



## รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ  
บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behaviors a  
Staffs of Rajamangala University of Technology Thanyaburi



สรสุดา ชุกกลิ่น  
สถาบันวิจัยและพัฒนา

ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ประจำปี พ.ศ. 2559

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์ของผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาที่ให้โอกาสทำวิจัยในครั้งนี้ พร้อมทั้ง ผศ.ดร.กล้าหาญ ญ น่าน และ ดร.ดวงพร พุทรวงศ์ ที่เสียสละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณกองทุนส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ให้ทุนสนับสนุนการวิจัย “ทุนสนับสนุนการพัฒนางานประจำสำนักงานวิจัย ประจำปี พ.ศ. 2559” โครงการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในงาน ที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องหากการวิจัยในครั้งนี้ขาดตกบกพร่อง หรือไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ โอกาสนี้

สรสุดา ชุกกลิ่น  
หัวหน้าโครงการวิจัย



**หัวข้อ** ความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ  
บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
**ชื่อ-สกุล** นางสาวสุดา ชุกกลิ่น  
**ปีงบประมาณ** 2559

## บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในงาน ที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีสายสนับสนุนซึ่งสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 132 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 105 คน อายุผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 26-30 ปี ระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 93 รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-25,000 บาท ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอันดับแรกประสบการณ์น้อยกว่า 6 ปี มีจำนวน 57 คน ประเภทบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นประเภทลูกจ้างชั่วคราว มีจำนวน 62 คน ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรู้สึกภาคภูมิใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ในรายด้านด้านความสำนึกในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

**ผลการวิจัยพบว่า** ความพึงพอใจภายนอกงานโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้เป็น  $\hat{Y} = 2.063 + 0.366x_2 + 0.172x_1$  โดยตัวแปรอิสระทั้งสองสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 35.9

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจในงาน อิทธิพล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

**Title** Job satisfaction on organizational citizenship behaviors a staffs of Rajamangala University of Technology Thanyaburi.  
**Name – Surname** Mrs.Sornsuda Chooklin  
**Year** 2016

## ABSTRACT

Research " Job satisfaction" Influence of good behavior of personnel of Rajamangala University of Technology Thanyaburi ". The purpose is To study the effects of job satisfaction on the performance for good organizational behavior of personnel of Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The research instrument was a questionnaire. The data collected from the sample were personnel working at Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The sample was 132 randomly assigned. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation Pearson's product moment correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis. The results of the analysis can be summarized as follows.

Most of the samples were 105 females. The age of respondents was 26-30 years old. Most respondents ranked first in the bachelor category, with 93 of the respondents. They have income the most. 20,001-25,000 Baht per month. Experience in the operation of the respondents is the first, the experience is less than 6 years, there are 57 people. They are respondents is the first. It was found that 62 respondents were most likely to be temporary employees. The overall level is very high. In the article, it was found. The highest average is feeling proud and ecstatic in the success of the work. Has the highest average analyzing the level of opinions on good organizational behavior. The overall picture is very agreeable. In each aspect of the sense of duty has the highest average

The results showed that external and total job satisfaction were positively correlated with good organizational behavior. A forecasting equation could be written as  $\hat{Y} = 2.063 + 0.366x_2 + 0.172x_1$  and both variables accounted for 35.9 percent.

**Keywords:** Job satisfaction Influence Organizational citizenship behavior

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(2)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(3)
สารบัญ.....	(4)
สารบัญตาราง.....	(5)
สารบัญภาพ.....	(6)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	5
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดเชิงทฤษฎี และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.2 ข้อมูลของมหาวิทยาลัย.....	26
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	32
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	39
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	59
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	59
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	60
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	65

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม.....	69
ประวัติผู้เขียน.....	72



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 การคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	33
ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัด.....	36
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน.....	40
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความ พึงพอใจภายในงาน.....	42
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความ พึงพอใจภายนอกงาน.....	43
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ.....	44
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น.....	44
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความอดทนอดกลั้น.....	45
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความสำนึกในหน้าที่.....	46
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความร่วมมือ.....	46
ตารางที่ 4.9 สรุปค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร.....	47
ตารางที่ 4.10 ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ระหว่างตัวแปรตาม และตัวแปรอิสระ กับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดี.....	49
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยความพึงพอใจภายในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ.....	51
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยความพึงพอใจภายในงานมีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ.....	51
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยความพึงพอใจภายในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น.....	52
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยความพึงพอใจภายในงานมีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น .....	52
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยความพึงพอใจภายในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านความอดทนอดกลั้น.....	53

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยความพึงพอใจภายในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านความอดทนอดกลั้น.....	53
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยความพึงพอใจภายในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านความสำนึกในหน้าที่.....	54
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยความพึงพอใจภายในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านความสำนึกในหน้าที่.....	54
ตารางที่ 4.19 แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยความพึงพอใจภายในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านการให้ความร่วมมือ.....	55
ตารางที่ 4.20 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยความพึงพอใจภายในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านการให้ความร่วมมือ.....	55
ตารางที่ 4.21 สรุปค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ.....	56
ตารางที่ 4.22 สรุปค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ.....	57
ตารางที่ 4.23 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 2 สมการพยากรณ์ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ.....	57





## สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	หน้า 7
--------------------------------------	--------



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบรรลุเป้าหมายในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นวัตถุประสงค์หลักอย่างหนึ่งขององค์การทุกองค์การ ในปัจจุบันองค์การได้ให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์การเป็นอย่างมากเพราะเนื่องจากบุคคลเป็นทุนมนุษย์ (Human Capital) ที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อองค์การ อีกทั้งบุคคลในองค์การยังเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการปฏิบัติงานกับองค์การ การบริหารจัดการบุคคลที่ดีจึงมีผลต่อความมั่นคงขององค์การในระยะยาวและในอนาคต ด้วยสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี จึงทำให้สภาพของการปฏิบัติงานและลักษณะงานเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน การปฏิบัติงานของบุคคลภายในองค์การจึงจำเป็นต้องอาศัยทักษะความรู้ความสามารถ และการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์การต้องการบุคคลที่มีทักษะ ความรู้และความสามารถสูงในการปฏิบัติงาน องค์การจึงให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การมากขึ้น เนื่องจากองค์การประกอบด้วยบุคคลหลายคนเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุทั้งเป้าหมายขององค์การและเป้าหมายส่วนบุคคล ดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลในองค์การจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย (Motowidlo, Borman and Schmit, 1997, อ้างถึงใน วัลลพ ล้อมตะคุ, 2554)

ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) แสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน สามารถเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือตามเวลา ความพึงพอใจมีผลทำให้เกิดทัศนคติในการทำงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานขาดความพอใจในการปฏิบัติงานก็จะเน่นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ในองค์การ เช่น การขาดงาน ถ่วงงาน ไม่รับผิดชอบต่องาน การเปลี่ยนงาน เป็นต้น และจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ หากบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการโดย องค์การที่มีผลต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ เช่น ความท้าทาย ความคิดสร้างสรรค์ การยกย่อง ความมั่นคง การจัดการदानมนุษย์สัมพันธ์ การเลื่อนตำแหน่งและคาตอบแทน เป็นต้น ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับทัศนคติหรือความพึงพอใจในงานของบุคลากรในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อหน่วยงานต่อไป (สุทิชญา อูร์เคนทร์เนตร, 2553) ความพึงพอใจในงานของบุคคลในองค์การมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การ รวมทั้ง ความสุขของผู้ทำงานอีกด้วย กล่าวคือ เมื่อความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น ภาวะระดับการลาออกจากงาน การขาดงานก็จะลดลง ระดับความสุขภาพ สุขใจของผู้ปฏิบัติงานก็จะดีขึ้น ส่งผลให้ระดับประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การสูงขึ้นได้ และความพึงพอใจในงานยังเป็นเครื่องหมายที่แสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การ (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2545; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553) สอดคล้องกับ Robbins (2001) ที่กล่าวว่า บุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะทำให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์การส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น การพูดถึงองค์การในด้านบวก การช่วยเหลือบุคคลอื่น และทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับมอบ เป็นต้น

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior : OCB) ซึ่งโดยหลักในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานให้มีความยั่งยืน หรือประสบความสำเร็จ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในหน่วยงานหรือองค์กรได้เป็นอย่างดี(สฎายุ ธีระวณิช ตระกูล, 2557) สามารถทำได้โดยการพัฒนาพฤติกรรมในการทำงานให้แก่บุคลากร โดยสร้างให้บุคลากร มีพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) และ พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) ซึ่งทุกพฤติกรรมที่กล่าวมาเมื่อรวมกันก็คือ พฤติกรรมกร เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร จากการศึกษาในช่วงเวลาที่ผ่านมาได้แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการคิดค้นหาแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยทำให้บุคลากรกลายเป็นส่วนหนึ่งของ ทรัพยากรที่สามารถเพิ่มผลการปฏิบัติงานให้กับองค์กร (Organizational's Performance, Bloodgood , 2001 อ้างถึงใน สฎายุ ธีระวณิชตระกูล, 2557) นอกจากนี้ Organ (1988) กล่าวว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นส่วนประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในงาน อีกทั้งยังมีแนวคิดที่สนับสนุนของ Dubin (2000 อ้างถึงใน แพรภัทร ยอดแก้ว, 2552) ที่กล่าวว่าผลจาก พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร คือ ทำให้หน่วยงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริม ให้มีการผลิตผลงานทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพที่สูงขึ้นอีกด้วย และจากการศึกษาผลงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง เพียงภัทร เจริญพิทยา (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเครือบริษัท สเปเชียลตี้ กรุ๊ป จำกัด จำนวน 248 คน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกร เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสายฝน กล้าเดิณดง (2552) ได้ศึกษาเรื่องกร ส่งเสริมพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพื่อการพัฒนาไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืน ของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างคือบุคคลที่อยู่ในวัยทำงาน อายุ ระหว่าง 18-29 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมกรเป็น สมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย

จากที่กล่าวมาการศึกษาในครั้งนี้จึงมุ่งให้ความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจ งาน ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เพื่อศึกษามูลเหตุ ของการเกิดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (OCB) ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชวมงคลธัญบุรีที่มีบุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนาอยู่ด้วย อันจะนำมาซึ่งพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อ สถาบันวิจัยและพัฒนาและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชวมงคลธัญบุรี เช่น การให้ความช่วยเหลือ และ สนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานภายในองค์กร อีกทั้ง พฤติกรรมกรของบุคลากรที่ดีมีความสำคัญกับ องค์กรเป็นอย่างมาก สามารถผลักดันกลไกการทำงานของสังคมภายในองค์กรให้มีความราบรื่น ยืดหยุ่นในการทำงาน คนในองค์กรมีการปรับตัวเพื่อพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลง เชื่อว่าการสร้างและสนับสนุนปัจจัยที่จะส่งผลให้บุคลากรเกิด พฤติกรรมกรเป็นบุคลากรที่ดีต่อองค์กรนั้น จะมีส่วนช่วยส่งเสริมให้องค์กรนั้นมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงานได้ดี โดยเลือกประชากรของคณะในสังกัดของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชวมงคลธัญบุรีเนื่องจากมีบริบทในการบริหารจัดการหน่วยงานที่คล้ายกันมากที่สุดคือหัวหน้าหน่วยงานมีอำนาจในการบริหารได้ภายในองค์กร

จากเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งการศึกษาค้นคว้าจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนาในการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานและปรับปรุงสวัสดิการบุคลากรของหน่วยงาน โดยสามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในจัดโครงการพัฒนาบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา และยังเป็นข้อมูลที่น่าไปใช้ในการจัดโครงการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้อีกด้วย อีกทั้งยังเป็นข้อมูลเพื่อพัฒนาปัจจัยให้เอื้อต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และยกระดับองค์การที่พร้อมไปด้วยบุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนาที่มีประสิทธิภาพที่พร้อมจะใช้ศักยภาพของตนเองในการเสริมสร้างองค์การให้เป็นแหล่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าในการสร้างสรรค์ผลงานและส่งเสริมให้องค์การมีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3.2 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตเชิงเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่

- 1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วยตัวชี้วัด
  - (1) ความพึงพอใจภายในงาน
  - (2) ความพึงพอใจภายนอกงาน
- 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ประกอบด้วยตัวชี้วัด
  - (1) การให้ความช่วยเหลือ

- (2) การคำนึงถึงผู้อื่น
- (3) ความอดทนอดกลั้น
- (4) ความสำนึกในหน้าที่

1.4.2 ขอบเขตเชิงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง : ประชากร คือ บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 204 คน (ข้อมูลจาก [www.ped.rmutt.ac.th](http://www.ped.rmutt.ac.th) ณ วันที่ 1 เมษายน 2559) และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 132 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านเวลา

ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2559 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2560

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

บุคลากร หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีสายสนับสนุน

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึกในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ซึ่งเป็นแรงผลักดันทำให้บุคคลทำงานด้วยความตั้งใจกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ ทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งความพึงพอใจในงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ความพึงพอใจภายในงาน ประกอบด้วย

1) ความสำเร็จในงาน คือ สามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กร และระยะเวลาที่กำหนด

2) การได้รับการยอมรับนับถือ คือ ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในความสามารถ และผลงานที่ปฏิบัติ

3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ คือ งานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติซึ่งตรงกับความรู้ความสามารถ ความถนัด และความเหมาะสมของปริมาณภาระงาน

4) ความรับผิดชอบ คือ การยอมรับผลที่ดีหรือไม่ดีในผลของงานที่ตนได้ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว

5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน คือ การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น เลื่อนเงินเดือนให้สูงขึ้น ตามระยะเวลา ความถนัด และความสามารถของตนเอง

2. ความพึงพอใจภายนอกงาน ประกอบด้วย

1) นโยบายและการบริหารงาน คือ แนวทางในการขับเคลื่อนองค์กร กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน และการให้ข้อมูลข่าวสารที่สร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา คือระดับความรู้สึกในการไว้วางใจกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาทั้งในด้านการทำงานและด้านส่วนตัว ความสามัคคี ความร่วมมือ ความช่วยเหลือเกื้อกูล ความรัก และบรรยากาศในการทำงาน

3) เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับเป็นประจำทุกเดือน สิทธิวันลา และสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ตรวจสุขภาพประจำปี เงินประจำตำแหน่ง

4) สภาพการทำงาน คือ ความเป็นอิสระในการทำงาน ความเป็นสัดส่วนของที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

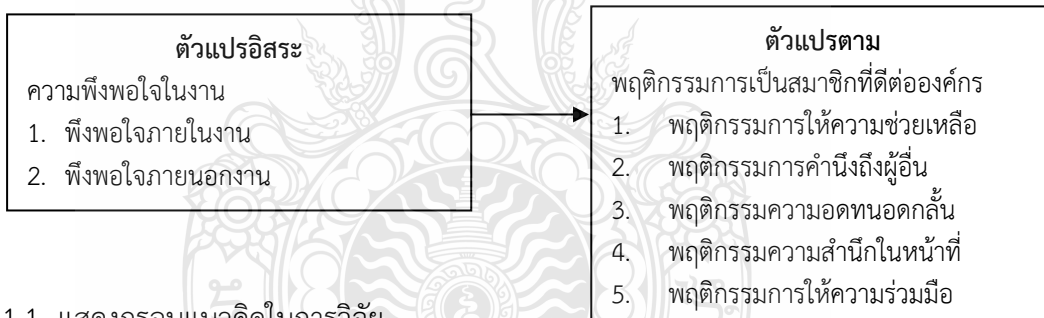
5) ความมั่นคงในงาน คือ การได้รับความเป็นธรรม และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความเป็นธรรมในระบบสัญญาจ้างและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมั่นคง และปลอดภัย มีความมั่นใจในการอยู่กับองค์กรแห่งนี้

6) การปกครองบังคับบัญชา คือ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการปกครอง ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม สามารถให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้

พฤติกรรมแสดงการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรที่แสดงด้วยความเต็มใจ เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจของบุคลากรในองค์กรที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการให้รางวัล เป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือการกำหนดของหน่วยงานและเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรในการดำเนินการและพัฒนา

## 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากผลการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับตัวแปร และองค์ประกอบด้านตัวชี้วัดของตัวแปรและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับตัวชี้วัด ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดไว้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ได้ทราบระดับความพึงพอใจในการทำงานและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.7.2 ได้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.7.3 ได้ทราบปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.7.4 สามารถใช้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจในงานบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงาน ที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นการศึกษาปัจจัยที่คาดว่าจะส่งอิทธิพลให้เกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ จำนวน 3 ตัวแปร คือ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจภายในงาน ความพึงพอใจภายนอกงาน ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น การความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ ซึ่งผู้วิจัย ทบทวนวรรณกรรมเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. แนวคิดเชิงทฤษฎี และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย
  - 1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
  - 1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเชิงทฤษฎี และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

###### 2.1.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำรวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

Vroom 1997 (อ้างถึงใน ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ และคณะ, 2557) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน คือ ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีต่องาน โดยพิจารณาว่างานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของเขามากน้อยเพียงใด และความพึงพอใจในงานนั้นยังเป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานและสภาพแวดล้อม ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

Gilmer (1998) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพอใจนั้น ได้แก่ การรู้สึกว่ามีความสำเร็จในผลงาน ได้รับการยกย่อง และโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Smith 1969 (อ้างถึงใน ณัฏฐา กริทธิธัญ, 2550) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นความรู้สึก หรือการตอบสนองทางด้านอารมณ์ต่อแง่มุมต่างๆ ของสถานการณ์

Kotler and Armstrong (2009) อ้างถึงใน สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2550) กล่าวว่า พฤติกรรมมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับเคลื่อน (Drive) เป็นความต้องการที่

กตตัน จนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีวภาพ (Biological) เกิดจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการ การยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับมากที่สุดมี 2 ทฤษฎีคือ ทฤษฎีของ อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) และทฤษฎีของซิกมันด์ฟรอยด์ (S.M.Freud)

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

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกของบุคคล ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในทางบวก คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความพยายามที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจดี ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงาน ส่งผลต่อความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์การ

พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอปี้ จำกัด จากการศึกษาพบว่า 1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน 6 ด้าน ความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.83 รองลงมาได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานตามลำดับ และความพึงพอใจในด้านค่าจ้างและ สวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.63 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่ แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนิดา อุดมประเสริฐกุล (2548) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลในด้านบวกหรือด้านลบที่มีผลต่องานของเขาที่ได้รับผิดชอบอยู่ และปัจจัยแวดล้อมในสถานที่ปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวสามารถส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

สุขัญกาญจน์ เหลืออรุณกิจ (2548) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ความรู้สึกนั้นเกิดขึ้นจากการที่บุคคลเกิดความคาดหวังของตนเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริง ถ้าเป็นไปตามความคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน



สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ขอสรุปความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงทัศนคติ ความรู้สึกในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ซึ่งเป็นแรงผลักดันทำให้บุคคลทำงานด้วยความตั้งใจกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ ทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### 2.1.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานดังที่ ไพศาล อินทร์ผาย (2543) กล่าวไว้ 7 ประการ ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. ก่อให้เกิดความซื่อสัตย์ ภักดีต่อองค์การ
3. เสริมสร้างการปฏิบัติงานตามข้อบังคับและระเบียบแบบแผน
4. ทำให้องค์การแข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคไปได้
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจองค์การ
6. ทำให้คิดความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่าง ๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นในองค์การ

โอษธา วิสัชนา (2544) กล่าวว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว องค์การจะได้รับประโยชน์ 9 ประการ ดังนี้

1. พนักงานมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำอยู่จะทำให้ได้ผลงานมาก โดยไม่ต้องมีการตรวจตรา ควบคุมประจำ และผลผลิตจะสูงขึ้นตลอดเวลา
2. เกิดความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ทำให้เกิดพลังร่วมของกลุ่มขึ้นในองค์การ
3. มีความสนใจในการสร้างสรรค์ เสนอแนะวิธีปรับปรุงงานหรือวิธีการทำงาน
4. มีความศรัทธาต่อผู้บังคับบัญชา ความคิดจะลาออกจากงาน การขัดคำสั่งโต้แย้ง และการหลีกเลี่ยงงานไม่ค่อยเกิดขึ้น
5. มีการร้องทุกข์น้อย เมื่อเกิดปัญหาข้องใจจะปรึกษาผู้บังคับบัญชาของตนทันที
6. เกิดความจงรักภักดีและเข้าใจเป้าหมายขององค์การอย่างแท้จริง
7. การควบคุมงานหรือการใช้ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การดำเนินไปด้วยความราบรื่น การปฏิบัติฝ่าฝืนระเบียบมีน้อย
8. ช่วยเกิดการประหยัดค่าจ้างแรงงาน เนื่องจากคนงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น
9. ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

### 2.1.1.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

Green and Craft (อ้างถึงใน ฌัทธา กริหิรัณ, 2550) ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการปฏิบัติงานพบว่าแนวคิด 3 แนว คือ

1) ความพึงพอใจทำให้เกิดการปฏิบัติงาน (Satisfaction Causes Performance) กลุ่มนี้มีความคิดเชื่อว่าผู้ที่มีความสุขจากการทำงานจะมีผลผลิตจากงาน

2) การปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (Performance Causes Satisfaction) ผลงานที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล

3) รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน (Reward as a Causal Factor) แนวความคิดนี้มองรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับซึ่งเป็นตัวแปรเกิดจากตัวแปรต้น คือ ความพึงพอใจและคุณลักษณะของงาน

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

1) ความพึงพอใจภายในงาน (Job Content Satisfaction) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานและเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่

1.1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามความสามารถ แห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระ จนได้รับความสำเร็จเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกภูมิใจ และปลาบปลื้มในผลสำเร็จแห่งงานนั้น และมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไป

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

1.3) ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจเป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพังเพียงผู้เดียว

1.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

1.5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสภาพของบุคคลในสถานที่ทำงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นและการมีโอกาสได้ไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

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

2.1 นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration) หมายถึง การบริหาร องค์กรมีความชัดเจน การติดต่อสื่อสารที่อำนวยความสะดวกต่อการทำงาน

2.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers) ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ที่ส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกันได้ดี

2.3 เงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน (Salary and benefit) หมายถึง รายได้ค่าตอบแทนประจำเดือนที่เป็นธรรมซึ่งบุคคลได้รับอันเป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลนั้น หากบุคคลได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต มีความพึงพอใจในงานที่ทำและมีผลต่อความภักดีของบริษัท

2.4 สภาพการปฏิบัติงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมอื่นๆ ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมถึงลักษณะสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

2.5 ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อ ความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนในอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

2.6 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินงาน มีความยุติธรรมในการบริหาร ความโอปอ้อมอารี และการให้คำปรึกษาที่ดี

การวิจัยในครั้งนี้ได้ใช้แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ (1) ความพึงพอใจภายในงาน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน (2) ความพึงพอใจภายนอกงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงปลอดภัยในงาน และสภาพการทำงาน ซึ่งทั้งสองปัจจัยมีความสำคัญที่องค์กรควรตอบสนองความต้องการของบุคลากรไปด้วยกัน

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานนั้น การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงาน ถ้าหน่วยงานมีปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจมาก จะทำให้บุคคลในหน่วยงานนั้นเกิดความพึงพอใจในงานมาก ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันกับงาน อยากทำงานทุ่มเทความสามารถเพื่องาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

การใช้วิธีจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยกำหนดแนวทาง ซึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีหลายทฤษฎีได้แก่

#### 1. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

Vroom (1964 อ้างถึงใน ศศิธร ต้นเรืองวงศ์, 2548) กล่าวว่า เป็นแนวคิดที่มีความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของบุคคลกับปัจจัยทางองค์การที่ผลต่อการจูงใจ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 3 ประการต่อไปนี้

1) ความคาดหวัง (Expectancy) คือ การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงาน กับผลงานที่เกิดขึ้น คือ การที่บุคคลประเมินความเป็นไปได้ว่า ถ้ามีความพยายามเพิ่มขึ้นทำงานมากขึ้นจะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น

2) สิ่งที่เป็นเครื่องมือ (Instrumentality) คือ การรับรู้และหวังว่าผลงานที่เกิดขึ้นจากการที่มีความพยายามเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่ผลตอบแทนที่ต้องการ ถ้าบุคคลใดคิดว่าการทำงานหนักจะไม่ได้ผลงานที่ดีและไม่ได้รางวัล บุคคลนั้นจะไม่เลือกทำงานหนัก องค์ประกอบนี้แสดงให้เห็นระหว่างผลการทำงานกับรางวัล

3) ความชอบพอ (Valence) คือ ความต้องการภายในบุคคล คือ มีความพอใจในรางวัลที่เกิดจากปัจจัยภายในบุคคล จึงมีความแตกต่างออกไปตามแต่ละบุคคล บางคนชอบทำงานเพราะได้เงินเดือนดี แต่บางคนชอบทำงานเพราะเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ

องค์ประกอบที่สามนี้มีอิทธิพลต่อการจูงใจที่ต่อเนื่องกันเป็นกระบวนการ การจูงใจในการทำงานนั้น เริ่มต้นจากการที่บุคคลมีการคาดหวังในการทำงานของตนจะนำไปสู่ผลงานที่ดีและรู้ว่าอะไรคือรางวัล เมื่อองค์ประกอบทั้งสามประการเป็นไปอย่างสอดคล้องกันแล้วก็จะเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะไปกระตุ้นความพยายามให้สูงขึ้นต่อไป

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

1) คนโดยเฉลี่ยมีสัญชาตญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน จะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงาน

2) เนื่องจากคนที่ไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำหรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้งานสำเร็จ

3) คนโดยส่วนมากชอบให้มีผู้คอยแนะนำชี้แนะในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

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

ทฤษฎี Y มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

1. คนมักจะทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับงานตามปกติ

2. การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับข่มขู่ ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงาน บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ทุกคนต้องการที่จะเป็นตัวของตัวเองและควบคุมตัวเองในการทำงาน เพื่อบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

3. การที่คนมีความผูกพัน (Commitment) ต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตนมีส่วนผูกพัน

4. คนไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

5. คนส่วนมากมีความสามารถค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาดและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาองค์การ

ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์และเป็นการมองพฤติกรรมในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การจะสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจัง และมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลและโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

### 3. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy)

มาสโลว์ (อ้างถึงใน กล้าหาญ ณ น่าน, 2557) ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับขั้นความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความ ต้องการหรือ “Hierarchy of Needs” ของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์มีอยู่ 5 ระดับ คือ

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

2) ความต้องการด้านความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อ ความต้องการพื้นฐานด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วระดับหนึ่ง ความต้องการขั้นนี้ของบุคคลได้แก่ ความมั่นคง ความมีเสถียรภาพ ความปลอดภัยในชีวิต ในส่วนขององค์การความต้องการขั้นนี้ได้แก่ สภาพความปลอดภัยในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน

3) ความต้องการด้านสังคม (Social or Belongings Needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนอง ในสองขั้นดังกล่าวแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการด้านสังคมได้แก่ ความต้องการเพื่อน ต้องการสังคม และเป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือกลุ่มคนในสังคมนั้นด้วยใน ส่วนขององค์การ ความต้องการขั้นนี้คือ การรวมกลุ่มทำงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

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

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self-Actualization or Self-realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ คือ ความต้องการที่จะสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวัง ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้น ครบถ้วนแล้ว มนุษย์ก็ยังมีความต้องการความเจริญเติบโต ความต้องการก้าวหน้าที่สูงขึ้นไป ในองค์การความต้องการขั้นนี้ คือ ความก้าวหน้าในองค์การ และความสำเร็จในการทำงาน

#### 4. ทฤษฎี ERG Theory

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

1) ความต้องการดำเนินชีวิต (Existence Needs: E) เป็นความต้องการทางกายภาพที่ทำให้มนุษย์มีชีวิตรอดอยู่ได้ เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย นอกจากนี้ค่าจ้างแรงงาน ความมั่นคง สวัสดิภาพ ความปลอดภัย

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

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

จากแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้างต้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การเป็นประเด็นหลักที่จะช่วยสร้างความสำเร็จและก่อให้เกิดการปฏิบัติงานนั้น องค์การก็ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้เช่นกัน

การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของทัศนคติและสภาวะทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาวะการณ์ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรติดตามวัดระดับความพึงพอใจเป็นระยะๆ เพื่อประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การที่มีต่อทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานให้ดีกว่าเดิมนอกจากนี้ยังใช้เป็นตัวชี้บ่งผลของระบบการจูงใจของผู้ปฏิบัติงานที่สำคัญ 4 วิธี คือ

