู้อื่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4) ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อยๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง จะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

5) ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ใช่คนที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์

ผู้ที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพควรมีความสุขในการทำงาน มีการพัฒนาการทำงาน ที่ดี และควรมีเทคนิคในการทำงานร่วมด้วยงานจึงจะมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1) ตั้งเป้าหมายในการทำงาน ก่อนที่จะเริ่มต้นในการทำงานทุกครั้ง ต้องตั้งเป้าหมายในการทำงานล่วงหน้า และต้องเป็นเป้าหมายที่ชัดเจน กำหนดให้อยู่ในรูปของการปฏิบัติได้จริง ทั้งเป้าหมายระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว การตั้งเป้าหมายจึงเป็นการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีทิศทาง ผิดพลาดน้อย และตรงจุดมุ่งหมายขององค์กร

2) บริหารเวลา การบริหารเวลาให้เป็นจะช่วยลดความไม่เป็นระเบียบในชีวิต เพิ่มความสุขและความสำเร็จให้แก่ตนเองและการทำงาน โดยเฉพาะภาคธุรกิจเรื่องเวลาเป็นสิ่งสำคัญมาก

3) การเพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้ตนเอง ปัจจุบันมีคนจำนวนไม่น้อยที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเองหรือขาดความมั่นใจในการทำงาน ไม่กล้าแสดงออกในทางที่ถูกต้อง ถูกใจความสามารถของตนเอง คิดว่ามีปมด้อย ไม่เก่งเหมือนคนอื่น และคิดว่าหมดหวังที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต

4) มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีมหรือสร้างการทำงานเป็นทีมให้เข้มแข็ง เพราะทีมงานเป็นกุญแจสำคัญแห่งความสำเร็จและความล้มเหลวในการทำงานได้ โดยผู้นำต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีการยอมรับซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจกัน มีความรักในทีมงาน ร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างจริงจังจริงจัง รับผิดชอบหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในทีมงาน แบ่งผลประโยชน์

ร่วมกันอย่างยุติธรรม มีการติดต่อประสานงานที่ดีระหว่างกัน และการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน

5) ต้องมีคุณธรรมในการทำงาน คือต้องมีความพอใจและรักใคร่ในงานที่ทำอย่างจริงจังมีความเพียรพยายามในงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างมีใจจดจ่อต่องานที่ทำ มีสมาธิไม่วอกแวกการทำงานผิดพลาดน้อย และมีการทบทวนตรวจสอบงานที่ทำอยู่เสมอ หากเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายหรือผิดพลาดต้องปรับปรุงแก้ไข นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคน จะต้องไม่ปฏิบัติหรือประพฤตินิสัยที่อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร หรือเกิดความลำเอียงในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดจนมีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม และโปร่งใสตรวจสอบได้ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ในการบริหารงานและปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

6) ฝึกเป็นคนที่ชอบกระทำหรือลงมือปฏิบัติมากกว่าพูด

7) กระตุ้นเตือนตัวเองหรือสร้างแรงจูงใจภายในให้อยากทำงานตลอดเวลา โดยไม่ต้องให้ใครบังคับ มีศรัทธาในงานและองค์กรที่ทำงานอยู่

8) ปรับทัศนคติและค่านิยมที่ไม่เหมาะสมเสียใหม่ เช่น การทำงานโดยไม่ตั้งใจ การประจบสอพลอ การมีระบบพรรคพวก การเกรงใจอย่างไร้เหตุผลตลอดจนนิสัยที่ไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ

9) สร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เช่น รู้จักช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การยิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน ให้อภัยกัน รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยปกติคนส่วนใหญ่เต็มใจและยินดีที่จะผูกมิตรไมตรีแก่กันความสัมพันธ์ในองค์กรจะเป็นเสมือน โขงทองคล้องใจซึ่งกันและกัน และจะช่วยผลักดันให้งานบรรลุผลสำเร็จได้ตามที่มุ่งหมายไว้

พรทิพย์ เย็นจะบก และกมลรัฐ อินทรทัศน์ (2556) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพไว้ 5 ข้อ ได้แก่ 1) การทำตัวให้เป็นคนงานที่ดี 2) การรักษามารยาทและระเบียบในที่ทำงาน 3) การสร้างบรรยากาศศศิไสในที่ทำงาน 4) การสร้างสัมพันธภาพที่ดี และ 5) การสื่อสารในองค์กรหรือในการทำงาน โดยเฉพาะเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรนั้น เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจความสำเร็จหรือการล้มเหลวของการทำงานร่วมกันของบุคลากร ทั้งการสื่อสารภายในองค์กรและนอกองค์กร ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรภายในองค์กรจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับสื่อสารเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพ

2.5 ประวัติธนาคารธนชาติ

ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) (ธนาคารธนชาติ) เดิมเป็นสถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจ ในชื่อ บริษัทเงินทุน เอกชาติ จำกัด(มหาชน) มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ เลขที่ 444 อาคารเอ็มบีเค ทาวเวอร์ ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) ได้เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2545 ภายใต้ใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์แบบจำกัด ขอบเขตธุรกิจ หลังจากนั้นได้รับใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ จากกระทรวงการคลังเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2547

ปี 2553 ถือเป็นปีที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการเติบโตของกลุ่มธนาคาร เนื่องจากเป็น ปีที่ธนาคารธนชาติ ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของทุนธนชาติ ประสบความสำเร็จในการเข้าซื้อกิจการธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (ธนาคารนครหลวงไทย) จากกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบ สถาบันการเงิน และจากการเข้าทำคำเสนอซื้อหลักทรัพย์ที่เหลือทั้งหมดของธนาคารนครหลวงไทย จากผู้ถือหลักทรัพย์รายย่อยอื่น (Tender offer) ทำให้ธนาคารธนชาติเป็นผู้ถือหุ้นของธนาคารนคร หลวงไทยรวมทั้งสิ้นเป็นร้อยละ 99.95 ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระแล้วทั้งหมดของ ธนาคารนครหลวงไทย ทำให้ธนาคารและบริษัทย่อยมีสินทรัพย์ขยายตัวอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีการ เติบโตสูงถึงร้อยละ 101.55 จากจำนวน 432,970 ล้านบาท เป็นจำนวน 872,654 ล้านบาท รวมทั้งเงิน ให้สินเชื่อมีการเติบโตถึงร้อยละ 112.55 มีการกระจายตัวของสินเชื่อที่เหมาะสมมากขึ้น จากเดิมที่ สินเชื่อส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อเช่าซื้อ รวมทั้งฐานเงินฝากมีการขยายตัวกว่าร้อยละ 100 ทำให้ฐานเงิน ฝากเพิ่มขึ้นจากจำนวน 266,296 ล้านบาทเป็นจำนวน 532,656 ล้านบาท

ปี 2554 สโกเทียแบงก์ไอนการถือหุ้นทั้งหมดในธนาคารให้กับ Scotia Netherlands Holding B.V. ซึ่งจดทะเบียนในประเทศเนเธอร์แลนด์เป็นผู้ถือหุ้นร้อยละ 48.99 ของจำนวนหุ้นที่ จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของธนาคารแทน ในวันที่ 1 ตุลาคม 2554 ธนาคารได้รับโอนกิจการทั้งหมด ของธนาคารนครหลวงไทยมายังธนาคารตามความเห็นชอบของธนาคารแห่งประเทศไทย ทำให้ ธนาคารและบริษัทย่อยมีสินทรัพย์ขยายตัวอย่างมีนัยสำคัญ มีการกระจายสัดส่วนของสินเชื่อที่ เหมาะสมมากขึ้น สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบวงจรผ่านเครือข่ายการให้บริการ โดย ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ นอกจากนี้ด้วยฐานเงินทุนขนาดใหญ่และโครงสร้างต้นทุนที่เหมาะสม ทำ ให้ธนาคารสามารถสนับสนุนและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น ต่อมา ธนาคารรับซื้อ หุ้นธนาคารนครหลวงไทยเพิ่มเติมจากผู้ถือหุ้นรายย่อยเป็นการทั่วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ ผู้ถือหุ้นราย ย่อยที่คงเหลืออยู่ของธนาคารนครหลวงไทยได้จำหน่ายหุ้นที่ถือครองอยู่ ทำให้ธนาคารถือหุ้นใน

ธนาคารนครหลวงไทยร้อยละ 99.98 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของธนาคารนครหลวงไทย

ปี 2555 ธนาคารได้รับรางวัล Best Deal of the Year (รางวัลสำหรับองค์กรที่มีข้อตกลงทางธุรกิจที่โดดเด่นที่สุดในปี 2554) จากผลสำเร็จของการรวมกิจการกับธนาคารนครหลวงไทยที่เป็นไปอย่างราบรื่นและลุล่วงไปด้วยดี โดยถือเป็นบันทึกประวัติศาสตร์ทางการเงินครั้งสำคัญของวงการธนาคารพาณิชย์ไทย ซึ่งรางวัลนี้จัดขึ้นโดยนิตยสาร Bloomberg Businessweek ไทยแลนด์ ร่วมกับการโหวตของผู้่านิตยสาร ทั้งนี้ ในปีนี้ธนาคารได้มุ่งเน้นการวางรากฐานที่แข็งแกร่ง อาทิ การฝึกอบรมการพัฒนาบุคลากร การปรับปรุงสาขา การปรับโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการให้บริการและการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน พร้อมตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น ภายใต้กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงมุ่งสู่ความแข็งแกร่ง (Transformation to Strength) และการประสานประโยชน์ร่วมกัน (Realizing Synergies)

ปัจจุบัน ธนาคารมีขนาดของสินทรัพย์เป็นอันดับที่ 6 ของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย โดยเป็นผู้นำตลาดด้าน สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของประเทศ ธนาคารได้นำเสนอบริการทางการเงินที่ครบวงจรผ่านเครือข่ายสาขากว่า 600 แห่งทั่วประเทศ แก่ลูกค้ากว่า 4 ล้านราย ครอบคลุมในหลากหลายธุรกิจตั้งแต่ธุรกิจลูกค้ารายย่อย ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธุรกิจลูกค้ารายใหญ่ ธุรกิจลูกค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ธุรกิจประกันภัย ธุรกิจประกันชีวิต ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ และธุรกิจบริหารจัดการกองทุน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2556 ธนาคารมีสินทรัพย์รวมกว่า 1 ล้านล้านบาท

วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์

เป็นสถาบันการเงินที่ดีที่สุดในการให้บริการทางการเงินที่ครบและครอบคลุม สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ด้วยบริการและคำแนะนำที่เป็นเลิศ

พันธกิจ

พันธกิจต่อลูกค้า

มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของแต่ละธุรกิจให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเงินทั้งด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ผนวกรวมบริการทางการเงินของต่างธุรกิจในกลุ่มเข้าด้วยกัน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดทั้งด้านคุณภาพและจริยธรรม

พันธกิจต่อคู่แข่ง

เคารพในการแข่งขันอย่างใสสะอาด โปร่งใส และจะไม่ทำการแข่งขันโดยการใส่ร้ายคู่แข่ง
กัน ไม่ว่าจะด้วยประการใด ๆ รวมทั้งจะทำการแข่งขันอย่างสร้างสรรค์ และไม่ทำการสร้างศัตรูในทาง
ธุรกิจกับคู่แข่ง

พันธกิจต่อลูกค้า

สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ ผสมผสานประโยชน์ และดำเนิน
ธุรกิจต่างตอบแทนอย่างเป็นธรรม ปฏิบัติต่อกันอย่างให้เกียรติ และไม่เอาัดเอาเปรียบ เพื่อสร้างให้
เกิดความเชื่อมั่นที่จะร่วมมือกัน และเป็นพันธมิตรทางธุรกิจในระยะยาว

พันธกิจต่อพนักงาน

มุ่งมั่นที่จะสร้างสรรค์ทุกบริษัทในกลุ่มให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาปรับปรุง
คุณภาพบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และจรรยาบรรณในการ
ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการของแต่ละธุรกิจ อีกทั้งจะดูแลให้พนักงาน
หลีกเลี่ยงการทำรายการใดๆที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ใดๆที่อาจเกิดขึ้นกับทั้งลูกค้า
และบริษัท อีกทั้งจะดูแลและรักษาพนักงานที่ดี มีคุณภาพ ไว้กับองค์กรในระยะยาว

พันธกิจต่อผู้ถือหุ้น

ให้ความสำคัญในเรื่องผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น ทั้งในด้านผลประโยชน์ประกอบการและการบริหาร
ความเสี่ยงใดๆ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และจะให้ความสำคัญในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี
อย่างต่อเนื่อง

พันธกิจต่อสังคม

ยึดมั่นในความเป็นองค์กรที่ดีในสังคม เคารพในกฎระเบียบของทางการ และกฎหมายต่างๆ
ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอย่างเคร่งครัด รวมทั้งการให้ความร่วมมือกับทางการเพื่อสนับสนุนการเติบโตทาง
เศรษฐกิจของประเทศ และให้ความร่วมมือในการช่วยเหลือและพัฒนาสังคม

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ชนาภรณ์ ลีสุริยาภรณ์ (2547) ศึกษาเรื่องการประเมินปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงานกรณีศึกษาพนักงานบริษัท เอส.แอล.พาราวั๊ด จำกัด พบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายและวิธีการในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน
ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน และด้านปริมาณงาน นอกจากนี้พนักงานที่มีเพศ อายุ ระยะเวลา
การปฏิบัติงาน การปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงาน แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการด้านคุณภาพงาน

ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน และด้านค่าใช้จ่าย ตลอดจนวิธีการในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปิติ วัลยะเพ็ชร (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า เกือบทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ทางด้านความพึงพอใจในงาน ด้านสวัสดิการในหน่วยงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าและด้านความยุติธรรมในหน่วยงานเป็นลำดับสุดท้ายมีเพียงด้านเดียวที่อยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ ด้านความเพียงพอของรายได้ ข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารที่มียศทางทหารและมีตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนข้าราชการกรมกิจการพลเรือนที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

รัฐพล ศรีกัตัญญ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก โดยมีจุดมุ่งหมายในการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาส เฮ้าส์ รัชดาภิเษก ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานสนับสนุน จำนวน 367 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน โดยรวม อยู่ระดับปานกลาง ความคิดเห็นของพนักงานด้านบรรยากาศในการทำงานของพนักงาน โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย ความคิดเห็นของพนักงานด้านความผูกพันในองค์กร โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนาย ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญ

สมยศ แยมเพื่อน (2551) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิสเซ จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการทำงานของ

พนักงานปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 250 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการจ่ายค่าตอบแทนและด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มัทณี บุญประเสริฐ (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมขององค์กร พฤติกรรม และคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน เขตห้วยขวาง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรม และคุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชน 2) ศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กร และคุณภาพชีวิตของพนักงาน ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานบริษัทเอกชน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัทเอกชน ในเขตห้วยขวาง 6 แห่ง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการตรวจสอบความเที่ยงตรง โครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน วิเคราะห์อิทธิพล และตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรและตรวจสอบความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรม และคุณภาพชีวิตของพนักงาน ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร เพื่อวัดระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานในองค์กรที่ส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนในระดับปฏิบัติการที่มีปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรม และคุณภาพชีวิต ที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการทำงาน สำหรับระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.46$, $SD = 0.5634$)

2.6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้ตาม ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตามกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน

1) ภาวะผู้ตาม

ศิริ จุลานนท์ (2551) ศึกษาเรื่อง แบบภาวะผู้ตามของข้าราชการทหารชั้นสัญญาบัตรชั้นยศ พันตรี หรือเทียบเท่าและต่ำกว่า ในสำนักนโยบายและแผนกลาโหม พบว่า ข้าราชการทหารส่วนใหญ่เป็นผู้ตามแบบทำงานเอาตัวรอด คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือ ผู้ตามแบบมีประสิทธิผล คิดเป็นร้อยละ 23.40 และผู้ตามแบบปรับตาม คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ และกลุ่มที่ไม่สามารถจัดเข้าแบบภาวะผู้ตาม ตามแนวคิดของเคลลี่ได้ คิดเป็นร้อยละ 20.80 นอกจากนี้ยังพบว่า มีผู้ตามแบบทำงานเอาตัวรอดเป็นจำนวนมากที่สุดทั้งในเพศชายและเพศหญิง ในทุกกลุ่มอายุ ในทุกระยะเวลารับราชการ และในทุกชั้นยศ แต่มีความแตกต่างด้านระดับการศึกษา โดยผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นผู้ตามแบบทำงานเอาตัวรอด และมีจำนวนลดลงตามระดับการศึกษาที่สูงขึ้น โดยในกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นผู้ตามแบบมีประสิทธิผล