1. การสังเกต เป็นวิธีที่ง่ายและใช้ได้ผลดีที่สุดซึ่งผู้บริหารจะต้องมีความเข้าใจและใช้อย่างถูกต้อง โดยอาศัยการเห็นจากการแสดงออก การฟังจากการพูด และการสังเกตจากการกระทำ วิธีนี้จะต้องระวัง คือ การแสดงออกหรือพฤติกรรมของคนบางคนอาจไม่แสดงออกจากใจจริง แต่เป็นการสร้างท่า และเหตุการณ์บางอย่างเกิดขึ้นโดยไม่มีความสัมพันธ์กับขวัญ หรือความพึงพอใจของคนงานเลยทำอยู่ก็จะประสบผลสำเร็จดีมากกว่า คนที่ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างละเอียดลึกซึ้ง เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเกี่ยวกับองค์ประกอบลึกซึ้ง เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. การสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือของผู้บริหารที่จะเกิดประโยชน์ต่อตัวเองได้มาก องค์กรประกาศนโยบายโดยเปิดเผยให้คนงานที่เข้าสัมภาษณ์เปิดเผยความรู้สึก หรือความไม่พอใจบางอย่าง ซึ่งวิธีการนี้ผู้สัมภาษณ์ควรดำเนินการติดต่อกันเรื่อย ๆ

3. การเก็บบันทึก ได้แก่ การเก็บรายงานเกี่ยวกับกาปฏิบัติงานของคนงาน การมาทำงานสาย การร้องทุกข์ การฝ่าฝืนระเบียบวินัย และอื่น ๆ ซึ่งบันทึกดังกล่าวจะแสดงให้เห็นถึงท่าทีและความคิดเห็นที่มีต่องานและองค์การ

French (1964) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่จะสนองความต้องการของคนงานและลูกจ้างที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1. มีความมั่นคงในอาชีพ
2. เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นธรรมหรือเป็นไปตามหลักงานมากเงินมาก
3. การควบคุมบังคับบัญชาดี คือ ผู้บริหารมีใจเป็นธรรม และยึดหลักมนุษยสัมพันธ์
4. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล
5. สภาพการทำงาน
6. มีโอกาสก้าวหน้า คือ มีโอกาสได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือน
7. เป็นอาชีพที่มีเกียรติในสังคม

Gilmer (1971 อ้างถึงใน อิศารัตน์ บุญฤทธิ์, 2547) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่เอื้อต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความรู้สึกว่าได้ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มีหลักประกันความมั่นคงและได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น
3. หน่วยงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อหน่วยงาน ความมีชื่อเสียง การดำเนินงานของหน่วยงาน และการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ที่จ่ายเป็นพิเศษ ซึ่งหน่วยงานให้ผู้ทำงาน
5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of work) ได้แก่ การได้ทำงาน ซึ่งมีลักษณะตรงกับความถนัด ทักษะ และความรู้
6. การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ เทคนิค วิธีการ และความสามารถในการนิเทศงานของผู้บังคับบัญชา
7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the job) ได้แก่ การทำงานร่วมกับบุคคลอื่น และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ สภาพและลักษณะการติดต่อสื่อสารทั้งระบบภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมถึงการยอมรับฟังและการได้รับการยอมรับด้วย
9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ ภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ชั่วโมงการทำงาน แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ
10. ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทนเมื่อออกจากงาน และการรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย สวัสดิการ

Dessler, G. (2004) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา
2. ปัจจัยด้านสภาพการณ์ ได้แก่ ลักษณะของงานแบบของผู้นำ ระบบการให้ค่าตอบแทน นโยบายของหน่วยงานและกลุ่มผู้ร่วมงาน
3. ผู้บริหารกับการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

#### 2.1.2.4 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงาน และการพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ความพึงพอใจในงานจะส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เนื่องจากความพึงพอใจในงานเป็นสภาวะอารมณ์เชิงบวกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการประเมินงานหรือประสบการณ์ของตนในทางบวกจะมีความพึงพอใจในงาน และน่าจะมีแนวโน้มการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรทำให้พนักงานที่รับรู้ว่าคุณไม่ได้รับการปฏิบัติต่อองค์กรอย่างเหมาะสมจะรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน จึงอาจแสดงพฤติกรรมทำงานในทางลบ เช่น ไม่ทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่ ไม่ช่วยเหลือผู้อื่น ไม่ให้ความร่วมมือ เป็นต้น ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสมจากองค์กร เขาจะมีความพึงพอใจในงานและมีความสุขกับการทำงาน นำไปสู่การตัดสินใจที่จะทุ่มเทให้กับงานและแสดงพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพื่อตอบแทนให้กับองค์กร โดยมีพฤติกรรมบวกเช่น รับผิดชอบในงาน ช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความสมัครใจ และให้ความร่วมมือ เป็นต้น (Goulde, 1960 อ้างถึงใน อริสา สำรอง, 2553)

Mowday et al. (1982) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรเป็นเจตคติอย่างหนึ่งที่มีต่องานเหมือนกัน แต่มีแนวคิดคุณลักษณะงานที่แตกต่างกัน คือ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการตอบสนองต่อภาพรวมทั้งหมดขององค์กร เป็นความรู้สึกที่ยึดมั่นอย่างเหนียวแน่นต่อองค์กร ในขณะที่ความพึงพอใจในงานเป็นการตอบสนองต่องานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยังไม่มั่นคงและเปลี่ยนแปลงได้

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของ Herzberg ว่าด้วยทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two Factors Theory) ทั้งนี้ ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่าทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่มีความชัดเจนครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน และได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในหมู่นักวิชาการเพื่อใช้อธิบายความต้องการของพนักงานว่าต้องการอะไรจากการปฏิบัติงานกับองค์กร ซึ่งประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ (1) ความพึงพอใจภายในงาน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (2) ความพึงพอใจภายนอกงาน ได้แก่



นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและผลประโยชน์ สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงานและการปกครองบังคับ

## 2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เป็นพฤติกรรมซึ่งมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์ทุกคนจะต้องเกี่ยวข้องกับปัจจัยนี้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถแบ่งเนื้อหาออกเป็นส่วนๆ ดังนี้ คือ ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

### 2.1.2.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรได้มีผู้ศึกษา รวมถึงผู้วิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีภายในองค์กรไว้หลายมุม โดยความหมายดังกล่าวสามารถอธิบายได้ดังนี้

Katz and Kahn (1978 อ้างถึง วัชรีย์ อยู่เจริญ, 2546) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัตินอกเหนือจากหน้าที่ที่กำหนด เป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ หรือให้ความช่วยเหลือ รวมถึงแสดงความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในสถานที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในโรงงานอุตสาหกรรม หน่วยงานรัฐบาล ในคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัยแต่ไม่ได้เป็นที่สังเกต และถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมเหล่านี้มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากถ้าขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้วระบบการทำงานต่างๆ ในองค์กรไม่สามารถดำเนินต่อไปได้

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

Organ & Konovsky (1989 อ้างถึง กิติตาพร กาลานวนธ์, 2554) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า พฤติกรรมเกิดจากความร่วมมือของบุคคลส่วนมากที่ไม่ได้เกิดจากบทบาทหน้าที่อย่างเป็นทางการ โดยองค์กรกำหนดแต่ทุกคนในองค์กรร่วมใจให้ความร่วมมือ ซึ่งความร่วมมือนี้ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

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

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

Greenberg, J. and R. A. Baron (2003). ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ว่าพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การที่ทำนอกเหนือจากหน้าที่โดยตรง เป็นพฤติกรรมที่ทำโดยสมัครใจ และไม่จำเป็นต้องรับรู้โดยผู้มีอำนาจ

กิตติดาพร กาลานุสนธิ (2554) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ว่า พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจที่นอกเหนือจากหน้าที่องค์การกำหนดไว้ โดยเป็นพฤติกรรมสนับสนุนและมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์การ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การโดยรวม

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ขอสรุปความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี คือ พฤติกรรมของบุคลากรในองค์การที่แสดงด้วยความเต็มใจ เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจของบุคลากรในองค์การที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการให้รางวัล เป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือการกำหนดของหน่วยงานและเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์การในการดำเนินการและพัฒนา

### 2.1.2.2 แนวคิดของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

แนวคิดแรกเริ่มเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เกิดจากแนวคิดของ Barnard (1938) ซึ่งได้วิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานโดยทั่วไปขององค์การ คือ ระบบความร่วมมือ (Cooperative System) สิ่งที่สำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความร่วมมือ คือ ความเต็มใจของบุคคล โดยความเต็มใจเหล่านี้เป็นสิ่งที่อยู่นอกเหนือประสิทธิภาพ ความสามารถหรือคุณค่าภายในตัวบุคคล เป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้องค์การประสบความสำเร็จ โดยที่ถ้าบรรยายลักษณะงานทั่วไปไม่สามารถบรรยายได้ครอบคลุมทุกความต้องการในงานที่จำเป็นต่อความสำเร็จขององค์การ ต่อมา Katz and Kahn (1966) ได้เสนอแนะว่าองค์การที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีพฤติกรรม 3 ประการ คือ 1) ต้องสามารถดึงดูดใจและทำให้บุคคลเป็นส่วนหนึ่งของระบบองค์การ 2) ต้องให้สมาชิกขององค์การแสดงบทบาทการทำงานตามความรู้สึที่แท้จริง ให้ความร่วมมือ และมีผลการปฏิบัติงานทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำสุดขององค์การ 3) กระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมการ สร้างนวัตกรรมด้วยตนเอง ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือความต้องการในงานเพื่อการประสบความสำเร็จขององค์การ ทั้งนี้ Katz (2006) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมและเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติว่าประกอบด้วยพฤติกรรม 5 ด้าน ได้แก่ การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น การปกป้ององค์การ การเสนอแนวคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์การ การฝึกอบรมพัฒนาตนเอง และการมีเจตคติที่ดีและมั่นคงที่จะช่วยเหลือองค์การ แนวคิดต่างๆ ดังกล่าวเป็นความรู้เบื้องต้นที่พัฒนาเป็นกรอบแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ในเวลาต่อมาการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การครั้งแรกเริ่มมาจากความเชื่อว่า ความพึงพอใจของพนักงานมีผลกระทบต่อผลผลิต Organ (1997) อธิบายว่าความสัมพันธ์ของปริมาณของผลผลิตกับลักษณะพฤติกรรมการสนับสนุนและให้ความร่วมมือของพนักงาน โดยการสนับสนุนจากพนักงานจะเห็นได้จากการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ยึดมั่นปฏิบัติตามกฎระเบียบของการทำงานและเต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลงตามที่

ผู้บังคับบัญชาเห็นว่าเป็นการพัฒนาการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามการศึกษาครั้งนี้ยังไม่ได้เรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ต่อมา Smith, Organ, and Near (1983) ได้วิจัยโดยการสัมภาษณ์ผู้จัดการหลายคนในโรงงานอุตสาหกรรมในรัฐอินเดียนาตอนใต้ ผลการวิจัยคือ พฤติกรรมที่ช่วยให้ผู้จัดการบริหารงานได้ง่ายขึ้นและเป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จในที่สุด ซึ่งการศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้เป็นการเริ่มต้นเรียกพฤติกรรมเหล่านี้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ต่อมา Organ (1988) ได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ คือ พฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่เกิดจากการพิจารณาไตร่ตรองและตัดสินใจกระทำอย่างเป็นอิสระด้วยตนเอง โดยที่พฤติกรรมเหล่านั้นไม่ได้มีผลโดยตรงต่อการได้รับรางวัลหรือองค์การไม่ได้กำหนดไว้ชัดเจนว่าพฤติกรรมเหล่านั้นจะได้รางวัลตอบแทนอย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การ ทั้งนี้ Organ (1998) ให้จำแนกองค์ประกอบของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจกระทำอย่างเป็นอิสระด้วยตนเองของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

2. ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจกระทำอย่างเป็นอิสระด้วยตนเองของพนักงานในการที่จะปฏิบัติตนให้ดีกว่าความต้องการในงานขั้นต่ำสุดขององค์การในการปฏิบัติงาน เช่น ความเอาใจใส่ในการทำงาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ การใช้เวลาพัก และพฤติกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน เป็นต้น

3. ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง ความเต็มใจของพนักงานในการอดทนอดกลั้นต่อสถานการณ์ต่างๆ โดยไม่แสดงความไม่พอใจออกมา เช่น หลีกเลี่ยงการร้องทุกข์ การนินทาว่าร้ายหรือกล่าวโทษผู้อื่น และการไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่โดยไม่จำเป็น

4. การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลตัดสินใจกระทำเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาความสัมพันธ์ในการทำงานกับผู้อื่น โดยคำนึงถึงว่าการกระทำของตนเองมีผลกระทบต่อผู้อื่น และคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคลของบุคคลอื่นเสมอ

5. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การที่เกี่ยวข้องกับงานหรือการดำรงอยู่ขององค์การ

นอกจากการจำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การออกเป็น 5 ด้านดังกล่าวแล้ว ยังมีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ทั้งที่คล้ายคลึงและแตกต่างกันโดย Prodsakoff, MacKenzie, Moorman, Paine, and Bachrach (2000) ได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและจำแนกออกเป็น 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Helping) หมายถึง พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความสมัครใจเพื่อป้องกันหรือแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน

2. ความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง ความเต็มใจที่จะอดทนโดยไม่บ่นหรือแสดงความไม่พอใจออกมาต่อสถานการณ์ความยากลำบากในการทำงานที่ถูกกำหนดไว้ในงาน และไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) หมายถึง การมีพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรจากสิ่งคุกคาม และยืนหยัดมั่นคงที่จะอยู่กับองค์กรแม้ในสถานการณ์ที่เลวร้าย

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

5. การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนบุคคล (Individual Initiative) หมายถึง พฤติกรรมที่เต็มใจที่จะสร้างสรรค์และออกแบบนวัตกรรมเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานขององค์กร เป็นผู้มีแรงบันดาลใจเป็นพิเศษและพยายามทำงานให้ประสบความสำเร็จ เต็มใจที่จะรับผิดชอบต่องานพิเศษอื่น ๆ และพยายามกระตุ้นให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม

6. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบที่พนักงานแสดงถึงการเป็นสมาชิกขององค์กรซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สะท้อนมาจากความคิดภายในของบุคคล

7. การพัฒนาตนเอง (Self-Development) หมายถึง พฤติกรรมที่เป็นความสมัครใจของพนักงานในการพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถของตนเองโดยการแสวงหาความรู้และการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา และเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ในการทำงานด้วยตนเอง ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร

นอกจากนี้ Williams and Anderson (1991) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่มุ่งกระทำต่อองค์กร (Organizational Citizenship directed toward the Organization-OCBO) หมายถึง พฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่างๆ ไป ขององค์กร เช่น แจ้งลาล่วงหน้าเมื่อไม่สามารถทำงานได้ ปฏิบัติตามกฎหมาย และคำสั่งขององค์กรอย่างเคร่งครัด เป็นต้น

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

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

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมายและความตั้งใจที่ช่วยเหลือบุคคลในสถานการณ์ที่ต้องเผชิญหน้ากัน เช่น ช่วยแนะนำงานให้เพื่อนใหม่ ช่วยเหลือเพื่อนที่ต้องทำงานหนัก ช่วยเหลือในยามเดือดร้อน

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

Moorman and Blakely (1995) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Interpersonal Helping) เป็นพฤติกรรมเน้นที่การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการทำงาน เมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการความช่วยเหลือ

2. พฤติกรรมความภักดี (Loyalty Boosterism) เป็นพฤติกรรมการสนับสนุนองค์กรโดยให้ภาพที่ดีปรากฏต่อบุคคลภายนอก

3. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Personal Industry) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติในสิ่งที่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ และทำในสิ่งที่เกินกว่าภาระงานในหน้าที่

4. พฤติกรรมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Individual Initiative) เป็นการติดต่อสื่อสารในสถานที่ทำงานเพื่อปรับปรุงการทำงานของกลุ่มและบุคคล

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

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมแสดงการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหา เช่น ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อติดธุระไม่สะดวกมาทำงาน หรือการให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน

2. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Organizational Obedience) ให้ความสำคัญที่โครงสร้างขององค์กร นโยบายของฝ่ายบุคคล และการยอมรับความต้องการ และสิ่งที่ปรารถนาตามกฎหมายเกณฑ์ ข้อปฏิบัติเชิงโครงสร้างอย่างมีเหตุผล Obedience หมายถึง การเคารพต่อกฎ และคำสั่งในเรื่องความตรงต่อเวลาการทำงานให้สำเร็จ และช่วยดูแลรักษาทรัพยากรขององค์กร

3. พฤติกรรมมีส่วนร่วม (Organizational Participation) เป็นความสนใจในเหตุการณ์ขององค์กร แนะนำความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับมาตรฐานพฤติกรรมที่มีความถูกต้อง โดยให้ความสนใจในการประชุม การแบ่งปันข้อมูลด้านความคิดเห็น และแนวความคิดใหม่ๆ กับผู้อื่นและส่งข่าวสารที่ไม่ดี หรือข่าวสารที่สนับสนุนแนวคิดที่คนไม่ชอบเพื่อให้ขัดแย้งกับความคิดของกลุ่ม

Morrison (2002) ได้แบ่งรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า

2. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะให้ความช่วยเหลือลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์การ

3. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมที่ให้คำแนะนำในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน และความพึงพอใจของลูกค้า

4. พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี

Organ and Bateman (1991 อ้างถึง สิทธิสร กระแสร์สุนทร, 2554) แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นการแสดงความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยมักจะมีลักษณะในการช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับงาน หรืออาจเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ทั้งนี้จะอุทิศตนและคอยให้ความช่วยเหลือต่อผู้ร่วมงาน รวมถึงให้ความช่วยเหลือทุกๆ ด้านที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ

2. พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการก่อให้เกิดปัญหา เนื่องจากการปฏิบัติงานภายในองค์การนั้นอาจก่อให้เกิดปัญหาอันเป็นผลมาจากการกระทำของบุคคลหนึ่งซึ่งอาจมีผลต่ออีกบุคคลหนึ่ง ดังนั้นการคำนึงถึงผู้อื่นในการช่วยคิด และหาทางออกรวมถึงป้องกัน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นถือเป็น ส่วนหนึ่งของพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น โดยมีพฤติกรรมการใส่ใจและตระหนักถึงผู้ร่วมงานคนอื่นอยู่เสมอเกี่ยวกับผลการกระทำของตนเองโดยพิจารณาจากมุมมองในการเอาใจเขามาใส่ใจในเรา

3. พฤติกรรมมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) เป็นความอดทนของบุคคลที่มีต่อความคับข้องใจที่เข้ามาบรรจบกัน หรือความเครียด ตลอดจนสามารถทนต่อความรู้สึกกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ต้องการเพิ่มภาระให้กับผู้บริหาร หรือหัวหน้างาน รวมถึงไม่ต้องการให้เกิดความขัดแย้งใดๆ เกิดขึ้นในองค์การ