สุสิทธิ์ เพ็ชรศรี (2556) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของผู้ตามและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า คุณลักษณะผู้ตามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตามแบบห่างเหิน มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ส่วนผู้ตามแบบเอาตัวรอด มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ อย่างไรก็ตามไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้ตามแบบเฉื่อยชา มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่า คุณลักษณะผู้ตามแบบมีประสิทธิผล และผู้ตามแบบปรับตาม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มณฑิรา อินจ่าย, เฉลิมชัย ปัญญาดี (2556) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้ตามในผู้นำ: พหุกรณีศึกษาจากผู้บริหารสมรรถนะสูงขององค์การธุรกิจไทย พบว่า (1) ภาวะผู้ตาม ประกอบด้วยมิติการคิดอย่างมีวิจรรณญาณและความกระตือรือร้น เพื่อเป้าหมายระดับองค์กร (2) ปัจจัยในการก่อรูปภาวะผู้ตาม ได้แก่ (2.1) ภูมิหลังทางจิตวิทยาในด้านรูปแบบการปรับตัวตั้งแต่วัยเด็กที่ให้ความสำคัญกับบริบท โดยมีต้นแบบจากบิดาหรือมารดา (2.2) สมรรถนะการทำงาน ด้านความรู้ ทักษะ และอุปนิสัยที่สอดคล้องกับตำแหน่ง การมีภาพลักษณ์แห่งตนในเชิงบวก ตลอดจนการสลับทบาทรหว่างผู้นำและผู้ตาม ซึ่งเกิดจากการวินิจฉัยผู้ร่วมงาน ณ ขณะนั้น (3) เงื่อนไขด้านองค์การที่สามารถดึงศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ตามได้มากที่สุด คือ (3.1) ภาวะผู้นำ ของผู้บังคับบัญชาที่มุ่งงานสูงและมุ่งสัมพันธ์ปานกลาง (3.2) บริบททางสังคมที่มีบรรยากาศการสนับสนุนและเกื้อกูลในทีมงาน (3.3) ลักษณะของงานที่มีเป้าประสงค์ชัดเจนและโดยได้รับอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับกลยุทธ์การทำงาน (4) กลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่าตนเองเป็นผู้ตามที่มีประสิทธิผล ซึ่งสัมพันธ์กับการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนว่าอยู่ในระดับสูงและได้รับรางวัลตอบแทนที่น่าพึงพอใจ

วารางคณา กาญจนพาที (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร: กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณลักษณะผู้ตาม และประสิทธิผลองค์กร 2) ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณลักษณะผู้ตาม และประสิทธิผลองค์กร 3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและคุณลักษณะผู้ตาม ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้า แห่งประเทศไทย จำนวน 239 คน โดยการตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้ตาม และ ประสิทธิผลองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง 2)ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลองค์กร มีค่าความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก 3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และภาวะผู้ตามมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุกัญญา มีสมบัติ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะผู้ตามและประสิทธิภาพทีมงานที่มีอิทธิพลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้: กรณีศึกษา กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) แบบภาวะผู้ตามของบุคลากร 2) ระดับประสิทธิภาพทีมงานของบุคลากร 3) ระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และ 4) อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล แบบภาวะผู้ตาม และประสิทธิภาพทีมงาน ที่ส่งผลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตัวอย่างเป็นบุคลากรของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 355 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ โดยวิธี Stepwise ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีแบบภาวะผู้ตาม 2 แบบ คือ ผู้ตามแบบมีประสิทธิผล และผู้ตามแบบทำงานเอาตัวรอด ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่เป็นผู้ตามแบบมีประสิทธิผล ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ในภาพรวม มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับมาก และประสิทธิภาพทีมงาน และภาวะผู้ตาม มีอิทธิพลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2) ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตามกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

Christianah (2013) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบภาวะผู้ตาม และประสิทธิภาพการทำงาน ในมหาวิทยาลัยเอกชนบอดสวานา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบาย

รูปแบบผู้ตามและผลการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเอกชนบอตสวานา และเพื่อตรวจสอบว่ามี ความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างรูปแบบที่ผู้ตามและผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์ จำนวน 102 คน ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบผู้ตามที่พบว่าที่สุด คือ pragmatist followership style และ รูปแบบภาวะผู้นำแบบ passive followership style มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมี นัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่า อาจารย์ผู้สอนที่มีรูปแบบภาวะผู้ตามแบบ passive followership จะ ประสิทธิภาพในการทำงาน

ชิตี ชิตีเสรี (2557) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความกล้าหาญของพนักงาน สภาพบรรยากาศองค์กร และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงาน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความกล้าหาญของพนักงานกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพบรรยากาศ องค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า 1) ความกล้าหาญของพนักงานมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก รายด้านพบว่า ความกล้าหาญที่ รับผิดชอบจากการกระทำของตน อยู่ในระดับมาก และความกล้าหาญต่อสิ่งที่ทำทนาย อยู่ในระดับน้อย 2) ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทาง ด้านปริมาณงาน แตกต่างกันได้และรายได้แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพ ของงาน แตกต่างกันได้ 3) ความกล้าหาญของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 4) บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับสูง

ศุภัญญา มีสมบัติ (2557) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้ตามและประสิทธิภาพทีมงานที่มีอิทธิพลต่อ องค์กรแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษา กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) แบบภาวะผู้ตามของบุคลากร 2) ระดับประสิทธิภาพทีมงานของบุคลากร 3) ระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และ 4) อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล แบบภาวะผู้ตาม และ ประสิทธิภาพ ทีมงานที่ส่งผลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรของ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 355 คน สุ่มตัวอย่างแบบโควต้า โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 5

กลุ่ม คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ โดยวิธี Stepwise ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรมีแบบภาวะผู้ตาม 2 แบบ คือ ผู้ตามแบบมีประสิทธิผล และผู้ตามแบบทำงานเอาตัวรอด ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่เป็นผู้ตามแบบมีประสิทธิผล 2) ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) สภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ในภาพรวม มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อยู่ในระดับมาก 4) ประสิทธิภาพทีมงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านการตัดสินใจร่วมกัน ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย และภาวะผู้ตามในมิติความเป็นอิสระและความคิดสร้างสรรค์มีอิทธิพลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีอำนาจในการพยากรณ์หรือมีอิทธิพลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ร้อยละ 63.7 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร อายุการทำงาน ภาวะผู้ตามในมิติความผูกพันอย่างกระตือรือร้น และประสิทธิภาพทีมงานด้านการกระจายความเป็น ผู้นำ ไม่มีอิทธิพลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้

2.6.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน

1) พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Organ and Ryan (1995) ได้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อทำการตรวจสอบตัวพยากรณ์ในด้านทัศนคติและด้านอารมณ์ของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งใช้การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-Analysis) โดยศึกษาจากงานวิจัยจำนวน 55 ชิ้นที่มีข้อสรุปเกี่ยวกับทัศนคติต่องานว่ายังเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงกว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับเดียวกับความพึงพอใจในงาน โดยความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรด้านผลประโยชน์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Lam, Hui and Law (1999 cited in Muchinsky, 2003) โดยได้ศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: การเปรียบเทียบมุมมองของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาโดยศึกษากับพนักงานใน 4 ประเทศ ได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย ฮองกง และญี่ปุ่น ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในประเทศฮองกงและญี่ปุ่นนั้น พนักงานได้ให้ความสำคัญกับบางแง่มุมของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่องค์กรคาดหวังและให้ความหมายเป็นส่วนหนึ่งของงานมากกว่าพนักงานในประเทศสหรัฐอเมริกาและออสเตรเลีย โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และถูกพิจารณาว่าเป็นอีกมิติหนึ่งของการแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างพนักงานกับองค์กร

Podsakoff et al. (2000) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อตรวจสอบวิพากษ์ทฤษฎีและงานวิจัยเชิงประจักษ์ รวมทั้งเสนอคำแนะนำสำหรับการวิจัยในอนาคต ซึ่งใช้การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-Analysis) โดยศึกษาจากงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ผ่านมา ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่ถูกศึกษามากที่สุดในฐานะที่เป็นปัจจัยเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

นฤเบศร์ สายพรหม (2548) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 227 คน ผลการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมในองค์กร ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม ด้านความรู้สึกลึก ด้านผลประโยชน์และด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกลึกสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

พจนีย์ ไหลพินิจถาวร (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์และอำนาจการพยากรณ์ของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความเชื่อในอำนาจการควบคุมที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดลำปาง จำนวน 416 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กรด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

มาร์ณชศิริ ลิมาภรณ์วณิชย์ (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานบริษัท

หลักทรัพย์แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 197 คน ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวม ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับพนักงาน และด้านระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ เซวาน์อารมณ์ด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ

อภาพร ทศนแสงสุรย์ (2552) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การในเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในวิสาหกิจขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมการผลิตพลาสติก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 321 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ด้านความรู้สึก ด้านผลประโยชน์ และด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2) ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

วิรัช ธรรมนารตสกุล (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลางและอิทธิพลสอดแทรก โดยศึกษากับพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และทำงานในโรงพยาบาลแห่งปัจจุบันไม่น้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 1,649 คน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลคั่นกลางระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ กับพฤติกรรมตามบทบาท และเจตคติที่มีต่องานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมตามบทบาท โดยผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พัชรี สายสตุดี (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นตัวทำนายพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพร้อยละ 44.5 ($R^2 = .45$)

เมธี ศรีวิริยะกุล (2549) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน โดย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้าน

ลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชาและด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง แต่มีความพึงพอใจในด้านรายได้ และโอกาสก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีวิธี ดำเนินการวิจัย ตามลำดับดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

3.1.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) อาคารสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,470 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) อาคารสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นอาคารสำนักงานใหญ่ (HUB) รวม 5 อาคาร จำนวน 345 คน โดยสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากประชากร ในข้อ 3.1.1. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 345 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% ดังสูตรต่อไปนี้

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

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ซึ่ง

กำหนดให้เท่ากับ 0.05

เมื่อแทนค่าสูตรข้างต้น จะได้

$$\begin{aligned}n &= \frac{2,470}{1 + 2,470(0.05)^2} \\ &= 345\end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้เท่ากับ 345 คน

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษา

ลำดับ	สำนักงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	พาร์คเพลส สารสิน	284	40
2	กลาสเฮ้าส์ รัชดาภิเษก	345	65
3	เอ็มบีเค ทาวเวอร์	1,164	117
4	ต้นสน ทาวเวอร์	274	38
5	สำนักสวนมะลิ	403	85
รวม		2,470	345

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

ในการศึกษาค้างนี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยผู้ศึกษาสร้างขึ้น จากการศึกษา ค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารต่าง ๆ ซึ่งแบบสอบถามนี้ประกอบด้วยคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และแบบให้คะแนน (Rating Scale) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงานและตำแหน่งงาน ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1. เพศ มาตรฐานวัดระดับนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ มาตรฐานวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal scale)
3. สถานภาพ มาตรฐานวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal scale)
4. ระดับการศึกษา มาตรฐานวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal scale)
5. อายุงาน มาตรฐานวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal scale)

6. ตำแหน่งงาน มาตรฐานวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ได้แก่ 1) ความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน (Courageous to Assume Responsibility) 2) ความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน (Courageous to Serve) 3) ความกล้าหาญคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา (Courageous to Challenge) 4) ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง (Courageous to Participate in Transformation) และ 5) ความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม (Courageous to Take Moral Action) (กล้าหาญ ฐ น่านและกฤษดา เขียววัฒนสุข, 2559)

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของ ลิเคอร์ท (Likert Scale) 5 ระดับ โดยแบ่งระดับการวัด และเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
ความคิดเห็นมากที่สุด	5
ความคิดเห็นมาก	4
ความคิดเห็นปานกลาง	3
ความคิดเห็นน้อย	2
ความคิดเห็นน้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น 3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น 4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และ 5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (ปรับปรุงจากงานวิจัยของ Organ 1987)

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของ ลิเคอร์ท (Likert Scale) 5 ระดับ โดยแบ่งระดับการวัด และเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
ความคิดเห็นมากที่สุด	5
ความคิดเห็นมาก	4
ความคิดเห็นปานกลาง	3
ความคิดเห็นน้อย	2
ความคิดเห็นน้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณงาน และ 3) เวลาที่ใช้ทำงาน ปรับปรุงจากงานวิจัยของ กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2547)

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของ ลิเคอร์ท (Likert Scale) 5 ระดับ โดยแบ่งระดับการวัด และเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
ความคิดเห็นมากที่สุด	5
ความคิดเห็นมาก	4
ความคิดเห็นปานกลาง	3
ความคิดเห็นน้อย	2
ความคิดเห็นน้อยที่สุด	1

3.2.2 การสร้างเครื่องมือ

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีรายละเอียดของขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1) ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความกล้าหาญของพนักงาน บรรยากาศองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มากำหนดเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม

2) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงาน ได้แก่ ความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน (Courageous to Assume Responsibility) ความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน (Courageous to Serve) ความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา (Courageous to Challenge) ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง (Courageous to Participate in Transformation) และความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม (Courageous to Take Moral Action) และแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของ ลิเคอร์ท (Likert Scale) 5 ระดับ

3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำ

4) นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ (Tryout)
กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของ
แบบสอบถามโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

ตารางที่ 3.2 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น α
รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ	24	0.9706
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	25	0.9800
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	13	0.9816
แบบสอบถามทั้งฉบับ	62	0.9889

ตารางที่ 3.3 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ
ของพนักงาน

ข้อคำถาม ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น α
ด้านความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน	6	0.9416
ด้านความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน	5	0.8471
ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา	4	0.9157
ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	4	0.8984
ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม	5	0.9002
ภาพรวม	24	0.9706

ตารางที่ 3.4 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กร

ข้อคำถาม พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น α
ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	5	0.9477
ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น	5	0.9452

ตารางที่ 3.4 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ต่อ)

ข้อคำถาม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น α
ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	5	0.9235
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	5	0.9086
ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	5	0.9221
ภาพรวม	25	0.9800

ตารางที่ 3.5 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น α
ด้านคุณภาพของงาน	5	0.9305
ด้านปริมาณงาน	4	0.9577
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	4	0.9719
ภาพรวม	13	0.9816

จากตารางที่ 3.2 - 3.5 พบว่า

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ข้อคำถามทั้งฉบับ รวม 62 มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดีมาก ($\alpha = 0.9889$) โดยมีข้อคำถาม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงสุด ($\alpha = 0.9816$) รองลงไป ได้แก่ ข้อคำถาม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\alpha = 0.9800$) และข้อคำถามภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ($\alpha = 0.9706$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ความกล้าหาญของพนักงาน ข้อคำถามรวม 24 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดีมาก ($\alpha = 0.9706$) เมื่อวิเคราะห์ความเชื่อมั่นเป็นรายด้านพบว่า ข้อคำถามด้านความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในลำดับสูงสุด ($\alpha = 0.9416$) รองลงไป ได้แก่ ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา ($\alpha = 0.9517$) ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ($\alpha = 0.9002$) ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง ($\alpha = 0.8984$) และ ด้านความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน ($\alpha = 0.8471$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ข้อคำถาม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 25 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดีมาก ($\alpha = 0.9800$) เมื่อวิเคราะห์ความเชื่อมั่นเป็นรายด้าน พบว่า ข้อคำถาม ด้านพฤติกรรมการให้ความ

ช่วยเหลือ ($\alpha = 0.9477$) มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในลำดับสูงสุด รองลงไป ได้แก่ ด้านพฤติกรรมกรรมการ คำนึงถึงผู้อื่น ($\alpha = 0.9452$) ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ($\alpha = 0.9235$) ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ($\alpha = 0.9221$) และ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ($\alpha = 0.9086$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจำนวน 13 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดีมาก ($\alpha = 0.9816$) เมื่อวิเคราะห์ความเชื่อมั่นเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ($\alpha = 0.9719$) มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในลำดับสูงสุด รองลงไป ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ($\alpha = 0.9577$) และ ด้านคุณภาพของงาน ($\alpha = 0.9305$) ตามลำดับ

โดยสรุป ข้อคำถาม จำนวน 62 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นในระดับดี ถึง ดีมาก สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อนำมาวิเคราะห์ จาก 2 แหล่ง ดังนี้