4. พฤติกรรมมีน้ำใจ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ ขององค์การ โดยไม่ใช่แค่การแสดงความคิดเห็น แต่รวมถึงการประพฤติปฏิบัติในส่วนอื่นๆ เช่น การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสม ตลอดจนการให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ทั้งยังเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ร่วมแสดงความรับผิดชอบต่อกิจกรรมที่ตนได้เข้าไปมีส่วนร่วม หรือดำเนินการต่างๆ

5. พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลได้ปฏิบัติตามระเบียบและสนองตอบนโยบายขององค์การได้อย่างเคร่งครัดเกินกว่าความคาดหมายที่เกิดขึ้นจากบทบาทหน้าที่ที่องค์การได้มีการกำหนดไว้ในระดับต่ำสุด เช่น ความตรงต่อเวลา ไม่ใช่เวลาในการปฏิบัติงานไปกับเรื่องส่วนตัว เป็นบุคคลที่มีจิตสำนึกในหน้าที่ และปฏิบัติตามกฎระเบียบ โดยปฏิบัติงานตอบสนองต่อนโยบายขององค์การได้เป็นอย่างดี รวมถึงไม่พยายามหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน

Greenberg and Baroon (2000) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่แสดงเกินกว่าความต้องการในบทบาทหน้าที่ในการทำงานของพนักงาน
2. พนักงานตัดสินใจที่จะปฏิบัติตามสถานการณ์ด้วยความสมัครใจ
3. พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานไม่คิดว่าจะได้รางวัลเป็นทางการจากองค์กร

องค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแบ่งเป็น 5 รูปแบบ ดังนี้

- 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานมีโครงการที่สำคัญ แลกเปลี่ยนวันหยุดเพื่อนร่วมงาน อาสาที่จะช่วยเหลืองาน ให้คำแนะนำต่างๆ

- 2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นความตั้งใจที่จะทำงานเหนือกว่าความต้องการในงานที่น้อยที่สุด เชื่อฟังกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ไม่ขาดงาน ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปใช้ในเรื่องส่วนตัว

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

- 4) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นพฤติกรรมการสมัครใจหรือยินดีที่จะยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยปราศจากการบ่น

- 5) พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน เช่น ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง เมื่อมีการถกเถียงหรือยั่วเยาะจากบุคคลอื่น

Podsakoff (2000 อ้างถึง สิทธิสร กระจ่างสุนทร, 2554) ได้จำแนกกลุ่มพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมพฤติกรรมต่างๆ ที่มีความคล้ายคลึงกันเข้ามาอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน สามารถจำแนกพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้เป็น 7 ประการ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานด้วยความสมัครใจ การแก้ไขปัญหาของผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานไม่เห็นแก่ตัว พยายามสร้างความสงบเรียบร้อยในองค์กรและช่วยสนับสนุนผู้ร่วมงาน

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

3. พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมในการอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่เกิดขึ้นจากผู้ร่วมงาน โดยไม่บ่นหรือแสดงความไม่พอใจ มีทัศนคติเชิงบวกถึงแม้ว่าการปฏิบัติการณ์นั้นไม่เป็นไปตามความคิดเห็นของตน แต่ยินดีที่จะสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อเห็นแก่ส่วนรวม ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและมีความสุขอ่อนน้อม

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การแสดงออกซึ่งความสนใจกระตือรือร้นในการเข้าร่วมกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ เช่น การเข้าร่วมประชุม การเข้าร่วมการอภิปราย การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เป็นต้น การสังเกตและติดตามข้อมูลข่าวสารภายนอกที่เป็นอันตรายต่อองค์การที่อาจเกิดขึ้น หรือแสวงหาโอกาสที่ดีเกี่ยวกับองค์การ ระมัดระวังและการรักษาผลประโยชน์ และมีความตระหนักในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

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

6. การปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Organizational Compliance) หมายถึง พฤติกรรมในการเรียนรู้และยอมรับกฎระเบียบ ข้อบังคับและกระบวนการต่างๆ ขององค์การ ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์การถึงแม้จะมีใครควบคุมอยู่ก็ตาม

7. การพัฒนาตนเอง (Self-Development) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถด้วยความสมัครใจ แสวงหาโอกาสและเข้าร่วมในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง หรือการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ให้แก่องค์การเพิ่มมากขึ้น

เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้ง 5 ด้าน ตามแนวความคิดของ Organ เป็นแนวคิดที่ได้รับความเชื่อถือยอมรับและได้รับการนำไปศึกษากันอย่างแพร่หลายมากที่สุด และครอบคลุมพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่ทำให้การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นและคล่องตัว สร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตามบริบทของการศึกษาในครั้งนี้

#### 2.1.4.3 ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การศึกษาถึงผลลัพธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของนักวิชาการที่ผ่านมาได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1) ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่มีผลต่อบุคคล จากการศึกษาวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน (Organ, 1998) ส่งผลให้เกิดความเต็มใจในการให้ความร่วมมือกับระบบต่างๆ ขององค์การในด้านของผลการปฏิบัติงานพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ยังพบการศึกษาวินิจฉัยว่า บุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูงจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับที่ดีกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับต่ำ (ประไพพร สิงหเดช, 2539) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่มีผลต่อบุคคล คือ การทำให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับสูง และมีแนวโน้มที่จะให้ได้รับการประเมินผลงานที่สูงกว่าผู้ร่วมงานอื่น

2) ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อประสิทธิผลขององค์การ โดย Organ and Podsakoff Mackenzie (1994) ได้สรุปว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อประสิทธิผลขององค์การ ดังนี้



- 1) ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้หลายบทบาท
- 2) ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพทางด้านการบริหารจัดการ
- 3) มีทรัพยากรบุคคลที่เพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัด และมีเป้าหมายในการสร้างผลงาน
- 4) มีการช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการทำงาน ทั้งภายในและภายนอกกลุ่ม
- 5) ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพของผู้เข้าร่วมงาน เนื่องจากการช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงานทำให้เกิดผลการเรียนรู้ ทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้เร็วขึ้น
- 6) สามารถรักษา และดึงดูดให้บุคลากรที่ดีคงอยู่กับองค์กร ทั้งยังให้การสนับสนุนให้เกิดความมั่นคง และเพิ่มเสถียรภาพของการปฏิบัติงานให้กับองค์กร

จากผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสำคัญต่อองค์กร ช่วยเพิ่มความสำเร็จของตัวบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กร บุคลากรมีการปรับตัว ให้ความร่วมมือ ฟังพาทอาศัยกัน และทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

จากการทบทวนวรรณกรรม จึงสรุปได้ว่า การรับรู้บรรยากาศขององค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันขององค์กร เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และน่าจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

## 2.2 ข้อมูลของมหาวิทยาลัย

สถาบันอุดมศึกษากลุ่มใหม่ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล ประกอบด้วยสถาบันอุดมศึกษาภายใต้พระราชบัญญัติของสถาบันแต่ละแห่งซึ่งพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้ตามคำกราบบังคมทูลของรัฐสภาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา จำนวน 52 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏ 40 แห่ง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง มหาวิทยาลัยนเรศวรราชชนครินทร์ มหาวิทยาลัยนครพนม และสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน พระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาใหม่กำหนดสาระที่สำคัญ คือ ให้สถาบันอุดมศึกษา ทั้ง 52 แห่ง เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อช่วยแก้ปัญหาและพัฒนาท้องถิ่น โดยมีพันธกิจในการจัดการศึกษา ให้แก่ประชาชน ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพ ผลิตรีชรายวิชาการและสายวิชาชีพ รวมทั้ง ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้เกิดความสมดุลและยั่งยืน ในบางสถาบัน มีวัตถุประสงค์เฉพาะ เพื่อจัดการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีโดยเฉพาะทางด้านอาชีวศึกษา จากเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติของสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 52 แห่ง ดังกล่าว จะเห็นว่ามุ่งให้ สถาบันเหล่านี้เป็นกลไกที่สำคัญของประเทศไทยเพื่อช่วยแก้ปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นโดยกว้างขวาง ครอบคลุมทั่วราชอาณาจักร ทั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาแบบเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาเพียงในคณะและวิทยาลัย จำนวน 11 แห่งของมหาวิทยาลัยราชวมงคลธัญบุรี ได้แก่

### 2.2.1 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

#### วิสัยทัศน์ (Vision)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นมหาวิทยาลัยนักปฏิบัติ มีอาชีพชั้นนำ ด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและนวัตกรรมในระดับประเทศและก้าวสู่ระดับโลก

### พันธกิจ (Mission)

1. จัดการศึกษาวิชาชีพระดับอุดมศึกษาบนพื้นฐานวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และนวัตกรรมอย่างมีคุณภาพ
2. สร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรมและงานสร้างสรรค์ ส่งเสริมการผลิตเชิงพาณิชย์และการถ่ายทอดเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
3. ให้บริการวิชาการที่มีแนวคิดเชิงสร้างสรรค์ เพื่อการมีอาชีพอิสระและพัฒนาอาชีพ ส่งเสริมศักยภาพในการแข่งขัน
4. ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
5. จัดระบบบุคลากรจากสังคมแห่งการเปลี่ยนแปลงให้สนองต่อสิทธิประโยชน์บนพื้นฐานความสุขและความก้าวหน้า
6. จัดระบบบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเพิ่มแนวทางการจัดหารายได้ เพื่อเอื้อต่อนโยบายหลัก

### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Schjoedt (2009) ศึกษาคุณลักษณะงานทางด้านธุรกิจที่มีผลต่อความพึงพอใจงาน พบว่าคุณลักษณะงานด้านความอิสระในงาน ความหลากหลายของทักษะ และการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงานสามารถทำนายความพึงพอใจในงานด้านธุรกิจได้