3.3.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่มาจากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ดังนี้

1) เอกสาร รายงานการประชุม บทความ หนังสือทางวิชาการ วารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

2) ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และ อินทราเน็ต

3.3.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 345 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

1) ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ถึงผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลกลาง ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะทำการวิจัยในครั้งนี้

2) ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง เมื่อนำแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ของแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว ลงรหัส และบันทึกข้อมูล

3.4 การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 การจัดทำข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1) การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2) การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัส ตามที่ได้กำหนด รหัสไว้แล้วล่วงหน้าแล้ว

3) การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึก โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Science - SPSS) เพื่อวิเคราะห์ และทดสอบสมมติฐาน

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และการใช้ค่าร้อยละ (Percentage Distribution)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงาน พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดี และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้ในการวัดค่าเฉลี่ยลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดการกระจายของข้อมูล

3) การทดสอบสมมติฐานของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) และ Independent Sample t - test

4) การทดสอบสมมติฐาน ของรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation)

5) วิเคราะห์ความสัมพันธ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน โดยการวิเคราะห์ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

(1) ค่าร้อยละ (Percentage)

(2) ค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})

(3) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic)

(1) สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม

ตัวอย่าง

(2) สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Brown-Forsythe

3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3.4.3 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ความหมายของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.2549, น.129)

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	ระดับความคิดเห็นน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20	ระดับความคิดเห็นมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

2) ความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (กัลยา วานิชย์บัญชา.2546, น.449)

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.01 - 0.20	มีความสัมพันธ์กันต่ำมาก
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.21 - 0.40	มีความสัมพันธ์กันต่ำ
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.41 - 0.60	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.61 - 0.80	มีความสัมพันธ์กันสูง
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.81 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การนำเสนอรายงานผลการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งได้นำข้อมูลตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 345 ชุด และผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลแล้ว มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS และการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ โดยได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับสมมติฐานและเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ในที่นี้จะกล่าวถึงสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผล ลำดับขั้นตอนการนำเสนอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ไว้ในการแปลความหมาย ดังนี้

- N แทน จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง
- \bar{X} แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาค่าเฉลี่ย
- SD แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงความถี่แบบที (t - Distribution)
- F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงความถี่แบบเอฟ (F - Distribution)
- Sig. แทน ค่าระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ (Significant)
- LSD แทน Least Significant Difference
- * แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (95 เปอร์เซ็นต์)
- ** แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (99 เปอร์เซ็นต์)
- r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงาน พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตาราง ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	96	27.83
หญิง	249	72.17
รวม	345	100.00
อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	8	2.32
25 - 33 ปี	123	35.65
34 - 42 ปี	115	33.33
43 ปีขึ้นไป	99	28.70
รวม	345	100.00
สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	164	47.54
สมรส	181	52.46
รวม	345	100.00
ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	0.87
ปริญญาตรี	297	86.09
สูงกว่าปริญญาตรี	45	13.04
รวม	345	100.00
อายุการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	12	3.48
1 - 5 ปี	109	31.59
6 - 10 ปี	125	36.23
มากกว่า 10 ปี	99	28.70
รวม	345	100.00
ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานสัญญาจ้าง	10	2.90
ชก. - ชบ.	259	75.07
บต.1 - บต.2	75	21.74
บก.1 - บก.3	1	0.29
รวม	345	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาสรุปการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 72.17 และเป็นเพศชาย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 27.83

จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 33 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 35.65 รองลงมาคืออายุ 34 - 42 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 อายุ 43 ปี ขึ้นไป จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.32

จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะภาพสมรส จำนวน 181คน คิดเป็นร้อยละ 52.46 และมีสถานะภาพโสดจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 47.54

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 86.09 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือสำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.87

จำแนกตามอายุงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ในช่วง 6 - 10 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 36.23 รองลงมา 1 - 5 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 31.59 มากกว่า 10 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคืออายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.48

จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นพนักงาน ชก. - ชบ. จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 75.07 รองลงมาเป็นพนักงาน บต.1 - บต. 2 จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21.74 เป็นพนักงานสัญญาจ้าง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ เป็นพนักงาน บก.1 - บก.3 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.29

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) แปลผลค่าเฉลี่ยและนำเสนอในรูปแบบตาราง

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงาน

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 5 ด้าน

รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ	ระดับความความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
ด้านความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน	4.33	0.419	มาก
ด้านความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน	3.85	0.496	มาก
ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา	3.88	0.500	มาก
ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	4.00	0.484	มาก
ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม	4.40	0.455	มาก
รวม	4.09	0.381	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานโดยภาพรวม อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยปัจจัยที่มีคะแนนความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ ปัจจัยด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมา ได้แก่ ด้านความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน ($\bar{X} = 4.33$) ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 4.00$) ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.88$) และ ด้านความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน ($\bar{X} = 3.85$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของ พนักงาน ด้านความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน

รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน	ระดับความความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1.ข้าพเจ้ามีความตั้งใจในการทำงานที่รับผิดชอบ	4.49	0.591	มาก
2.ข้าพเจ้าสามารถจัดการตนเองและมีความมุ่งมั่นในงานที่รับผิดชอบ	4.44	0.603	มาก
3.ข้าพเจ้าเชื่อว่าการทำงานต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคซึ่งถือว่าเป็น ส่วนหนึ่งของการทำงาน	4.47	0.580	มาก
4.ข้าพเจ้าใช้ความคิดริเริ่มในการทำงานโดยไม่ต้องรอคำสั่งจากหัวหน้า	3.90	0.908	มาก
5.ข้าพเจ้าตรวจสอบผลการปฏิบัติงานตนเองเป็นประจำในการทำงาน	4.29	0.632	มาก
6.ข้าพเจ้ามีความยินดีที่จะปรับตัวเข้ากับกฎเพื่อปฏิบัติงานในสิ่งที่ ถูกต้อง	4.36	0.605	มาก
รวม	4.33	0.419	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน จำนวน 6 ข้อ พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในระดับ มาก ทุกข้อ โดยข้อที่พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในลำดับสูงสุด ได้แก่ ข้าพเจ้ามีความตั้งใจในการทำงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.49$) รองลงมา ได้แก่ ข้าพเจ้าเชื่อว่าการทำงานต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน ($\bar{X} = 4.47$) ข้าพเจ้าสามารถจัดการตนเองและมีความมุ่งมั่นในงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.44$) ข้าพเจ้ามีความยินดีที่จะปรับตัวเข้ากับกฎเพื่อปฏิบัติงานในสิ่งที่ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.36$) ข้าพเจ้าตรวจสอบผลการปฏิบัติงานตนเองเป็นประจำในการทำงาน ($\bar{X} = 4.29$) และ ข้าพเจ้าใช้ความคิดริเริ่มในการทำงานโดยไม่ต้องรอคำสั่งจากหัวหน้า ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของ
พนักงาน ด้านความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน

รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน	ระดับความความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
7.ข้าพเจ้าสรุปสาระสำคัญจากการพูดคุยกับหัวหน้าเสมอ	4.03	0.795	มาก
8.ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามแนวทางที่หัวหน้าสั่งโดยปราศจากแรงกดดัน	3.23	1.003	ปานกลาง
9.ข้าพเจ้าจะสะท้อนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ขององค์กรให้หัวหน้าทราบโดยปราศจากอคติและประโยชน์ส่วนตัว	3.71	0.829	มาก
10.ข้าพเจ้ายินดีรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานจากหัวหน้า	4.30	0.694	มาก
11.ข้าพเจ้าจะปกป้องหัวหน้าจากการถูกกล่าวร้ายโดยปราศจากข้อเท็จจริง	4.00	0.931	มาก
รวม	3.85	0.496	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานที่จะอาสาช่วยทำงาน จำนวน 5 ข้อ พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในระดับ มาก 4 ข้อ และระดับ ปานกลาง 1 ข้อ โดยข้อที่พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในลำดับสูงสุด ได้แก่ ข้าพเจ้ายินดีรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานจากหัวหน้า ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมา ได้แก่ ข้าพเจ้าสรุปสาระสำคัญจากการพูดคุยกับหัวหน้าเสมอ ($\bar{X} = 4.03$) ข้าพเจ้าจะปกป้องหัวหน้าจากการถูกกล่าวร้ายโดยปราศจากข้อเท็จจริง ($\bar{X} = 4.00$) ข้าพเจ้าจะสะท้อนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ขององค์กรให้หัวหน้าทราบโดยปราศจากอคติและประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X} = 3.71$) และ ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามแนวทางที่หัวหน้าสั่งโดยปราศจากแรงกดดัน ($\bar{X} = 3.23$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของ
พนักงาน ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา

รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา	ระดับความความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
12.ข้าพเจ้าเสนอความคิดที่ชัดเจน เปิดเผย และเชื่อถือได้ต่อหัวหน้างาน	4.10	0.817	มาก
13.ข้าพเจ้าให้ข้อมูลย้อนกลับด้วยความจริงใจต่อพฤติกรรมของหัวหน้าที่แสดงออก	4.19	0.737	มาก
14.ข้าพเจ้าจะคัดค้านต่อการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของหัวหน้า	3.65	0.736	มาก
15.ข้าพเจ้าพยายามตั้งคำถามเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้หัวหน้าคิดวิเคราะห์	3.57	0.725	มาก
รวม	3.88	0.500	มาก

จากตารางที่ 4.5พบว่า รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา จำนวน 4 ข้อ พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในระดับ มาก ทุกข้อ โดยข้อที่พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในลำดับสูงสุด ได้แก่ ข้าพเจ้าให้ข้อมูลย้อนกลับด้วยความจริงใจต่อพฤติกรรมของหัวหน้าที่แสดงออก ($\bar{X} = 4.19$) ข้าพเจ้าเสนอความคิดที่ชัดเจน เปิดเผย และเชื่อถือได้ต่อหัวหน้างาน ($\bar{X} = 4.10$) ข้าพเจ้าจะคัดค้านต่อการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของหัวหน้า ($\bar{X} = 3.65$) ข้าพเจ้าพยายามตั้งคำถามเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้หัวหน้าคิดวิเคราะห์ ($\bar{X} = 3.57$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงาน ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง

รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	ระดับความความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
16.ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงในการทำงานให้ดีขึ้น	3.67	0.782	มาก
17.ข้าพเจ้าเข้าใจและยอมรับต่อการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงนโยบายในการปฏิบัติงานของหัวหน้า	3.75	0.652	มาก
18.ข้าพเจ้าสนับสนุนให้หัวหน้าทดลอง เรียนรู้ และสร้างสรรค์ สิ่งใหม่ๆ เสมอในการปฏิบัติงาน	4.39	0.659	มาก
19.ข้าพเจ้าเสนอแนะแนวทางหรือระบบการทำงานที่สนับสนุนกระบวนการเปลี่ยนแปลง	4.21	0.704	มาก
รวม	4.00	0.484	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง จำนวน 4 ข้อ พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในระดับ มาก ทุกข้อ โดยข้อที่พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในลำดับสูงสุด ได้แก่ ข้าพเจ้าสนับสนุนให้หัวหน้าทดลอง เรียนรู้ และสร้างสรรค์ สิ่งใหม่ๆ เสมอในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.39$) ข้าพเจ้าเสนอแนะแนวทางหรือระบบการทำงานที่สนับสนุนกระบวนการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 4.21$) ข้าพเจ้าเข้าใจและยอมรับต่อการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงนโยบายในการปฏิบัติงานของหัวหน้า ($\bar{X} = 3.75$) และข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงในการทำงานให้ดีขึ้น ($\bar{X} = 3.67$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงาน ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม

รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม	ระดับความความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
20.ข้าพเจ้าพร้อมที่จะมอบหมายหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ผู้อื่นปฏิบัติแทน หากมีกรณีที่เป็น	4.34	0.654	มาก
21.ข้าพเจ้ายินดีจะรับผิดชอบในงานที่ข้าพเจ้าได้กระทำผิดพลาด โดยไม่โยนความผิดให้หัวหน้า	4.40	0.636	มาก
22.ข้าพเจ้าจะไม่ให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนต่อผู้ที่ปฏิบัติงานด้วยความไม่สุจริต	4.43	0.657	มาก
23.ข้าพเจ้าเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตโดยไม่เกรงกลัวต่ออิทธิพล	4.46	0.651	มาก
24.ข้าพเจ้าขอมลาออกจากงาน ดีกว่าอยู่ปฏิบัติงานโดยปราศจากคุณธรรมจริยธรรม	4.37	0.700	มาก
รวม	4.40	0.455	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม จำนวน 5 ข้อ พนักงานให้คะแนนความคิดในระดับ มาก ทุกข้อ โดยข้อที่พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในลำดับสูงสุด ได้แก่ ข้าพเจ้าเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตโดยไม่เกรงกลัวต่ออิทธิพล ($\bar{X} = 4.46$) ข้าพเจ้าจะไม่ให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนต่อผู้ที่ปฏิบัติงานด้วยความไม่สุจริต ($\bar{X} = 4.43$) ข้าพเจ้ายินดีจะรับผิดชอบในงานที่ข้าพเจ้าได้กระทำผิดพลาด โดยไม่โยนความผิดให้หัวหน้า ($\bar{X} = 4.40$) ข้าพเจ้าขอมลาออกจากงาน ดีกว่าอยู่ปฏิบัติงานโดยปราศจากคุณธรรมจริยธรรม ($\bar{X} = 4.37$) และ ข้าพเจ้าพร้อมที่จะมอบหมายหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ผู้อื่นปฏิบัติแทน หากมีกรณีที่เป็น ($\bar{X} = 4.34$)

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 5 ด้าน

พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	4.26	0.646	มาก
ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	4.34	0.665	มาก
ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	4.21	0.632	มาก
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	4.20	0.599	มาก
ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	4.30	0.607	มาก
รวม	4.26	0.547	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อบัจจัยพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยภาพรวม อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณาปัจจัยพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยปัจจัยที่มีคะแนนความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมา ได้แก่ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ($\bar{X} = 4.30$) ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.26$) ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ($\bar{X} = 4.21$) และ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ($\bar{X} = 4.20$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามความคิดเห็นของพนักงาน ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ			
1.ข้าพเจ้าช่วยเหลือผู้ร่วมงานในองค์กรด้วยความเต็มใจ	4.33	0.692	มาก
2.ข้าพเจ้าอาสาทำงานที่อยู่นอกเหนือจากภาระงานปกติให้แก่องค์กร โดยไม่ต้องให้ใครร้องขอ	4.21	0.777	มาก
3.ข้าพเจ้าเต็มใจให้ความช่วยเหลือกิจกรรมขององค์กร แม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทน	4.17	0.768	มาก
4.สิ่งใดที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ข้าพเจ้าพร้อมจะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่	4.26	0.703	มาก

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตามความคิดเห็นของพนักงาน ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (ต่อ)

พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	ระดับความความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
5.ข้าพเจ้าช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรืองานล้นมือ	4.31	0.673	มาก
รวม	4.26	0.646	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ จำนวน 5 ข้อ พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในระดับ มาก ทุกข้อ โดยข้อที่พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในลำดับสูงสุด ได้แก่ ข้าพเจ้าช่วยเหลือผู้ร่วมงานในองค์กรด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมา ได้แก่ ข้าพเจ้าช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรืองานล้นมือ ($\bar{X} = 4.31$) สิ่งใดที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ข้าพเจ้าพร้อมจะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 4.26$) ข้าพเจ้าอาสาทำงานที่อยู่นอกเหนือจากภาระงานปกติให้แก่องค์กร โดยไม่ต้องให้ใครร้องขอ ($\bar{X} = 4.21$) และข้าพเจ้าเต็มใจให้ความช่วยเหลือกิจกรรมขององค์กร แม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทน ($\bar{X} = 4.17$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น

พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น	ระดับความความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
6.ข้าพเจ้ารับผิดชอบงานของตนโดยไม่ปล่อยให้เป็นการะดกค้ำของผู้อื่น	4.35	0.692	มาก
7.ข้าพเจ้ารับฟังและเคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน	4.35	0.684	มาก
8.ข้าพเจ้าระมัดระวังในคาพูดหรือพฤติกรรมใดๆของคนที่จะส่งผลกระทบต่อผู้อื่น	4.34	0.699	มาก
9.เมื่อต้องใช้ทรัพย์สินของส่วนรวม หากข้าพเจ้าใช้เสร็จแล้วจะรีบนำมาวางไว้ที่เดิม เพื่อให้ผู้อื่นใช้ต่อ	4.35	0.692	มาก
10.ข้าพเจ้าให้ความสนใจปัญหาของเพื่อนร่วมงาน	4.31	0.682	มาก
รวม	4.34	0.607	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 5 ข้อ พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในระดับ มาก ทุกข้อ โดยข้อที่พนักงานให้

คะแนนความคิดเห็นในลำดับสูงสุด ได้แก่ ข้าพเจ้ารับฟังและเคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็นของ
ผู้ร่วมงาน ($\bar{X} = 4.35$) เมื่อต้องใช้ทรัพย์สินของส่วนรวม หากข้าพเจ้าใช้เสร็จแล้วจะรีบนำมาวางไว้ที่
เดิม เพื่อให้ผู้อื่นใช้ต่อ ($\bar{X} = 4.35$) ข้าพเจ้ารับผิดชอบงานของตน โดยไม่ปล่อยให้เป็นการตกค้างของ
ผู้อื่น ($\bar{X} = 4.35$) ข้าพเจ้าระมัดระวังในคำพูดหรือพฤติกรรมใดๆ ของตนที่จะส่งผลกระทบต่อผู้อื่น
($\bar{X} = 4.34$) และข้าพเจ้าให้ความสนใจปัญหาของเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.31$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
11.ข้าพเจ้ายินดีจะทำงานเพิ่ม ถึงแม้ว่าจะมีงานอยู่แล้วก็ตาม	4.19	0.735	มาก
12.ข้าพเจ้ายินดีและเต็มใจจะปฏิบัติงานแม้ว่าจะมีข้อจำกัดและความไม่ สะดวกต่างๆ ในองค์กร	4.18	0.782	มาก
13.ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี เมื่อเกิดความขัดแย้งกับ ผู้ร่วมงานหรือผู้ใช้บริการ	4.23	0.694	มาก
14.ข้าพเจ้ายินดีจะรับฟังในเรื่องที่ถูกตำหนิ และนำมาพิจารณาแก้ไข โดยไม่แสดงอาการท้อแท้	4.27	0.702	มาก
15.ข้าพเจ้าไม่บ่นว่า ต่อว่า หรือนินทาผู้ร่วมงาน	4.17	0.746	มาก
รวม	4.21	0.632	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความ
อดทนอดกลั้น จำนวน 5 ข้อ พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในระดับ มาก ทุกข้อ โดยข้อที่พนักงานให้
คะแนนความคิดเห็นในลำดับสูงสุด ได้แก่ ข้าพเจ้ายินดีจะรับฟังในเรื่องที่ถูกตำหนิ และนำมาพิจารณา
แก้ไข โดยไม่แสดงอาการท้อแท้ ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมา ได้แก่ ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี เมื่อ
เกิดความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานหรือผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.23$) ข้าพเจ้ายินดีจะทำงานเพิ่ม ถึงแม้ว่าจะมีงาน
อยู่แล้วก็ตาม ($\bar{X} = 4.19$) ข้าพเจ้ายินดีและเต็มใจจะปฏิบัติงานแม้ว่าจะมีข้อจำกัดและความไม่สะดวก
ต่าง ๆ ในองค์กร ($\bar{X} = 4.18$) และข้าพเจ้าไม่บ่นว่า ต่อว่า หรือนินทาผู้ร่วมงาน ($\bar{X} = 4.17$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ

พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	ระดับความความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
16.ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจขององค์กร	4.12	0.856	มาก
17.ข้าพเจ้าให้ข้อเสนอแนะในงานด้านต่างๆขององค์กร	4.14	0.850	มาก
18.ข้าพเจ้าเต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น	4.23	0.714	มาก
19.ข้าพเจ้าเต็มใจปฏิบัติตามนโยบายที่องค์กรขอความร่วมมือมา	4.22	0.706	มาก
20.ข้าพเจ้าช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร	4.29	0.687	มาก
รวม	4.20	0.665	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ จำนวน 5 ข้อ พนักงานให้คะแนนความคิดในระดับ มาก ทุกข้อ โดยข้อที่พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในลำดับสูงสุด ได้แก่ ข้าพเจ้าช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมา ได้แก่ ข้าพเจ้าเต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น ($\bar{X} = 4.23$) ข้าพเจ้าเต็มใจปฏิบัติตามนโยบายที่องค์กรขอความร่วมมือมา ($\bar{X} = 4.22$) ข้าพเจ้าให้ข้อเสนอแนะในงานด้านต่างๆขององค์กร ($\bar{X} = 4.14$) และข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจขององค์กร ($\bar{X} = 4.12$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	ระดับความความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
21.ข้าพเจ้าเป็นคนตรงต่อเวลาในการมาทำงานทั้งเช้าและเย็น	4.27	0.72	มาก
22.ข้าพเจ้าปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบอย่างเต็มที่	4.35	0.64	มาก
23.หากงานใดที่ได้รับมอบหมายยังไม่เสร็จ ข้าพเจ้าจะอยู่ทำต่อหรือนำงานนั้นกลับไปทำที่บ้าน	4.23	0.70	มาก
24.ข้าพเจ้าประพฤติตนตามกฎระเบียบขององค์กรโดยเคร่งครัด	4.31	0.67	มาก
25.ข้าพเจ้าแจ้งให้หัวหน้าทราบทุกครั้งที่ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้	4.35	0.66	มาก
รวม	4.30	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ พนักงานให้คะแนนความคิดในระดับ มาก ทุกข้อ โดยข้อที่พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในลำดับสูงสุด ได้แก่ ข้าพเจ้าแจ้งให้หัวหน้าทราบทุกครั้งที่ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมา ได้แก่ ข้าพเจ้าปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 4.35$) ข้าพเจ้าประพฤติตนตามกฎระเบียบขององค์กรโดยเคร่งครัด ($\bar{X} = 4.31$) ข้าพเจ้าเป็นคนตรงต่อเวลาในการมาทำงานทั้งเช้าและเย็น ($\bar{X} = 4.27$) และ หากงานใดที่ได้รับมอบหมายยังไม่เสร็จ ข้าพเจ้าจะอยู่ทำต่อหรือนำงานนั้นกลับไปทำต่อที่บ้าน ($\bar{X} = 4.23$) ตามลำดับ

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) แปลผลค่าเฉลี่ย และนำเสนอในรูปแบบตาราง ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมแต่ละด้านรวม 3 ด้าน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
ด้านคุณภาพของงาน	4.30	0.529	มาก
ด้านปริมาณงาน	4.20	0.670	มาก
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	4.28	0.640	มาก
รวม	4.26	0.555	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยปัจจัยที่มีคะแนนความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมา ได้แก่ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ($\bar{X} = 4.28$) ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน ($\bar{X} = 4.26$) และด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.20$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน	ระดับความความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1.ผลงานที่ปฏิบัติออกมา นั้นมีความถูกต้องเรียบร้อยและทันเวลาที่กำหนด	4.36	0.649	มาก
2.ผลงานที่ปฏิบัติออกมา นั้นเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้	4.30	0.660	มาก
3.วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้	4.28	0.699	มาก
4.ก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้ง หน่วยงานมีการตรวจคุณภาพมาตรฐานของผลงาน	4.26	0.649	มาก
5.คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอกและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า	4.28	0.642	มาก
รวม	4.30	0.528	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน จำนวน 5 ข้อ พนักงานให้คะแนนความคิดในระดับ มาก ทุกข้อ โดยข้อที่พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในลำดับสูงสุด ได้แก่ ผลงานที่ปฏิบัติออกมา นั้นมีความถูกต้องเรียบร้อยและทันเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมา ได้แก่ ผลงานที่ปฏิบัติออกมา นั้นเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.30$) วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.28$) คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอกและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า ($\bar{X} = 4.28$) และก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้ง หน่วยงานมีการตรวจคุณภาพมาตรฐานของผลงาน ($\bar{X} = 4.26$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน	ระดับความความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
6.ปริมาณงานที่ออกมา นั้น มีความสอดคล้องกับอัตรากำลังของพนักงานใน หน่วยงาน	4.13	0.821	มาก
7.ปริมาณงานที่ออกมาเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน	4.20	0.737	มาก
8.ปริมาณงานในความรับผิดชอบของข้าพเจ้ามีความเหมาะสมตรงกับ ความสามารถ	4.22	0.727	มาก
9.ปริมาณงานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลาเสมอ	4.25	0.687	มาก
รวม	4.20	0.670	มาก

จากตาราง 4.16 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณงาน จำนวน 4 ข้อ พนักงานให้คะแนนความคิดในระดับ มาก ทุกข้อ โดยข้อที่พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในลำดับสูงสุด ได้แก่ ปริมาณงานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลาเสมอ ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมา ได้แก่ ปริมาณงานในความรับผิดชอบของข้าพเจ้ามีความเหมาะสมตรงกับความสามารถ ($\bar{X} = 4.22$) ปริมาณงานที่ออกมาเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.20$) และปริมาณงานที่ออกมา นั้น มีความสอดคล้องกับอัตรากำลังของพนักงานในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.13$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ทำงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	ระดับความความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
10.งานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา	4.29	0.693	มาก
11.ผลงานแต่ละชิ้น ข้าพเจ้าสามารถทำให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่ เหมาะสม	4.26	0.710	มาก
12. ข้าพเจ้าส่งมอบผลงานตรงตามเวลาที่กำหนด	4.30	0.693	มาก
13.ข้าพเจ้าทำงานได้ตามเป้าหมายของเวลาที่องค์กรกำหนด	4.25	0.725	มาก
รวม	4.28	0.640	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำนวน 4 ข้อ พนักงานให้คะแนนความคิดในระดับ มาก ทุกข้อ โดยข้อที่พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในลำดับสูงสุด ได้แก่ ข้าพเจ้าส่งมอบผลงานตรงตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมา ได้แก่ งานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.29$) ผลงานแต่ละชิ้น ข้าพเจ้าสามารถทำ

ให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.26$) และ ข้าพเจ้าทำงานได้ตามเป้าหมายของเวลาที่องค์กรกำหนด ($\bar{X} = 4.25$)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	เพศ	n	\bar{X}	SD	t	(Sig.)
1.ด้านคุณภาพของงาน	ชาย	96	4.25	0.63	-0.988	0.324
	หญิง	249	4.31	0.48		
2.ด้านปริมาณงาน	ชาย	96	4.11	0.84	-1.609	0.109
	หญิง	249	4.24	0.59		
3.ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	ชาย	96	4.17	0.81	-1.873	0.062
	หญิง	249	4.32	0.56		
รวม	ชาย	96	4.18	0.70	-1.431	0.155
	หญิง	249	4.29	0.48		

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test แบบ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples t-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม และในรายด้าน ทั้งเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน จึงใช้ค่าสถิติในช่อง Equal Variances Assumed เพื่อพิสูจน์สมมติฐานที่ 1.1 - 1.4 ดังนี้

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ โดยภาพรวม จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. = 0.155 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ปฏิเสธ สมมติฐาน 1.1 หมายความว่า เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. = 0.324 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ สมมติฐาน 1.2 หมายความว่า เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ ด้านปริมาณงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. = 0.109 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน 1.3 หมายความว่า เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. = 0.062 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ สมมติฐาน 1.4 หมายความว่า เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.8 อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5 - 1.8 จะทำการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances ก่อน หากค่าแปรปรวนของอายุไม่แตกต่างกัน จะใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง ANOVA ในการทดสอบค่าเฉลี่ย แต่ถ้าพบว่ามีค่าความแปรปรวนบางอายุแตกต่างกัน จะใช้สถิติทดสอบ Brown - Forsythe ในตาราง ANOVA ในการทดสอบค่าเฉลี่ย และเพื่อให้ทราบว่

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันในรายคู่ ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยจับคู่ (Post Hoc Multiple Comparisons) แบบ LSD (Least Significant Difference)

ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบ Test of Homogeneity of Variances ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	0.748	3	341	0.524
ด้านปริมาณงาน	0.554	3	341	0.646
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	0.373	3	341	0.773
รวม	0.699	3	341	0.553

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบ Test of Homogeneity of Variances ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ จำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวม ค่า Sig. = 0.553 ด้านคุณภาพของงาน ค่า Sig. = 0.524 ด้านปริมาณงาน ค่า Sig. = 0.646 และด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ค่า Sig. = 0.773 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ค่าแปรปรวนของอายุไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		F	df1	df2	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	Brown-Forsythe	2.813	3	2.322	0.039
ด้านปริมาณงาน	Brown-Forsythe	2.885	3	3.819	0.036
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	Brown-Forsythe	2.678	3	3.239	0.047
รวม	Brown-Forsythe	2.638	3	2.404	0.050

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบ Test of Homogeneity of Variances พบว่า ค่าแปรปรวนของอายุไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน ดังนั้นจึงใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง ANOVA ในการทดสอบค่าเฉลี่ย ดังตารางที่ 4.20 เพื่อพิสูจน์สมมติฐานที่ 1.5 - 1.8 ดังนี้

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง ANOVA ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. = 0.050 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน 1.5 หมายความว่า อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง ANOVA ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. = 0.039 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน 1.6 หมายความว่า อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต ด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง ANOVA ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. = 0.036 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน 1.7 หมายความว่า อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง ANOVA ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. = 0.047 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน 1.8 หมายความว่า อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ทำงานแตกต่างกัน

และเพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันในรายคู่ ไต่บ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยจับคู่ (Post Hoc Multiple Comparisons) แบบ LSD (Least Significant Difference) ดังตารางที่ 4.21



ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Sig.
ด้านคุณภาพงาน	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 33 ปี	-0.2482	0.196
		34 - 42 ปี	-0.3750	0.051
		43 ปี ขึ้นไป	-0.2053	0.288
	25 - 33 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.2482	0.196
		34 - 42 ปี	-0.1268	0.063
		43 ปี ขึ้นไป	0.0429	0.545
	34 - 42 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.3750	0.051
		25 - 33 ปี	0.1268	0.063
		43 ปี ขึ้นไป	0.1697(*)	0.019
	43 ปี ขึ้นไป	ต่ำกว่า 25 ปี	0.2053	0.288
		25 - 33 ปี	-0.0429	0.545
		ต่ำกว่า 25 ปี	-0.4693	0.054
ด้านปริมาณงาน	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 33 ปี	-0.4693	0.054
		34 - 42 ปี	-0.3563	0.143
		43 ปี ขึ้นไป	-0.2446	0.317
	25 - 33 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.4693	0.054
		34 - 42 ปี	0.1130	0.191
		43 ปี ขึ้นไป	0.2246(*)	0.013
	34 - 42 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.3563	0.143
		25 - 33 ปี	-0.1130	0.191
		43 ปี ขึ้นไป	0.1116	0.221
	43 ปี ขึ้นไป	ต่ำกว่า 25 ปี	0.2446	0.317
		25 - 33 ปี	-0.2246(*)	0.013
		34 - 42 ปี	-0.1116	0.221
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 33 ปี	-0.3971	0.087
		34 - 42 ปี	-0.3334	0.152
		43 ปี ขึ้นไป	-0.1878	0.422
	25 - 33 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.3971	0.087
		34 - 42 ปี	0.0637	0.440

		43 ปี ขึ้นไป	0.2093(*)	0.015
	34 - 42 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.3334	0.152
		25 - 33 ปี	-0.0637	0.440
		43 ปี ขึ้นไป	0.1456	0.095
	43 ปี ขึ้นไป	ต่ำกว่า 25 ปี	0.1878	0.422
		25 - 33 ปี	-0.2093(*)	0.015
		34 - 42 ปี	-0.1456	0.095
ภาพรวม	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 33 ปี	-0.3715	0.066
		34 - 42 ปี	-0.3549	0.079
		43 ปี ขึ้นไป	-0.2126	0.295
	25 - 33 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	0.3715	0.066
		34 - 42 ปี	0.0166	0.816
		43 ปี ขึ้นไป	0.1589(*)	0.033
		43 ปี ขึ้นไป	0.1423	0.061
	43 ปี ขึ้นไป	ต่ำกว่า 25 ปี	0.2126	0.295
		25 - 33 ปี	-0.1589(*)	0.033
		34 - 42 ปี	-0.1423	0.061

*ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เฉพาะพนักงานที่มีอายุระหว่าง 25 - 33 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 43 ปี ขึ้นไป เพียงคู่เดียว ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เฉพาะพนักงานที่มีอายุระหว่าง 25 - 33 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 43 ปี ขึ้นไป เพียงคู่เดียว ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

และพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เฉพาะพนักงานที่มีอายุระหว่าง 25 - 33 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 43 ปี ขึ้นไป เพียงคู่เดียว ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.9 สถานภาพแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.10 สถานภาพแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.11 สถานภาพแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.12 สถานภาพแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตาม สถานภาพ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	สถานภาพ	n	\bar{X}	SD	t	(Sig.)
1.ด้านคุณภาพของงาน	โสด	164	4.266	0.547	-1.055	0.292
	สมรส	181	4.326	0.511		
2.ด้านปริมาณงาน	โสด	164	4.195	0.712	-0.129	0.898
	สมรส	181	4.204	0.631		
3.ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	โสด	164	4.302	0.678	0.731	0.465
	สมรส	181	4.251	0.604		
รวม	โสด	164	4.254	0.585	-0.105	0.916
	สมรส	181	4.261	0.528		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test แบบ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples t-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม และในรายด้าน ทั้งสถานภาพโสด และสมรสไม่แตกต่างกัน จึงใช้ค่าสถิติในช่อง Equal Variances Assumed เพื่อพิสูจน์สมมติฐานที่ 1.9 - 1.12 ดังนี้

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานชนาการชนชาติ โดยภาพรวม จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. = 0.916ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน 1.9 หมายความว่า สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. = 0.292 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน 1.10 หมายความว่า สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต ด้านปริมาณงาน จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. = 0.898 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน 1.11 หมายความว่า สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. = 0.465 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน 1.12 หมายความว่า สถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.13 ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.14 ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.15 ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.16 ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1.13 - 1.16 จะทำการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances ก่อน หากค่าแปรปรวนของอายุไม่แตกต่างกัน จะใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง ANOVA ในการทดสอบค่าเฉลี่ย แต่ถ้าพบว่ามีค่าความแปรปรวนบางระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะใช้สถิติทดสอบ Brown-Forsythe ในตาราง ANOVA ในการทดสอบค่าเฉลี่ย และเพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันในรายคู่ ไบบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยจับคู่ (Post Hoc Multiple Comparisons) แบบ LSD (Least Significant Difference)

ตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบ Test of Homogeneity of Variances ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	6.041	2	342	0.003**
ด้านปริมาณงาน	10.332	2	342	0.000***
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	11.331	2	342	0.000***
รวม	11.645	2	342	0.000***

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบ Test of Homogeneity of Variances ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ จำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวม ค่า Sig. = 0.000 ด้านคุณภาพของงาน ค่า Sig. = 0.003 ด้านปริมาณงาน ค่า Sig. = 0.000 และด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ค่า Sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ค่าแปรปรวนของระดับการศึกษาแตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน ดังนั้นจึงใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง Robust Tests of Equality of Means ในการทดสอบค่าเฉลี่ย ดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		F	df1	df2	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	Brown-Forsythe	0.797	2	2.390	0.543
ด้านปริมาณงาน	Brown-Forsythe	0.411	2	2.309	0.703
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	Brown-Forsythe	0.693	2	2.286	0.582
รวม	Brown-Forsythe	0.605	2	2.243	0.617

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบ Test of Homogeneity of Variances พบว่า ค่าแปรปรวนของระดับการศึกษาแตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน ดังนั้นจึงใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง Robust Tests of Equality of Means ในการทดสอบค่าเฉลี่ย ดังตารางที่ 4.24 เพื่อพิสูจน์สมมติฐานที่ 1.13 - 1.16 ดังนี้

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ โดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง Robust Tests of Equality of Means ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. = 0.617 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึง

ปฏิเสธสมมติฐาน 1.13 หมายความว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง Robust Tests of Equality of Means ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. = 0.543 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน 1.14 หมายความว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต ด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง Robust Tests of Equality of Means ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig.= 0.703 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน 1.15 หมายความว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง Robust Tests of Equality of Means ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig.= 0.582 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน 1.16 หมายความว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.17 อายุงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.18 อายุงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.19 อายุงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.20 อายุงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1.17 - 1.20 จะทำการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances ก่อน หากค่าแปรปรวนของอายุไม่แตกต่างกัน จะใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง ANOVA ในการทดสอบค่าเฉลี่ย แต่ถ้าพบว่ามีความแปรปรวนบางระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะใช้สถิติทดสอบ Brown-Forsythe ในตาราง ANOVA ในการทดสอบค่าเฉลี่ย และ

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันในรายคู่ ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยจับคู่ (Post Hoc Multiple Comparisons) แบบ LSD (Least Significant Difference)

ตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบ Test of Homogeneity of Variances ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	11.163	3	341	0.000***
ด้านปริมาณงาน	9.110	3	341	0.000***
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	4.317	3	341	0.005**
รวม	13.138	3	341	0.000***

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบ Test of Homogeneity of Variances ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ จำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวม ค่า Sig. = 0.000 ด้านคุณภาพของงาน ค่า Sig = 0.003 ด้านปริมาณงาน ค่า Sig = 0.000 และด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ค่า Sig = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ค่าแปรปรวนของอายุงานแตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน ดังนั้นจึงใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง Robust Tests of Equality of Means ในการทดสอบค่าเฉลี่ย ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4-26 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามอายุงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		F	df1	df2	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	Brown-Forsythe	5.269	3	39.464	0.004**
ด้านปริมาณงาน	Brown-Forsythe	6.737	3	44.514	0.001***
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	Brown-Forsythe	4.958	3	43.625	0.005**
รวม	Brown-Forsythe	6.245	3	36.242	0.002**

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบ Test of Homogeneity of Variances พบว่า ค่าแปรปรวนของอายุงานแตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน ดังนั้นจึงใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง Robust Tests of Equality of Means ในการทดสอบค่าเฉลี่ย ดังตารางที่ 4.26 เพื่อพิสูจน์สมมติฐานที่ 1.17 - 1.20 ดังนี้

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ โดยภาพรวม จำแนกตามอายุงาน โดยใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง Robust Tests of Equality of Means ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. = 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน 1.17 หมายความว่า อายุงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามอายุงาน โดยใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง Robust Tests of Equality of Means ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. = 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน 1.18 หมายความว่า อายุงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ ด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุงาน โดยใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง Robust Tests of Equality of Means ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. = 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน 1.19 หมายความว่า อายุงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามอายุงาน โดยใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง Robust Tests of Equality of Means ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. = 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน 1.20 หมายความว่า อายุงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ทำงานแตกต่างกัน

และเพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันในรายคู่ ไต่บ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยจับคู่ (Post Hoc Multiple Comparisons) แบบ LSD (Least Significant Difference) ดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน โดยภาพรวม

อายุงาน		น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
	ค่าเฉลี่ย	3.900	4.382	4.386	4.141
น้อยกว่า 1 ปี	3.900	0.000	0.482 (0.002*)	0.486 (0.002*)	0.241 (0.125)
1 - 5 ปี	4.382		0.000	0.004 (0.953)	0.241 (0.125)
6 - 10 ปี	4.386			0.000	0.245 (0.000***)
มากกว่า 10 ปี	4.141				0.000

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

จากตารางที่ 4.27 พบว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคุณภาพของงานแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามตารางที่ 4.27 พบว่า พนักงานที่มีอายุงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระหว่างพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี กับอายุงาน 1 - 5 ปี ระหว่างพนักงานที่มีอายุงาน น้อยกว่า 1 ปี กับอายุงาน 6 - 10 ปี และระหว่างพนักงานที่มีอายุงาน 6 - 10 ปี กับอายุงาน มากกว่า 10 ปี นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน โดยภาพรวม

อายุงาน		น้อยกว่า 1ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
	ค่าเฉลี่ย	3.854	4.284	4.358	3.950
น้อยกว่า 1 ปี	3.854	0.000	0.430	0.504	0.096
			(0.029*)	(0.010*)	(0.630)
1 - 5 ปี	4.284		0.000	0.074	0.334
				(0.386)	(0.000***)
6 - 10 ปี	4.358			0.000	0.408
					(0.000***)
มากกว่า 10 ปี	3.950				0.000

จากตารางที่ 4.28 พบว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปริมาณงานแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามตารางที่ 4.28 พบว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระหว่างพนักงานที่มีอายุงาน น้อยกว่า 1 ปี กับอายุงาน 1 - 5 ปี ระหว่างพนักงานที่มีอายุงาน น้อยกว่า 1 ปี กับอายุงาน 6 - 10 ปี ระหว่างพนักงานที่มีอายุงาน 1 - 5 ปี กับอายุงานมากกว่า 10 ปี และระหว่างพนักงานที่มีอายุงาน 6 - 10 ปี กับอายุงาน มากกว่า 10 ปี นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ทำงาน โดยภาพรวม

อายุงาน		น้อยกว่า 1ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	มากกว่า 10ปี
	ค่าเฉลี่ย	3.979	4.328	4.418	4.073
น้อยกว่า 1 ปี	3.979	0.000	0.349	0.439	0.094
			(0.067)	(0.021*)	(0.622)
1 - 5 ปี	4.328		0.000	0.090	0.255
				(0.272)	(0.003**)
6 - 10 ปี	4.418			0.000	0.345
					(0.000***)
มากกว่า 10 ปี	4.073				0.000

จากตารางที่ 4.29 พบว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ทำงานแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามตารางที่ 4.29 พบว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เฉพาะระหว่างพนักงานที่มีอายุงาน น้อยกว่า 1 ปี กับอายุงาน 1 - 5 ปี ระหว่างพนักงานที่มีอายุงาน น้อยกว่า 1 ปี กับอายุงาน 6 - 10 ปี และระหว่างพนักงานที่มีอายุงาน 6 - 10 ปี กับอายุงานมากกว่า 10 ปี นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.21 ตำแหน่งงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.22 ตำแหน่งงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.23 ตำแหน่งงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.24 ตำแหน่งงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1.21 - 1.24 จะทำการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances ก่อน หากค่าแปรปรวนของอายุไม่แตกต่างกัน จะใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง ANOVA ในการทดสอบค่าเฉลี่ย แต่ถ้าพบว่ามีความแปรปรวนบางระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะใช้สถิติทดสอบ Brown-Forsythe ในตาราง ANOVA ในการทดสอบค่าเฉลี่ย และเพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันในรายคู่ ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยจับคู่ (Post Hoc Multiple Comparisons) แบบ LSD (Least Significant Difference)

ตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบ Test of Homogeneity of Variances ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามตำแหน่งงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	4.670	2	342	0.010*
ด้านปริมาณงาน	4.678	2	342	0.010*
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	3.420	2	342	0.034*
รวม	6.441	2	342	0.002*

จากตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบ Test of Homogeneity of Variances ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ภาพรวม ค่า Sig. = 0.002 ด้านคุณภาพของงาน ค่า Sig = 0.010 ด้านปริมาณงาน ค่า Sig = 0.034 และด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ค่า Sig = 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.02 แสดงว่า ค่าแปรปรวนของอายุงานแตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน ดังนั้นจึงใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง Robust Tests of Equality of Means ในการทดสอบค่าเฉลี่ย ดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามตำแหน่งงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		F	df1	df2	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	Brown-Forsythe	2.318	2	18.311	0.127
ด้านปริมาณงาน	Brown-Forsythe	2.270	2	18.812	0.131
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	Brown-Forsythe	2.411	2	17.467	0.119
รวม	Brown-Forsythe	2.501	2	17.007	0.112

จากตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบ Test of Homogeneity of Variances พบว่า ค่าแปรปรวนของระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน ดังนั้นจึงใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง Robust Tests of Equality of Means ในการทดสอบค่าเฉลี่ย ดังตารางที่ 4.31 เพื่อพิสูจน์สมมติฐานที่ 1.21 - 1.24 ดังนี้

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ โดยภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง Robust Tests of Equality of Means ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. = 0.112 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ สมมติฐาน 1.21 หมายความว่า ตำแหน่งแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง Robust Tests of Equality of Means ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig.= 0.127 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.004 จึงปฏิเสธ สมมติฐาน 1.22 หมายความว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ ด้านปริมาณงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง Robust Tests of Equality of Means ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.131 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ สมมติฐาน 1.23 หมายความว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง Robust Tests of Equality of Means ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. = 0.119 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ สมมติฐาน 1.24 หมายความว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การศึกษารุ่นนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงาน พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product - Moment Correlation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดง ดังตารางที่ 4.32 และตารางที่ 4.33

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2.1 รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2.2 รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2.3 รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2.4 รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2.5 รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.32 ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานกับ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวม

รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	Sig.	ความหมาย
ด้านความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน	0.611	0.000***	มีความสัมพันธ์กันสูง
ด้านความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน	0.450	0.000***	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา	0.456	0.000***	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	0.528	0.000***	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม	0.568	0.000***	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
รวม	0.641	0.000***	มีความสัมพันธ์กันสูง

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

จากตารางที่ 4.32 พบว่ารูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($r = 0.641$, Sig. = 0.000) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 หมายความว่า ปัจจัยความกล้าหาญของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($r = 0.611$, Sig. = 0.000) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.1 หมายความว่า ปัจจัยความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($r = 0.450$, Sig. = 0.000) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.2 หมายความว่า ปัจจัยความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($r = 0.456$, Sig. = 0.000) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.3 หมายความว่า ปัจจัยความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับ

ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($r = 0.528$, Sig. = 0.000) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.4 หมายความว่า ปัจจัยความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($r = 0.568$, Sig. = 0.000) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.5 หมายความว่า ปัจจัยความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.33 ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ภาวะผู้ตาม ที่มีความกล้าหาญ		ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
		ด้านคุณภาพ	ด้านปริมาณ	ด้านเวลาที่ใช้	ภาพรวม
ด้านความกล้าหาญที่จะ รับผิดชอบจากการกระทำของ ตน	Correlation	0.648(**)	0.515(**)	0.516(**)	0.611(**)
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000
ด้านความกล้าหาญที่จะ อาสาช่วยทำงาน	Correlation	0.475(**)	0.380(**)	0.381(**)	0.450(**)
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000
ด้านความกล้าคัดค้าน การกระทำของผู้บังคับบัญชา	Correlation	0.485(**)	0.409(**)	0.358(**)	0.456(**)
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000
ด้านความกล้าหาญที่จะมี ส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	Correlation	0.561(**)	0.417(**)	0.474(**)	0.528(**)
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000
ด้านความกล้าหาญที่จะ ดำเนินการอย่างมีศีลธรรม	Correlation	0.597(**)	0.482(**)	0.480(**)	0.568(**)
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000
ภาพรวม	Correlation	0.678(**)	0.540(**)	0.542(**)	0.641(**)
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000

** มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ปัจจัยความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะ รับผิดชอบจากการกระทำของตน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้าน

คุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.515 - 0.648 และมีค่า Sig. < 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.1, 2.1.1, 2.1.2 และ 2.1.3

ปัจจัยความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.380 - 0.475 และมีค่า Sig. < 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.2, 2.2.1, 2.2.2 และ 2.2.3

ปัจจัยความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.358 - 0.485 และมีค่า Sig. < 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.3, 2.3.1, 2.3.2 และ 2.3.3

ปัจจัยความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.417 - 0.561 และมีค่า Sig. < 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.4, 2.4.1, 2.4.2 และ 2.4.3

ปัจจัยความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.480 - 0.597 และมีค่า Sig. < 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.5, 2.5.1, 2.5.2 และ 2.5.3

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3.1 ปัจจัยพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3.2 ปัจจัยพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3.3 ปัจจัยพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3.4 ปัจจัยพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมทำให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3.5 ปัจจัยพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความ
สำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.34 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวม

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	Sig	ความหมาย
ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	0.391	0.000***	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น	0.379	0.000***	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	0.507	0.000***	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	0.555	0.000***	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	0.445	0.000***	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
รวม	0.527	0.000***	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง

จากตารางที่ 4.34 พบว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์กับ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.001 ($r = 0.527$, Sig. = 0.000) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 หมายความว่า ปัจจัยพฤติกรรมกร
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรให้
ความช่วยเหลือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับ
ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($r = 0.391$, Sig. = 0.000) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.1
หมายความว่า ปัจจัยพฤติกรรมกรในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ
มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น มี
ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.001 ($r = 0.379$, Sig. = 0.000) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.2 หมายความว่า ปัจจัยพฤติกรรม
ในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของพนักงาน

พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น มี
ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.001 ($r = 0.507$, Sig. = 0.000) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.3 หมายความว่า ปัจจัย

พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($r = 0.555$, Sig. = 0.000) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.4 หมายความว่า ปัจจัยพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($r = 0.445$, Sig. = 0.000) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.5 หมายความว่า ปัจจัยพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.35 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร		ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
		คุณภาพงาน	ปริมาณงาน	เวลาที่ใช้	ภาพรวม
ด้านพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ	Correlation	0.362(**)	0.341(**)	0.361(**)	0.391(**)
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000
ด้านพฤติกรรม การคำนึงถึงผู้อื่น	Correlation	0.424(**)	0.298(**)	0.323(**)	0.379(**)
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000
ด้านพฤติกรรม ความอดทนอดกลั้น	Correlation	0.480(**)	0.451(**)	0.452(**)	0.507(**)
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000
ด้านพฤติกรรม การให้ความร่วมมือ	Correlation	0.508(**)	0.479(**)	0.525(**)	0.555(**)
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000
ด้านพฤติกรรม ความสำนึกในหน้าที่	Correlation	0.444(**)	0.348(**)	0.427(**)	0.445(**)
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000
ภาพรวม	Correlation	0.512(**)	0.444(**)	0.483(**)	0.527(**)
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000

** มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ปัจจัยพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.341 - 0.391 และมีค่า Sig. < 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.1, 3.1.1, 3.1.2 และ 3.1.3

ปัจจัยพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้าน เวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.298 - 0.424 และมีค่า Sig. < 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.2, 3.2.1, 3.2.2 และ 3.2.3

ปัจจัยพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้าน เวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.480 - 0.507 และมีค่า Sig. < 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.3, 3.3.1, 3.3.2 และ 3.3.3

ปัจจัยพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้าน เวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.479 - 0.555 และมีค่า Sig. < 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.4, 3.4.1, 3.4.2 และ 3.4.3

ปัจจัยพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้าน เวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.348 - 0.445 และมีค่า Sig. < 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.5, 3.5.1, 3.5.2 และ 3.5.3

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 - 3 ดังตารางที่ 4.36 ถึง 4.38

ตารางที่ 4.36 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน		
	คุณภาพของงาน	ปริมาณงาน	เวลาที่ใช้ทำงาน
1. เพศ	-	-	-
2. อายุ	✓	✓	✓
3. สถานภาพ	-	-	-
4. ระดับการศึกษา	-	-	-
5. อายุงาน	✓	✓	✓
6. ตำแหน่งงาน	-	-	-

✓ หมายถึง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หมายถึง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.37 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน		
	คุณภาพของงาน	ปริมาณงาน	เวลาที่ใช้ทำงาน
1.ด้านความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน	✓	✓	✓
2.ด้านความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน	✓	✓	✓
3.ด้านความกล้าหาญคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา	✓	✓	✓
4.ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	✓	✓	✓
5.ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม	✓	✓	✓

✓ หมายถึง มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.38 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน		
	คุณภาพ ของงาน	ปริมาณงาน	เวลาที่ใช้ ทำงาน
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	✓	✓	✓
ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	✓	✓	✓
ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	✓	✓	✓
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	✓	✓	✓
ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	✓	✓	✓

✓ หมายถึง มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน
2. เพื่อศึกษารูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานรวมถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิภาพการทำงานที่ดีของพนักงาน
3. ศึกษาความสัมพันธ์ของรูปแบบภาวะผู้ตามที่กล้าหาญของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน
4. ศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) อาคารสำนักงานกรุงเทพมหานคร จำนวน 345 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane, 1973 (อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปริดาภิวัตน์, 2553, น. 88) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Tryout) กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Coefficient Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ
- ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดี
- ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาคำเนิการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับรวบรวมจากแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลข้อมูลใช้สถิติดังนี้

1. สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลส่วน

ของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับความกล้าหาญของกลุ่มตัวอย่าง

3. สถิติวิเคราะห์ t-test (Independent Samples t-test) และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way analysis of variance F-test) เพื่อใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

4. สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความกล้าหาญของพนักงาน และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product – Moment Correlation)

5.1 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. สรุปข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 72.17 และเป็นเพศชาย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 27.83

1.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 33 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 36.65 รองลงมาคืออายุ 34 - 42 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 อายุ 43 ปี ขึ้นไป จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.32

1.3 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 52.46 และมีสถานภาพโสดจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 47.54

1.4 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 86.09 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือสำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.87

1.5 จำแนกตามอายุงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ในช่วง 6 - 10 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 36.23 รองลงมา 1 - 5 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 31.59มากกว่า

10 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคืออายุน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.48

1.6 จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นพนักงาน ชก. - ชบ จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 75.07 รองลงมาเป็นพนักงาน บต.1 - บต. 2 จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21.74 เป็นพนักงานสัญญาจ้าง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ เป็นพนักงาน บก.1 - บก.3 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.29

2. สรุปผลของรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความกล้าหาญของพนักงานโดยภาพรวม อยู่ระดับมาก ($\bar{X}=4.09$) เมื่อพิจารณาความกล้าหาญเป็นรายด้าน พบว่ารูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่มีคะแนนความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ ปัจจัยด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ($\bar{X}=4.40$) รองลงมา ได้แก่ ด้านความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน ($\bar{X}=4.33$) ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X}=4.00$) ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา ($\bar{X}=3.88$) และ ด้านความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน ($\bar{X}=3.85$) ตามลำดับ ซึ่งผลการวิจัยในแต่ละประเด็นสรุปได้ดังนี้

2.1 รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน จำนวน 6 ข้อ พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในระดับ มาก ทุกข้อ โดยข้อที่พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในลำดับสูงสุด ได้แก่ “ข้าพเจ้ามีความตั้งใจในการทำงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X}=4.49$)” รองลงมา ได้แก่ ข้าพเจ้าเชื่อว่าการทำงานต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน ($\bar{X}=4.47$) ข้าพเจ้าสามารถจัดการตนเองและมีความมุ่งมั่นในงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X}=4.44$) ข้าพเจ้ามีความยินดีที่จะปรับตัวเข้ากับกฎเพื่อปฏิบัติงานในสิ่งที่ถูกต้อง ($\bar{X}=4.36$) ข้าพเจ้าตรวจสอบผลการปฏิบัติงานตนเองเป็นประจำในการทำงาน ($\bar{X}=4.29$) และ ข้าพเจ้าใช้ความคิดริเริ่มในการทำงานโดยไม่ต้องรอคำสั่งจากหัวหน้า ($\bar{X}=3.90$) ตามลำดับ

2.2 รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานที่จะอาสาช่วยทำงาน จำนวน 5 ข้อ พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในระดับ มาก 4 ข้อ และระดับ ปานกลาง 1 ข้อ โดยข้อที่พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในลำดับสูงสุด ได้แก่ ข้าพเจ้ายินดีรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานจากหัวหน้า ($\bar{X}=4.30$) รองลงมา ได้แก่ ข้าพเจ้าสรุปสาระสำคัญจากการพูดคุยกับหัวหน้าเสมอ ($\bar{X}=4.03$) ข้าพเจ้าจะปกป้องหัวหน้าจากการถูกกล่าวร้ายโดยปราศจากข้อเท็จจริง ($\bar{X}=4.00$) ข้าพเจ้าจะสะท้อนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ขององค์กรให้หัวหน้าทราบโดยปราศจากอคติและประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X}=3.71$) และ ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามแนวทางที่หัวหน้าสั่งโดยปราศจากแรงกดดัน ($\bar{X}=3.23$)

2.3 รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา จำนวน 4 ข้อ พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในระดับ มาก ทุกข้อ โดยข้อที่พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในลำดับสูงสุด ได้แก่ ข้าพเจ้าให้ข้อมูลย้อนกลับด้วยความจริงใจต่อพฤติกรรมของหัวหน้าที่แสดงออก ($\bar{X}=4.19$) ข้าพเจ้าเสนอความคิดที่ชัดเจน เปิดเผย และเชื่อถือได้ต่อหัวหน้างาน ($\bar{X}=4.10$) ข้าพเจ้าจะคัดค้านต่อการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของหัวหน้า ($\bar{X}=3.65$) ข้าพเจ้าพยายามตั้งคำถามเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้หัวหน้าคิดวิเคราะห์ ($\bar{X}=3.57$) ตามลำดับ

2.4 รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง จำนวน 4 ข้อ พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในระดับ มาก ทุกข้อ โดยข้อที่พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในลำดับสูงสุด ได้แก่ ข้าพเจ้าสนับสนุนให้หัวหน้าทดลอง เรียนรู้ และสร้างสรรค์ สิ่งใหม่ๆ เสมอในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.39$) ข้าพเจ้าเสนอแนะแนวทางหรือระบบการทำงานที่สนับสนุนกระบวนการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X}=4.21$) ข้าพเจ้าเข้าใจและยอมรับต่อการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงนโยบายในการปฏิบัติงานของหัวหน้า ($\bar{X}=3.75$) และ ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงในการทำงานให้ดีขึ้น ($\bar{X}=3.67$) ตามลำดับ

2.5 รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม จำนวน 5 ข้อ พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในระดับ มาก ทุกข้อ โดยข้อที่พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในลำดับสูงสุด ได้แก่ ข้าพเจ้ายึดมั่นที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตโดยไม่เกรงกลัวต่ออิทธิพล ($\bar{X}=4.4609$) ข้าพเจ้าจะไม่ให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนต่อผู้ที่ปฏิบัติงานด้วยความไม่สุจริต ($\bar{X}=4.4319$) ข้าพเจ้ายินดีจะรับผิดชอบในงานที่ข้าพเจ้าได้กระทำผิดพลาด โดยไม่โยนความผิดให้หัวหน้า ($\bar{X}=4.4029$) ข้าพเจ้ายอมลาออกจากงาน ดีกว่าอยู่ปฏิบัติงานโดยปราศจากคุณธรรมจริยธรรม ($\bar{X}=4.3796$) และ ข้าพเจ้าพร้อมที่จะมอบหมายหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ผู้อื่นปฏิบัติแทน หากมีกรณีที่เป็น ($\bar{X}=4.3362$)

3. สรุปผลพฤติกรรมกรณเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยพฤติกรรมกรณเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยภาพรวม อยู่ระดับมาก ($\bar{X}=4.26$) เมื่อพิจารณาปัจจัยพฤติกรรมกรณเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยปัจจัยที่มีคะแนนความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ ด้านพฤติกรรมกรณคำนึงถึงผู้อื่น ($\bar{X}=4.34$) รองลงมา ได้แก่ ด้านพฤติกรรมกรณความสำนึกในหน้าที่ ($\bar{X}=4.30$) ด้านพฤติกรรมกรณให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X}=4.26$) ด้านพฤติกรรมกรณความอดทนอดกลั้น ($\bar{X}=4.21$) และ ด้านพฤติกรรมกรณให้ความร่วมมือ ($\bar{X}=4.20$) ตามลำดับ ซึ่งผลการวิจัยในแต่ละประเด็นสรุปได้ดังนี้

3.1 พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ จำนวน 5 ข้อ พนักงานให้คะแนนความคิดในระดับ มาก ทุกข้อ โดยข้อที่พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในลำดับสูงสุด ได้แก่ ข้าพเจ้าช่วยเหลือผู้ร่วมงานในองค์กรด้วยความเต็มใจ ($\bar{X}=4.33$) รองลงมา ได้แก่ ข้าพเจ้าช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรืองานล้นมือ ($\bar{X}=4.31$) สิ่งใดที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ข้าพเจ้าพร้อมจะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ($\bar{X}=4.26$) ข้าพเจ้าอาสาทำงานที่อยู่ นอกเหนือจากภาระงานปกติให้แก่องค์กร โดยไม่ต้องให้ใครร้องขอ ($\bar{X}=4.21$) และ ข้าพเจ้าเต็มใจให้ความช่วยเหลือกิจกรรมขององค์กร แม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทน ($\bar{X}=4.17$)

3.2 พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 5 ข้อ พนักงานให้คะแนนความคิดในระดับ มาก ทุกข้อ โดยข้อที่พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในลำดับสูงสุด ได้แก่ ข้าพเจ้ารับฟังและเคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน ($\bar{X}=4.35$) เมื่อต้องใช้ทรัพย์สินของส่วนรวม หากข้าพเจ้าใช้เสร็จแล้วจะรีบนำมาวางไว้ที่เดิม เพื่อให้ผู้อื่นใช้ได้ ($\bar{X}=4.35$) ข้าพเจ้ารับผิดชอบงานของตน โดยไม่ปล่อยให้เป็นการตกค้างของผู้อื่น ($\bar{X}=4.35$) ข้าพเจ้าระมัดระวังในคำพูดหรือพฤติกรรมใดๆ ของตนที่จะส่งผลกระทบต่อผู้อื่น ($\bar{X}=4.34$) และ ข้าพเจ้าให้ความสนใจปัญหาของเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=4.31$)

3.3 พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น จำนวน 5 ข้อ พนักงานให้คะแนนความคิดในระดับ มาก ทุกข้อ โดยข้อที่พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในลำดับสูงสุด ได้แก่ ข้าพเจ้ายินดีจะรับฟังในเรื่องที่ถูกตำหนิ และนำมาพิจารณาแก้ไข โดยไม่แสดงอาการท้อแท้ ($\bar{X}=4.27$) รองลงมา ได้แก่ “ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี เมื่อเกิดความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานหรือผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.23$) ข้าพเจ้ายินดีจะทำงานเพิ่ม ถึงแม้ว่าจะมีงานอยู่แล้วก็ตาม ($\bar{X}=4.19$) ข้าพเจ้ายินดีและเต็มใจจะปฏิบัติงานแม้ว่าจะมีข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่างๆ ในองค์กร ($\bar{X}=4.18$) และ ข้าพเจ้าไม่บ่นว่า ต่อว่า หรือนินทาผู้ร่วมงาน ($\bar{X}=4.17$)

3.4 พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ จำนวน 5 ข้อ พนักงานให้คะแนนความคิดในระดับ มาก ทุกข้อ โดยข้อที่พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในลำดับสูงสุด ได้แก่ ข้าพเจ้าช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร ($\bar{X}=4.29$) รองลงมา ได้แก่ ข้าพเจ้าเต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น ($\bar{X}=4.23$) ข้าพเจ้าเต็มใจปฏิบัติตามนโยบายที่องค์กรขอความร่วมมือมา ($\bar{X}=4.22$) ข้าพเจ้าให้ข้อเสนอแนะในงานด้านต่างๆขององค์กร ($\bar{X}=4.14$) และ ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจขององค์กร ($\bar{X}=4.12$)

3.5 พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ พนักงานให้คะแนนความคิดในระดับ มาก ทุกข้อ โดยข้อที่พนักงานให้คะแนนความคิด

คิดเห็นในลำดับสูงสุด ได้แก่ ข้าพเจ้าแจ้งให้หัวหน้าทราบทุกครั้งที่ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ ($\bar{X}=4.35$) รองลงมา ได้แก่ “ข้าพเจ้าปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ($\bar{X}=4.35$)” ข้าพเจ้าประพฤติตนตามกฎระเบียบขององค์กร โดยเคร่งครัด ($\bar{X}=4.31$) ข้าพเจ้าเป็นคนตรงต่อเวลาในการมาทำงานทั้งเช้าและเย็น ($\bar{X}=4.27$) และ หากงานใดที่ได้รับมอบหมายยังไม่เสร็จ ข้าพเจ้าจะอยู่ทำต่อหรือนำงานนั้นกลับไปทำต่อที่บ้าน ($\bar{X}=4.23$) ตามลำดับ

4. สรุปผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า พนักงานมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ระดับมาก ($\bar{X}=4.26$) เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยปัจจัยที่มีคะแนนความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X}=4.30$) รองลงมา ได้แก่ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ($\bar{X}=4.28$) ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน ($\bar{X}=4.26$) และ ด้านปริมาณงาน ($\bar{X}=4.20$) ตามลำดับ ซึ่งผลการศึกษาในแต่ละประเด็นสรุปได้ดังนี้

4.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน จำนวน 5 ข้อ พนักงานให้คะแนนความคิดในระดับ มาก ทุกข้อ โดยข้อที่พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในลำดับสูงสุด ได้แก่ ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นมีความถูกต้องเรียบร้อยและทันเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.36$) รองลงมา ได้แก่ ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ ($\bar{X}=4.30$) วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ($\bar{X}=4.28$) คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอกและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า ($\bar{X}=4.28$) และ ก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้งหน่วยงานมีการตรวจคุณภาพมาตรฐานของผลงาน ($\bar{X}=4.26$) ตามลำดับ

4.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณงาน จำนวน 4 ข้อ พนักงานให้คะแนนความคิดในระดับ มาก ทุกข้อ โดยข้อที่พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในลำดับสูงสุด ได้แก่ ปริมาณงานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลาเสมอ ($\bar{X}=4.25$) รองลงมา ได้แก่ ปริมาณงานในความรับผิดชอบของข้าพเจ้ามีความเหมาะสมตรงกับความสามารถ ($\bar{X}=4.22$) ปริมาณงานที่ออกมาเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน ($\bar{X}=4.20$) และ ปริมาณงานที่ออกมานั้นมีความสอดคล้องกับอัตรากำลังของพนักงานในหน่วยงาน ($\bar{X}=4.13$) ตามลำดับ

4.3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำนวน 4 ข้อ พนักงานให้คะแนนความคิดในระดับ มาก ทุกข้อ โดยข้อที่พนักงานให้คะแนนความคิดเห็นในลำดับสูงสุด ได้แก่ ข้าพเจ้าส่งมอบผลงานตรงตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.30$) รองลงมา ได้แก่ งานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา ($\bar{X}=4.30$) ผลงานแต่ละชิ้น ข้าพเจ้าสามารถทำให้สำเร็จได้

ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ($\bar{X}=4.26$) และ ข้าพเจ้าทำงานได้ตามเป้าหมายของเวลาที่องค์กรกำหนด ($\bar{X}=4.25$)

5. การทดสอบสมมติฐาน

5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ และอายุงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน		
	คุณภาพของงาน	ปริมาณงาน	เวลาที่ใช้ทำงาน
1. เพศ	-	-	-
2. อายุ	✓	✓	✓
3. สถานภาพ	-	-	-
4. ระดับการศึกษา	-	-	-
5. อายุงาน	✓	✓	✓
6. ตำแหน่งงาน	-	-	-

✓ หมายถึง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หมายถึง ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำที่มีความกล้าหาญของพนักงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า ความกล้าหาญของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับสูง ($r = 0.641$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง 1 ด้าน ได้แก่ “ด้านความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน” และระดับปานกลาง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าความสัมพันธ์ในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ ด้านความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน ($r = 0.611$) ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ($r = 0.568$) ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง ($r = 0.528$) ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของ

ผู้บังคับบัญชา ($r = 0.456$) และด้านความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน ($r = 0.450$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน		
	คุณภาพของงาน	ปริมาณงาน	เวลาที่ใช้ทำงาน
1.ด้านความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน	✓	✓	✓
2.ด้านความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน	✓	✓	✓
3.ด้านความกล้าหาญคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา	✓	✓	✓
4.ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	✓	✓	✓
5.ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม	✓	✓	✓

✓ หมายถึง มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($r=0.527$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าความสัมพันธ์ในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ($r=0.555$) ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ($r=0.507$) ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ($r=0.445$) ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ($r=0.391$) และ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ($r=0.379$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน		
	คุณภาพ ของงาน	ปริมาณงาน	เวลาที่ใช้ ทำงาน
ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	✓	✓	✓
ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น	✓	✓	✓
ด้านพฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น	✓	✓	✓
ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	✓	✓	✓
ด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่	✓	✓	✓

✓ หมายถึง มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน” ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติแตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ และอายุงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจาก ธนาคารชนชาติ เป็นองค์กรที่มีความมั่นคงทางการเงิน มีเสถียรภาพในการดำเนินงาน และมีสิทธิสวัสดิการต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านคุณภาพของงาน พนักงานธนาคารชนชาติที่มีอายุ หรือมีอายุงานมากขึ้น มีระยะเวลาในการทำงานนาน จะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างมากขึ้น รายได้เพิ่มเติมที่เกิดขึ้นมากจากรายได้จากการขายผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารกำหนด อีกทั้งส่งผลถึงการประเมินผลงานด้านKPI ซึ่งเป็นการประเมินเป็นรายเดือน ดังนั้นพนักงานควรที่วางแผนการทำงานในแต่ละเดือนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถ้าภาพรวมของสาขามีการประเมินผลKPI ได้เท่ากับ100% นั่นก็หมายถึงผลตอบแทนที่พนักงานจะได้รับในเดือนนั้นๆ ซึ่งจะไม่จำกัด และมีสิทธิในการลาพักผ่อนได้มากขึ้นซึ่งการที่พนักงานได้มีการลาพักผ่อนที่เหมาะสมนั้น ทำให้พนักงานมีการพักผ่อนที่เพียงพอและกลับมาทำงาน พร้อมทั้งวางแผนในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนมีสิทธิในสวัสดิการต่างๆ ที่พึงได้เพิ่มขึ้นด้วย พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจำนวนมากจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอหรือไม่หลีกเลี่ยงงาน มีจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

สูง มีประสบการณ์การทำงานจะเน้นคุณภาพงาน จากการศึกษาพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยา รัตนอักษร. (2551) ที่พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักษณ์ชัย ธาระวังน้อย (2554) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน เครื่องเบทาโกรด้านอายุ ด้านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประดิษฐ์ สุคนธสวัสดิ์ (2540) ที่พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. รูปแบบภาวะผู้ความที่มีความกล้าหาญของพนักงานธนาคารชนชาติ

สรุปผลรูปแบบภาวะผู้ความที่มีความกล้าหาญของพนักงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความกล้าหาญของพนักงานโดยภาพรวม อยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาความกล้าหาญเป็นรายด้าน พบว่า ความกล้าหาญที่มีคะแนนความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ ปัจจัยด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม รองลงมา ได้แก่ ด้านความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง ด้านความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา และ ด้านความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน จากการศึกษาพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิติ ธิตีเสรี (2557) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความกล้าหาญของพนักงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความกล้าหาญเป็นรายด้าน พบว่า ความกล้าหาญของพนักงานธนาคารชนชาติที่มีคะแนนความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ ปัจจัยด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม

การดำเนินการอย่างมีศีลธรรมของพนักงาน หมายถึง การดำเนินการตามข้อประพฤติปฏิบัติ ศีลธรรม กฎศีลธรรม ซึ่งธนาคารจะกำหนดไว้เป็น จรรยาบรรณ เช่น ความซื่อสัตย์เป็นจรรยาบรรณพื้นฐานที่ธนาคารให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ความซื่อสัตย์ถือเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานทุกคนต้องมี และต้องคำนึงถึงเป็นอันดับแรก สอดคล้องกับจรรยาบรรณของธนาคารชนชาติ (คู่มือจรรยาบรรณของ ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) (ฉบับปรับปรุงปี 2558) ที่กำหนดจรรยาบรรณของพนักงานต่อองค์กร ไว้ว่า “ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเป็นธรรมเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย...” จากการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภารัตน์ นวะมะรัตน์ (2551) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง การปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน(จรรยาบรรณ) แก่พนักงานธนาคาร: กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานนาเหนือ และสาขาบางขุนเทียนที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้

ความเห็นว่าการปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรม (จรรยาบรรณ) ให้แก่พนักงานธนาคาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดี

สรุปผลพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดี พบว่า พนักงานธนาคารธนาคาร มีความคิดเห็นต่อปัจจัยพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดี โดยภาพรวม อยู่ระดับมาก แสดงว่า พนักงานธนาคารธนาคารมีพฤติกรรมนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่ได้ระบุไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และการตัดสินใจนั้นกระทำด้วยตนเอง

ธนาคารธนาคาร แม้จะเกิดการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการควบรวมกิจการระหว่างธนาคารธนาคารและธนาคารนครหลวงไทย เมื่อปี พ.ศ. 2553 ด้วยเหตุผลที่เกิดจาก ภาวะการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ อีกทั้งความไม่แน่นอนของการเมืองภายในประเทศ และภาวะเศรษฐกิจโลก ซึ่งผลจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจส่งผลหลายประการต่อพนักงาน เช่น ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ และความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ เป็นต้น แต่ผลการวิจัยกลับพบว่า พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานธนาคารสามารถจัดการกับบทบาทที่ขัดแย้งในสถานที่ทำงานของตนเองได้ โดยมีการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ รู้จักการปรับตัวเมื่อต้องเผชิญกับความเครียด รู้จักสร้างความสัมพันธ์ ความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงานซึ่งมีส่วนช่วยแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ ประกอบกับลักษณะของวัฒนธรรมในสังคมไทยมีวิธีการจัดการความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่เกิดขึ้น การรู้จักยืดหยุ่นปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะได้รับการยอมรับในฐานะสมาชิกในองค์กร จากการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา ติประทีป (2560) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรภายหลังการควบรวมธนาคาร ผลการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารมีพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดาเดิยว เจริญมิตร (2556) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดนครปฐม ที่พบว่า พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม อยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทิรา พิกุลทอง (2552) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์

(สำนักงานใหญ่) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก

4. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สรุปผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ระดับมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับความสามารถ ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ มีคุณภาพได้มาตรฐาน ซึ่งคุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอก และผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า ซึ่งใช้เป็นเครื่องวัดเป็นผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก จากการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณิ ปันผสม (2554) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน:กรณีศึกษา พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตจังหวัดอุดรดิตถ์ จังหวัดพิษณุโลก และจังหวัดพิจิตร ที่พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ พันธิวา จันสีชา (2555) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของนักบัญชีบริษัท ในเขตจังหวัดสระบุรี ที่พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการทำงานในระดับมาก และ สอดคล้องกับ ลลิตา โกมลจันทร์ (2556) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน: กรณีศึกษา พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

5. ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ความกล้าหาญของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับสูง ($r = 0.641$) ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า พฤติกรรมการปฏิบัติงานของผู้ตามที่มีความกล้าหาญในองค์กรมีหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาปฏิบัติให้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งถ้าผู้ตามมีความกระตือรือร้นในงาน ยินยอมและเต็มใจทำตามคำสั่งโดยไม่คำนึงว่างานนั้นจะมีลักษณะอย่างไร หลีกเลียงความขัดแย้งสามารถแก้ไขปัญหาและบริหารจัดการงานที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้มีความสัมพันธ์กับผู้ตามและยังทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิติ ธิติเสรี (2557) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า

ความกล้าหาญของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ Minea Sok (2557) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง The Effectiveness between Courageous Follower to the WorkPerformance in the Organization, Case Study Comparison between National Polytechnic Institute of Cambodia (Cambodia) and Rajamangala University of Technology Thanyaburi (Thailand) ที่พบว่า ปัจจัยภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญห้ำ ประการมีผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กร เมื่อผู้ตามตอบสนองต่องานของตนเองโดยให้การ สนับสนุนผู้นำและองค์กรของตนด้วยการกระทำที่ถูกต้องและผู้ตามควรแบ่งปันความคิดต่อผู้นำเพื่อ หาทางออกที่ดีกว่า ผ่านวิสัยทัศน์และภารกิจ เพื่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น จึงพบว่าผู้ตามที่มี ความกล้าหาญมีความสำคัญมากสำหรับผู้นำในการพัฒนาและความสำเร็จขององค์กรในอนาคต

6. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดี กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดี กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง

พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมเชิงบวก เป็นพฤติกรรมของการ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และการเสียสละอาสาช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความยินดีและเต็มใจโดยไม่หวังผลตอบแทน มีนักวิชาการและองค์กรสนใจและให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมนี้ เนื่องจากเห็นว่ามีผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน ประสิทธิภาพ และความสำเร็จขององค์กร จากการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรีย์ สายสาคูดี (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการ เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐ เขต กรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นตัวทำนายพฤติกรรมในการ ปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพร้อยละ 44.5 ($R^2 = .45$) สอดคล้องกับ ลาวัลย์ พร้อมสุข (2544) ที่ ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับความพึงพอใจใน งาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย) ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวก กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และ สอดคล้องกับ เมธี ศรีวิริยะกุล (2549) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการ เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน พบว่า พฤติกรรมในการเป็นสมาชิก ที่ดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาที่ได้ ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงระดับความคิดเห็นในเรื่องอิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ โดยสามารถเสนอแนะแนวทางที่ได้รับจากผลการศึกษา ดังนี้

1. ในด้านคุณลักษณะความกล้าหาญของพนักงาน

หน่วยงานควรให้ความสำคัญความกล้าหาญของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเฉพาะให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจกับพนักงานที่มีลักษณะของความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม เป็นพนักงานที่ปฏิบัติตามหลักศีลธรรม ที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณของธนาคารอย่างเคร่งครัด ดังนั้น ผู้บริหารธนาคารชนชาติ จะต้องให้ความสำคัญ คือผู้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ต้องได้รับรางวัลตอบแทน ส่วนผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณก็ต้องได้รับการลงโทษ ดังนั้น ธนาคารชนชาติ อาจใช้มาตรการระบบรางวัลทั้งมีการลงโทษร่วมกับการให้รางวัลแก่ผู้ที่มีความประพฤติที่ดีตรงตามจรรยาบรรณขององค์กร การให้รางวัลสามารถทำได้ หลายรูปแบบ เช่น การประกาศรายชื่อบุคลากรที่มีความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม (พฤติกรรมที่ดีด้านจริยธรรม) ในจุดสารของธนาคาร การให้รางวัลแก่พนักงานที่มีความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม การให้รางวัลแก่ผู้ที่มีความคิดหรือแนวทางที่ช่วยส่งเสริมจริยธรรมในธนาคาร รวมถึงการอนุญาตให้แต่ละแผนก หรือสาขา แสดงถึงความสำเร็จหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมจริยธรรม เป็นต้น

2. ในด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากผลการศึกษาที่ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยภาพรวม อยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ได้รับคะแนนความคิดเห็นสูงสุด แสดงให้เห็นว่าพนักงานธนาคาร สามารถจัดการกับบทบาทที่ขัดแย้งในสถานที่ทำงานของตนได้ โดยการสร้างความสัมพันธ์ ความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน การรู้จักยืดหยุ่นปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะได้รับการยอมรับในฐานะสมาชิกในองค์กร และผลการศึกษายังพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเฉพาะ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ดังนั้น ธนาคารชนชาติ จะต้องให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ เพื่อความสมัครสมานสามัคคี ไม่มีความขัดแย้ง อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับคะแนนความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ “ด้านคุณภาพของงาน” ดังนั้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้ครบถ้วนทุกด้านทั้งด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ทำงาน โดยเฉพาะด้านคุณภาพของงาน

จากผลการศึกษาที่พบว่า พนักงานที่มีอายุ อายุงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน ดังนั้น ธนาคารชนชาติ อาจทำการวางแผนการทำงาน โดยการจัดสายบังคับบัญชา ให้เหมาะสมกับอายุ และอายุงาน อีกทั้งควรให้ ผู้มีประสบการณ์ ถ่ายทอดความรู้ หรือทักษะในการทำงาน เพื่อให้พนักงานที่มีอายุน้อย และอายุงานน้อย ได้รับความรู้ เพื่อนำไปพัฒนาทักษะในการทำงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากผลการศึกษาที่พบว่า ความกล้าหาญของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน และจากผลการศึกษาที่พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ดังนั้น ธนาคารชนชาติ ต้องเพิ่มวิธีการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในส่วน ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และในส่วน การให้ความร่วมมือ อันจะส่งเสริมพนักงานที่มีความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน และมีพฤติกรรม การให้ความร่วมมือ เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว อาจทำให้ผลการวิจัยคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ดังนั้น เพื่อให้การวิจัยครั้งต่อไปมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ มากขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอการทำวิจัยเชิงคุณภาพ หรือ ทำวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Mixed Method) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

2. ควรศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ โดยวิเคราะห์ถึงปัจจัยอื่นๆ ที่นอกเหนือจากงานวิจัยครั้งนี้ เช่น การสื่อสารภายในองค์กร บรรยากาศองค์กร เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างหน่วยงานหรือบริษัทในกลุ่มธนชาติ ที่มีลักษณะการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกัน

4. ในอนาคตข้างหน้า ผู้สนใจทำการศึกษาซ้ำในเรื่องนี้ และติดตามผลเป็นระยะ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความทันสมัยตรงตามความต้องการของพนักงานที่มาจากธนาคารนครหลวงไทยก่อนควบรวมกับพนักงานธนาคารธนชาติ ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร เป็นเรื่องของความรู้สึกและทัศนคติของแต่ละคนที่จะอาจจะเปลี่ยนแปลงได้ตามระยะเวลาและสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอด และสามารถทำให้ทราบ ความร่วมมือของพนักงาน ได้อย่างต่อเนื่อง



บรรณานุกรม

- กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทโทรเสียม จำกัด.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- กล้าหาญ ภู น่าน และกฤษดา เขียววัฒนสุข. (2559). การตรวจสอบเครื่องมือในการวัดรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบ. วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ **บูรพาปริทัศน์, 11(2)** กรกฎาคม-ธันวาคม 2559).
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). **การวิเคราะห์สถิติ:สถิติเพื่อการตัดสินใจ** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กานต์นลิน คงภักดี. (2554). **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7.** (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ตุลยา เจริญทอง. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความเครียดในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานการไฟฟ้า ฝายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ธิดา ธิติเสวี. (2557). **อิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.** (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ธนาภรณ์ ลีสุริยาภรณ์. (2547). **การประเมินปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : ศึกษา พนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง.** (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- นฤเบศร์ สายพรหม. (2548). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความผูกพันต่อ องค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงานในมหาวิทยาลัยเอกชน แห่งหนึ่ง.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2551). **ภาวะผู้นำและกลยุทธ์การจัดการองค์การพยาบาลในศตวรรษที่ 21** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปิติ วัลยะเพ็ชร. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ. (ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- พันธิวา จันลีษา.(2555). ความผูกพันต่อองค์การมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดสระบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- พจนีย์ ไหลพณิชถาวร. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความเชื่ออำนาจ การควบคุมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- พวงรัตน์ บุญญานรัตน์. (2546). ขุมปัญญาทางพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพฯ : พระราม 4 ปรีณติ้ง.
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- มาร์ณัชศรีวีร์ ลิมาภรณ์วัฒน์. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างชาวน์อารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ศึกษากรณีสำนักงานใหญ่ของบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- มัทณี บุญประเสริฐ.(2558). วัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรม และคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน เขตห้วยขวาง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- มณฑิรา อินจ่าย และ เถลิมาชัย ปัญญาดี. (2556). ภาวะผู้ตามในผู้นำ: พหุกรณีศึกษาจากผู้บริหารสมรรถนะสูง ขององค์การธุรกิจไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้).
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2544). ภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ : ไตอะมอนต์ อิน บิวสิเนสเวิร์ค.
- รัฐพล ศรีกัตัญญ. (2551). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด(มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ลาวัลย์ พร้อมสุข. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมินิแบ(ประเทศไทย). (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ลลิตา โกมลจันทร์. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตลพบุรี. (การค้นคว้าอิสระปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ลดาวัลย์ ปฐมชัยคุปต์ และบุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาษาในการจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย การทำงานเป็นทีมการพยาบาล ภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์. วารสารวิชาการ, 16(1), 24-33.
- วิรัช ธรรมนารถสกุล. (2544). อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุยิปบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ศิริระ จุลานนท์. (2551). แบบภาวะผู้ตามของข้าราชการทหารชั้นสัญญาบัตร ชั้นยศพันตรีหรือเทียบเท่าและต่ำกว่าในสำนักนโยบายและแผนกลาโหม. (ปัญหาพิเศษปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2545). ภาวะผู้นำ ทฤษฎีและปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: นู๋คิงส์.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2548). ภาวะผู้นำ ทฤษฎีและปฏิบัติ: ศาสตร์และศิลป์สู่ความเป็นผู้นำที่สมบูรณ์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วิรัตน์ เอ็ดดูลักษณ์.
- สุพานิ สฤษฏ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่:แนวคิดและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ แยมเพื่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย มารีน เซอร์วิส จำกัด(มหาชน). (สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Chaleff, I. (1995). **The courageous follower: Standing up to and for our leaders**. San Francisco: Berrett - Koehler.
- Davis, J. R. (2003). **Learning to lead: A handbook for postsecondary administrators**. Westport, CT: Praeger.
- Dessler, G. (1976). **Organization and Management: A Contingency Approach**. New York: Prentice-Hall.
- Dixon, G. & Westbrook, J. (2003). **Followers revealed. Engineering Management Journal, employees in a winning partnership**. In W. E. Rosenbach & R. L. Taylor (Eds.), *Contemporary issues in leadership* (5th ed., pp. 163 - 181). Boulder, CO: Westview.
- Gast, J. (2003). **The 2003 HBR List: Breakthrough ideas for tomorrow's business**. **Harvard Business Review**, 81(4), 92 - 98.113
- George, J. M. & Jones, G. (2002). **Understanding and Managing Organizational Behavior** (3rd ed). NJ: Prentice-Hall.
- Goffee, R. & Jones, G. (2006). **Why should anyone be led by you?**. Boston: Harvard Business School Press.
- Greenberg, J. & Baron, R. (1993). **Behavior in Organization** (4th ed.) Boston : Allyn and Bacon.
- Kelley, R. E. (1988). In praise of followers. **Harvard Business Review**, 66(6), 142-148.
- Lee, G. (2006). **Courage: The backbone of leadership**. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Likert, R. & Likert, J. G. (1976). **New Ways of Managing Conflict**. New York: McGraw-Hill.
- Organ, D. W. (1987). "Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time". **Human Performance**, 10(2), 85 - 97.
- Podsakoff, P. M., et al. (2000). "Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research". **Journal of Management**, 26(3), 513 - 563.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Ray, L. K. (2006). **Follow the leader: An investigation of the relationship between hierarchical levels and measures of follower behaviors of selected North Carolina community college employees.** (Unpublished doctoral dissertation, East Carolina University).
- Robbins, S. P. (2001). **Organizational Behavior** (9th ed.). NJ: Prentice-Hall.
- Schneider, B. (1973). The Perception of Organizational Climate: The Customer is View. **Journal of Applied Psychology, 53**, 254.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. **Journal of Applied Psychology, 68**, 653 - 663.
- Taylor, R. L., & Rosenbach, W. E. (1996). **Military leadership: In pursuit of excellence** (3rd ed.). Boulder, CO: Westview Press.
- Army, U. S. (1993). **Soldier training publications (STP) 21-III-MQS: Military qualification standards III, leader development manual for majors and lieutenant colonels.** Washington, D. C.: Headquarters, Department of the Army.
- Yamane, T. (1973). **Statistics an Introduction Analysis** (2 nd ed.). New York: Harper & Row Publisher.

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: ศึกษากรณีของพนักงานธนาคารธนชาติ

ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพการปฏิบัติ เพื่อจะได้นำข้อมูลไปใช้ในการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และเพื่อนำผลการวิจัยเสนอต่อองค์กร เพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปพัฒนาและปรับปรุงงานด้านงานบริหารจัดการต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง () ตามข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ	<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง		
2. อายุ	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 25 ปี	<input type="checkbox"/> 25 - 33 ปี	<input type="checkbox"/> 34 - 42 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 43 ปี
3. สถานภาพ	<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> สมรส		
4. ระดับการศึกษา	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	
5. อายุงาน	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี	<input type="checkbox"/> 1 - 5 ปี	<input type="checkbox"/> 6 - 10 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ปี
6. ตำแหน่งงาน	<input type="checkbox"/> พนักงานสัญญาจ้าง	<input type="checkbox"/> ชก. - ชบ.	<input type="checkbox"/> บต.1 - บต. 2	<input type="checkbox"/> บก.1 - บก.3

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องทางขวามือของข้อความแต่ละข้อที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด โดยไม่ต้องคำนึงว่าผู้อื่นจะคิดอย่างไร เมื่อได้อ่านข้อความแล้วควรตอบทันทีเพื่อคำตอบที่จะได้ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด คำตอบไม่ผิดหรือถูก แต่เป็นความคิดเห็นของท่าน ดังนั้น โปรดตอบทุกข้อ

1 - ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 - ไม่เห็นด้วย 3 - ไม่มีความคิดเห็น 4 - เห็นด้วย 5 - เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
ความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน					
1.ข้าพเจ้ามีความตั้งใจในการทำงานที่รับผิดชอบ					
2.ข้าพเจ้าสามารถจัดการตนเองและมีความมุ่งมั่นในงานที่รับผิดชอบ					

3.ข้าพเจ้าเชื่อว่าการทำงานต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน					
4.ข้าพเจ้าใช้ความคิดริเริ่มในการทำงาน โดยไม่ต้องรอคำสั่งจากหัวหน้า					
5.ข้าพเจ้าตรวจสอบผลการปฏิบัติงานตนเองเป็นประจำในการทำงาน					
6.ข้าพเจ้ามีความยินดีที่จะปรับตัวเข้ากับกฎเพื่อปฏิบัติงานในสิ่งที่ถูกต้อง					
ความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน					
7.ข้าพเจ้าสรุปสาระสำคัญจากการพูดคุยกับหัวหน้าเสมอ					
8.ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามแนวทางที่หัวหน้าสั่ง โดยปราศจากแรงกดดัน					
9.ข้าพเจ้าจะสะท้อนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ขององค์กรให้หัวหน้าทราบโดยปราศจากอคติและประโยชน์ส่วนตัว					
10.ข้าพเจ้ายินดีรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานจากหัวหน้า					
11.ข้าพเจ้าจะปกป้องหัวหน้าจากการถูกกล่าวร้ายโดยปราศจากข้อเท็จจริง					
ความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา					
12.ข้าพเจ้าเสนอความคิดที่ชัดเจน เปิดเผย และเชื่อถือได้ต่อหัวหน้างาน					
13.ข้าพเจ้าให้ข้อมูลย้อนกลับด้วยความจริงใจต่อพฤติกรรมของหัวหน้าที่แสดงออก					
14.ข้าพเจ้าจะคัดค้านต่อการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของหัวหน้า					
15.ข้าพเจ้าพยายามตั้งคำถามเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้หัวหน้าคิดวิเคราะห์					
ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง					
16.ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงในการทำงานให้ดีขึ้น					
17.ข้าพเจ้าเข้าใจและยอมรับต่อการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงนโยบายในการปฏิบัติงานของหัวหน้า					
18.ข้าพเจ้าสนับสนุนให้หัวหน้าทดลอง เรียนรู้ และสร้างสรรค์ สิ่งใหม่ๆ เสมอในการปฏิบัติงาน					
19.ข้าพเจ้าเสนอแนะแนวทางหรือระบบการทำงานที่สนับสนุนกระบวนการเปลี่ยนแปลง					
ความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม					
20.ข้าพเจ้าพร้อมที่จะมอบหมายหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ผู้อื่นปฏิบัติแทน หากมีกรณีที่เป็น					
21.ข้าพเจ้ายินดีจะรับผิดชอบในงานที่ข้าพเจ้าได้กระทำผิดพลาด โดยไม่โยนความผิดให้หัวหน้า					
22.ข้าพเจ้าจะไม่ให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนต่อผู้ที่ปฏิบัติงานด้วยความไม่สุจริต					
23.ข้าพเจ้ายึดมั่นที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยไม่เกรงกลัวต่ออิทธิพล					
24.ข้าพเจ้ายอมลาออกจากงาน ดีกว่าอยู่ปฏิบัติงาน โดยปราศจากคุณธรรมจริยธรรม					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือของข้อความแต่ละข้อที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด โดยไม่ต้องคำนึงว่าผู้อื่นจะคิดอย่างไร เมื่อได้อ่านข้อความแล้วควรตอบทันทีเพื่อคำตอบที่จะได้ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด คำตอบไม่ผิดหรือถูก แต่เป็นความคิดเห็นของท่าน ดังนั้น โปรดตอบทุกข้อ

1 – ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 – ไม่เห็นด้วย 3- ไม่มีความคิดเห็น 4 – เห็นด้วย 5 – เห็นด้วยอย่างยิ่ง

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ					
1. ท่านช่วยเหลือผู้ร่วมงานในองค์กรด้วยความเต็มใจ					
2. ท่านอาสาทำงานที่อยู่นอกเหนือจากภาระงานปกติให้แก่องค์กร โดยไม่ต้องให้ใครร้องขอ					
3. ท่านเต็มใจให้ความช่วยเหลือกิจกรรมขององค์กร แม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทน					
4. สิ่งใดที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ท่านพร้อมจะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่					
5. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรืองานล้นมือ					
ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น					
6. ท่านรับผิดชอบงานของตน โดยไม่ปล่อยให้เป็นการะคองค้ำของผู้อื่น					
7. ท่านรับฟังและเคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน					
8. ท่านระมัดระวังในคำพูดหรือพฤติกรรมใดๆ ของตนที่จะส่งผลกระทบต่อผู้อื่น					
9. เมื่อต้องใช้ทรัพย์สินของส่วนรวม หากท่านใช้เสร็จแล้วจะรีบนำมาวางไว้ที่เดิม เพื่อให้ผู้อื่นใช้ต่อ					
10. ท่านให้ความสนใจปัญหาของเพื่อนร่วมงาน					
ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น					
11. ท่านยินดีจะทำงานเพิ่ม ถึงแม้ว่าจะมีงานอยู่แล้วก็ตาม					
12. ท่านยินดีและเต็มใจจะปฏิบัติงานแม้ว่าจะมีข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่างๆ ในองค์กร					
13. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี เมื่อเกิดความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานหรือผู้ใช้บริการ					
14. ท่านยินดีจะรับฟังในเรื่องที่ถูกตำหนิ และนำมาพิจารณาแก้ไข โดยไม่แสดงอาการท้อแท้					
15. ท่านไม่บ่น ต่อว่า หรือนินทาผู้ร่วมงาน					
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ					
16. ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจขององค์กร					
17. ท่านให้ข้อเสนอแนะในงานด้านต่างๆ ขององค์กร					
18. ท่านเต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น					

19. ท่านเต็มใจปฏิบัติตามนโยบายที่องค์กรขอความร่วมมือมา					
20. ท่านช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร					
ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่					
21. ท่านเป็นคนตรงต่อเวลาในการมาทำงานทั้งเช้าและเย็น					
22. ท่านปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบอย่างเต็มที่					
23. หากงานใดที่ได้รับมอบหมายยังไม่เสร็จ ท่านจะอยู่ทำต่อหรือนำงานนั้นกลับไปทำที่บ้าน					
24. ท่านประพฤติตนตามกฎระเบียบขององค์กร โดยเคร่งครัด					
25. ท่านแจ้งให้หัวหน้าทราบทุกครั้งที่ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือของข้อความแต่ละข้อที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด โดยไม่ต้องคำนึงว่าผู้อื่นจะคิดอย่างไร เมื่อได้อ่านข้อความแล้วควรตอบทันทีเพื่อคำตอบที่จะได้ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด คำตอบไม่ผิดหรือถูก แต่เป็นความคิดเห็นของท่าน ดังนั้น โปรดตอบทุกข้อ

1 - ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 - ไม่เห็นด้วย 3 - ไม่มีความคิดเห็น 4 - เห็นด้วย 5 - เห็นด้วยอย่างยิ่ง
--

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
คุณภาพของงาน					
1. ผลงานที่ปฏิบัติออกมามีความถูกต้องเรียบร้อยและทันเวลาที่กำหนด					
2. ผลงานที่ปฏิบัติออกมามีเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้					
3. วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้					
4. ก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้งหน่วยงานมีการตรวจคุณภาพมาตรฐานของผลงาน					
5. คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอกและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า					
ปริมาณงาน					
6. ปริมาณงานที่ออกมามีความสมดุลกับอัตรากำลังของพนักงานในหน่วยงาน					
7. ปริมาณงานที่ออกมาเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน					
8. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของข้าพเจ้ามีความเหมาะสมตรงกับความสามารถ					
9. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลาเสมอ					
เวลาที่ใช้ทำงาน					
10. งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา					
11. ผลงานแต่ละชิ้นสามารถทำให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม					

12.การส่งมอบผลงานตรงตามเวลาที่กำหนด					
13.พนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายของเวลาที่องค์กรกำหนด					

ขอขอบพระคุณในความกรุณาตอบแบบสอบถาม
นางสาวนิตยา แหยมเจริญ
นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวนิตยา แหยมเจริญ
วัน เดือน ปีเกิด	1 ตุลาคม 2519
ที่อยู่	111 หมู่ 11 ต.คลองหก อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการธุรกิจศึกษา - การตลาด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ประวัติการทำงาน	เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์อาวุโส บมจ.ธนาคารชนชาติ ตั้งแต่ พ.ศ.2546 - ปัจจุบัน
เบอร์โทรศัพท์	086-9887743
อีเมล	nittaya_y@mail.rmutt.ac.th