Chen and Chiu (2009) ศึกษาบทบาทของตัวแปรคั่นกลางความเกี่ยวข้องในงานที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในกลุ่มพนักงานและหัวหน้างานจาก 7 องค์การในประเทศไต้หวัน พบว่าคุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน เช่นเดียวกับ Podsakoff and MacKenzie (1995 อ้างถึงใน อริสา สารอง, 2553) ที่พบว่าคุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Kumar (2003 อ้างถึงใน อริสา สารอง, 2553) ทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณลักษณะงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานในระดับบริหาร พบว่าพนักงานที่มีอายุน้อยมีคุณลักษณะงานที่ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุมาก ทำให้แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

ศิริวรรณ ชื่นบุญ (2553) ศึกษาอิทธิพลของบรรยากาศองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต พบว่า บุคลากรมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมในระดับดี มีคุณภาพชีวิตและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับสูง บรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.337 ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

โดยรวมบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.234 และปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสและบรรยากาศองค์การ 2 ด้าน (ด้านการยอมรับความขัดแย้งในองค์การกับด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การโดยรวมของบุคลากรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 14.3 ยกเว้นคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมได้

บุญสัน อนารัตน์ (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของนักวิชาการสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของนักวิชาการสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย พร้อมกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ประชากรคือ ผู้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการ ที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน เขตพื้นที่จังหวัดหนองคาย ที่ไม่ได้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวน 102 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 62 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับบรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ใน เมื่อจำแนกรายด้านแล้วพบว่า อยู่ในระดับสูง 3 ด้าน คือ ด้านระบบการทำงาน ด้านความขัดแย้งในองค์การ และด้านความเสี่ยงในการทำงานตามลำดับ บรรยากาศองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงานของนักวิชาการสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย อย่างมีนัยสัมพันธ์ทางสถิติ  $p < 0.001$  เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าบรรยากาศองค์การทุกด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของนักวิชาการสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย โดยความสัมพันธ์ระดับสูง 3 อันดับแรก คือ ด้านระบบการทำงาน รองลงมาคือ ด้านความเสี่ยงในการทำงาน และด้านความขัดแย้งในองค์การตามลำดับ

สิริน ใจหาญ (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ และความพึงพอใจในการทำงาน โดยศึกษา 1) ระดับภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ ความยุติธรรมในองค์การและความพึงพอใจในการทำงาน 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำบรรยากาศองค์การ ความยุติธรรมในองค์การและความพึงพอใจในการทำงาน 3) ศึกษาตัวพยากรณ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง บรรยากาศองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ กับความพึงพอใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในองค์การ จำนวน 127 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานและการรับรู้บรรยากาศองค์การในระดับที่สูง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานระดับต้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนภาวะผู้นำแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แยกตามองค์ประกอบพบว่า ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ

มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01  
3) ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนบรรยากาศองค์การความยุติธรรมในองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สุบิน บุรีเทพ และคณะ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช จังหวัดตาก โดยกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรในโรงพยาบาล จำนวน 264 คน ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การ 5 ด้านอยู่ในระดับที่ ได้แก่ ด้านการผูกพันต่อองค์การ ด้านความรับผิดชอบ โครงสร้างองค์การ มาตรฐานการทำงาน และ ด้านการสนับสนุนจากองค์การ ส่วนด้านการยอมรับอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานของ บุคลากรในโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตในการทำงาน รายด้านพบว่ามี 4 ด้านอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือ การทำงานร่วมกัน บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารนำไปพัฒนาและ เสริมสร้างบรรยากาศองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาล ส่งผลให้มี คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงาน

ชนันนัทธ์ จันทร์รินทร์ (2550) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์และ บรรยากาศองค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษา คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 328 คน พบว่า พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูงมีการรับรู้บทบาทหน้าที่การ จัดการทรัพยากรมนุษย์และองค์ประกอบบรรยากาศองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำ อีกทั้งยังพบว่า บทบาทหน้าที่การบำรุงรักษาบุคลากร บทบาทหน้าที่การกระตุ้นจูงใจบุคลากร มีอำนาจ ในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูง และพบว่า องค์ประกอบ บรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งและการอดทนต่อความขัดแย้ง และด้านความเสี่ยงพร้อมทั้ง การยอมรับความเสี่ยง มีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงาน

สิริรัตน์ พงษ์สงวน (2550) ศึกษาความสัมพันธ์คุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความเชื่อในปัจจัยควบคุม และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี จากพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อ องค์การ

พิมพ์จันทร์ บัณฑรพงศ์ (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านลักษณะงานที่ดีมีผลต่อความผูกพัน ต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยาส่วนใหญ่มี ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับ ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความ ผูกพันต่อองค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรจะรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของ องค์การ พร้อมทั้งจะทุ่มเทความรู้ความสามารถรวมถึงร่างกายแรงใจของตนเองอย่างเต็มที่ในการทำงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์การเป็นสำคัญ มีความจงรักภักดี และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกของ องค์การต่อไป

สฎายุ อีระวณิษตระกุล (2549) ศึกษาเรื่องแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์การส่วนบรรยากาศขององค์การและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงานตัวแปรทั้งหมดในแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 79

Gautam et al. (2005) ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึก ด้านการคงอยู่กับองค์การ และด้านบรรทัดฐาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และด้านการให้ความร่วมมือ จากพนักงาน 5 องค์การ จำนวน 450 คน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การทั้งสองด้าน

สิริภัทร จันทรสิโร (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของเจ้าหน้าที่อนามัยจังหวัดนครราชสีมา พบว่าเจ้าหน้าที่อนามัยจังหวัดนครราชสีมาในระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับมาก แต่สิ่งที่น่าสังเกตและการพัฒนา คือ เรื่องการยุติปัญหาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน โดยองค์การควรจัดอบรมการบริหารหลักสูตรความขัดแย้ง และต้องเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การให้มากขึ้น

สิริสร กระแสสุนทร (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการสำนักงานกวีวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยเงินเดือน ส่วนปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งระดับ หรือซี และการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

Todd and Ibrahim (2006) ศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ในกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงงานผลิตภัณฑ์กีฬา จำนวน 337 คน พบว่า คุณลักษณะงานด้านความสำคัญในงานทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และการรับรู้ความสามารถในงานมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรคั่นกลางความพึงพอใจในงาน

ธีรพงศ์ โพธิ์เจริญ (2555) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างพบว่า ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อ

ความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลในทางบวกความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กรรณิกา ปาป้อง (2548) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 และความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลืออย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01

ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ และคณะ (2557) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา (1) ระดับของคุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและ (3) อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (4) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 8 แห่งจำนวน 285 คน ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการตรวจสอบความเที่ยงตรงโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน วิเคราะห์อิทธิพลและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร พบว่า ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้รับอิทธิพลจากปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยคุณลักษณะงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.69, 0.31 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มี 2 ปัจจัย คือการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร โดยมีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.26 และ 0.49 และความพึงพอใจในงานส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ โดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร มีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.11

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 11 แห่ง เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวนทั้งสิ้น 12 หน่วยงาน ได้แก่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย และสถาบันวิจัยและพัฒนา

ผู้วิจัยเลือกศึกษาแบบเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาเพียงกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 12 หน่วยงาน เนื่องจากคณะ และวิทยาลัย มีบริบทที่แตกต่างกัน ซึ่งมีจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนรวมทั้งสิ้น 204 คน (ข้อมูลบุคลากรใน website ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ณ วันที่ 1 เมษายน 2559)

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีสายสนับสนุน จำนวน 12 หน่วยงาน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 132 คน โดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรของ Yamane (1973)

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

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาโดย

กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{204}{1+204(0.05)^2} = \frac{204}{1.51} = 132$$

จากการคำนวณข้างต้นได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 132 ตัวอย่าง

**ตารางที่ 3.1** การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

มหาวิทยาลัย	จำนวน ประชากร	จำนวน ตัวอย่าง
	สายสนับสนุน	สายสนับสนุน
1. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	18	11
2. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	11	6
3. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	10	6
4. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	8	5
5. คณะบริหารธุรกิจ	19	12
6. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	25	13
7. คณะวิศวกรรมศาสตร์	38	22
8. คณะศิลปกรรมศาสตร์	17	10
9. คณะศิลปศาสตร์	20	12
10. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	10	6
11. วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย	6	43
12. สถาบันวิจัยและพัฒนา	22	22
<b>รวม</b>	<b>204</b>	<b>132</b>

#### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่นำเข้ามาศึกษามีทั้งหมด 2 ตัวแปร ประกอบด้วย 1) ตัวแปรด้านความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และ 2) ตัวแปรด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) โดยรายละเอียดทั้งหมดของตัวแปร มีดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรด้านความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความพึงพอใจภายในงาน ความพึงพอใจภายนอกงาน ใช้แบบวัดมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ

2. ตัวแปรด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ ใช้แบบวัดมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ



### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และประเภทบุคลากรในปัจจุบันของท่าน เป็นแบบสอบถามรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจภายในงาน และความพึงพอใจภายนอกงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งระดับการวัดและเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ เช่นเดียวกับตอนที่ 2

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งระดับการวัดและเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ เช่นเดียวกับตอนที่ 2

#### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามภูมิหลังของบุคคล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ

1. เพศ แบ่งเป็นชาย และหญิง
2. อายุ แบ่งเป็น ต่ำกว่า 20 ปี, 21-25 ปี, 26-30 ปี, 31-35 ปี, 36-40 ปี, 41-45 ปี, 46-50 ปี, 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา แบ่งเป็น ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และอื่นๆ
4. รายได้ แบ่งเป็น 0-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท, 15,001-20,000 บาท, 20,001-25,000 บาท, 25,001-30,000 บาท, 30,001-35,000 บาท, 35,001-40,000 บาท, 40,001 บาทขึ้นไป
5. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น ต่ำกว่า 6 ปี, 6-10 ปี, 11-15 ปี, 16-20 ปี, 21-25 ปี, 26-30 ปี, 30 ปีขึ้นไป
6. ประเภทบุคลากร แบ่งเป็น ข้าราชการพลเรือน ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว และอื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างดังต่อไปนี้

1. ศึกษาจากเอกสารรายงานการวิจัย ตำรา วารสาร วิทยานิพนธ์ และดุษฎีนิพนธ์ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา

2. กำหนดค่านิยามทฤษฎีและเชิงปฏิบัติการทุกตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาจากนั้นผู้วิจัยทำการระบุประเด็นสำคัญในแต่ละปัจจัยแล้วระบุพฤติกรรมในการวัด

3. พิจารณาลักษณะของประเภทคำถามที่เหมาะสมและมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ของแต่ละตัวแปร โดยผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ต้องการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการเลือกใช้มาตราประเมินค่าของแต่ละตัวแปรมากขึ้น โดยแต่ละตัวแปรใช้มาตรวัดดังต่อไปนี้

3.1 ความพึงพอใจในการทำงานเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่ผู้วิจัยปรับปรุงตามแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในงานของ Herzberg (1998 อ้างถึงใน ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์, 2556) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจภายใน และความพึงพอใจภายนอก โดยมีขอบเขตการสร้างแบบสอบถามดังนี้

3.1.1 ความพึงพอใจภายใน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงาน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ความผิตชอบ ความก้าวหน้า และลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน

3.1.2 ความพึงพอใจภายนอก หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและ/หรือสวัสดิการ ความมั่นคงปลอดภัยในงาน และสภาพการทำงาน

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

3.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยปรับปรุงตามแนวคิด Organ (1988 อ้างถึงใน สภาวุธ อีระวิชิตระกูล, 2549) ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการมีน้ำใจ นักกีฬา และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นโดยมีขอบเขตของการสร้างแบบสอบถามดังนี้

3.2.1 การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการให้ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความสมัครใจ เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

3.2.2 ความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการเอาใจใส่ในการทำงาน ปฏิบัติตามหน้าที่ตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายขององค์กร

3.2.3 ความมีน้ำใจนักกีฬา หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่มีความอดทนอดกลั้นต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในการทำงาน โดยไม่แสดงความไม่พึงพอใจออกมา

3.2.4 การคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่คำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจสร้างความเดือดร้อนหรือปัญหาต่อผู้อื่น และให้ความเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่น

3.2.5 การให้ความร่วมมือ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรที่เกี่ยวข้องหรือการดำรงอยู่

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

4. ตรวจสอบข้อคำถามแต่ละข้อว่าสามารถตอบตามมาตรวัดได้หรือไม่
5. ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง และหาค่าความเชื่อมั่น

#### เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดที่มี 5 ระดับ ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ดังปรากฏในตาราง

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัด

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

#### การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบใช้กับของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 30 คนมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha – Coefficient)

คำถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการทำงาน 0.729

คำถามเกี่ยวกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 0.723

แสดงว่า แบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่นสูงมาก

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนการวิจัย

3.3.2 ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามออกไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 132 ชุด และรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง และส่งกลับทางงานสารบรรณของหน่วยงาน

3.3.3 เก็บรวบรวมและติดตามแบบสอบถาม ที่ยังไม่ได้รับและแจกแบบสอบถามอีกครั้งในรายที่แบบสอบถามสูญหาย หรือไม่สมบูรณ์โดยขยายเวลาอีก 1 เดือน

3.3.4 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามและจัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลวิเคราะห์ทางสถิติ

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอสถิติที่เกี่ยวข้องมาใช้ดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานเกี่ยวกับภูมิหลังของบุคคล เพื่อทราบลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ซึ่งการวิเคราะห์จะใช้สถิติพื้นฐานบรรยายเพื่อให้ทราบค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency)

3.4.2 การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานเกี่ยวกับตัวแปรด้านความพึงพอใจในงาน และด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เพื่อให้ทราบลักษณะการแจกแจงของตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งการวิเคราะห์จะใช้สถิติพื้นฐานบรรยายเพื่อให้ทราบค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าความแปรปรวน (Variation) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของตัวแปรแต่ละตัวที่ใช้ในการศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การวิเคราะห์ในส่วนนี้จะใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ นอกจากนั้นการกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยระดับของด้านความพึงพอใจในการทำงาน และด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผู้วิจัยได้ใช้คะแนนเฉลี่ยที่วัดได้เป็นเกณฑ์ โดยกำหนดระดับออกเป็น 5 ระดับ จากการคำนวณสูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543, หน้า 82)

$$\text{ระดับค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

ดังนั้นจึงได้เกณฑ์ในการแปลผลซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

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

3.4.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรเพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ การวิเคราะห์ในส่วนนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การแปลความระดับความสัมพันธ์ ซึ่งพิจารณาว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และมีความสัมพันธ์กันในระดับใด จะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) ดังนี้ (ชาญวุฒิ บุญชม, 2553)

		-1	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงลบเต็มที่
-0.76	ถึง	-0.99	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับสูงมาก
-0.56	ถึง	-0.75	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับสูง
-0.26	ถึง	-0.55	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง
-0.01	ถึง	-0.25	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ
		0	หมายถึง	ไม่มีความสัมพันธ์
0.01	ถึง	0.25	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ
0.26	ถึง	0.55	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง
0.56	ถึง	0.75	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง
0.76	ถึง	0.99	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก
		1	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงบวกเต็มที่

3.4.4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาขนาดอิทธิพลและสร้างสมการความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (ความพึงพอใจในการทำงาน) กับตัวแปรตาม (การแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากร) การวิเคราะห์ในส่วนนี้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย

3.5.2.1 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.5.2.2 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อ 2 ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงาน ที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในครั้งนี้ได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผลข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีสายสนับสนุน จำนวน 132 คน และได้มีการกำหนดสัญลักษณ์และตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงความถี่แบบ (t-Distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงความถี่แบบ (F-Distribution)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	องศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
LSD	แทน	Least Significant Difference
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R Square	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์

#### 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบคำถามของกลุ่มตัวอย่างในแบบสอบถามเชิงปริมาณนั้น จะมีการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

##### 4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=132 คน)	ร้อยละ
จำแนกตามเพศ		
ชาย	27	20.5
หญิง	105	79.5
จำแนกตามอายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	0	0
21 – 25 ปี	17	12.9
26 – 30 ปี	31	23.5
31 – 35 ปี	28	21.2
36 – 40 ปี	19	14.4
41 – 45 ปี	16	12.1
46 – 50 ปี	8	6.1
51 ปีขึ้นไป	13	9.8

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=132 คน)	ร้อยละ
<b>จำแนกตามระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	14.4
ปริญญาตรี.	93	70.5
ปริญญาโท	17	12.9
ปริญญาเอก	1	0.8
อื่น ๆ	2	1.5
<b>จำแนกตามรายได้ต่อเดือน</b>		
0 - 10,000 บาท	8	6.1
10,001 – 15,000 บาท	43	32.6
15,001 – 20,000 บาท	22	16.7
20,001 – 25,000 บาท	45	34.1
25,001 – 30,000 บาท	6	4.5
30,001 – 35,000 บาท	4	3.0
35,001 – 40,000 บาท	1	0.8
40,001 บาทขึ้นไป	3	2.3
<b>ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน</b>		
ต่ำกว่า 6 ปี	57	43.2
6 -10 ปี	29	22.0
11 – 15 ปี	13	9.8
16 – 20 ปี	12	9.1
21 – 25 ปี	13	9.8
26 – 30 ปี	6	4.5
30 ปีขึ้นไป	2	1.5

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ดังต่อไปนี้

ด้านเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 และเพศชาย มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5



ด้านอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 26-30 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31-35 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 ช่วงอายุ 36-40 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 และช่วงอายุ 46-50 ปี ซึ่งมีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 และน้อยที่สุดจะอยู่ในระดับปริญญาเอก มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ด้านรายได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-25,000 บาท มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 และช่วงรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดจะอยู่ระหว่าง 35,001-40,000 บาท มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 6 ปี มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 รองลงมาอยู่ระหว่าง 6-10 ปี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 และประสบการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดจะมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานระหว่าง 30 ปีขึ้นไป มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ด้านประเภทบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นประเภทลูกจ้างชั่วคราว มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาคือพนักงานมหาวิทยาลัย มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือพนักงานราชการ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

#### 4.2.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงาน

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความพึงพอใจภายในงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความสำคัญ $\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
<b>ความพึงพอใจภายในงาน</b>				
1. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงาน	4.23	0.652	มากที่สุด	1
2. ท่านได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชยเมื่อทำงานได้ผลดี	3.90	0.719	มาก	3
3. ท่านมีอำนาจตัดสินใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	3.70	0.728	มาก	4
4. ท่านมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.58	1.005	มาก	5
5. ท่านมีโอกาสในการใช้ความสามารถของตนเองในการทำงาน	4.04	0.756	มาก	2
ภาพรวม	3.89	0.617	มาก	

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ด้านความพึงพอใจภายในงาน โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ,  $SD = 0.617$ ) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรู้สึกภาคภูมิใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงาน มีความพึงพอใจ

อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ ,  $SD = 0.652$ ) รองลงมา มีโอกาสในการใช้ความสามารถของตนเองในการทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ,  $SD = 0.756$ ) ได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชยเมื่อทำงานได้ผลดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $SD = 0.719$ ) มีอำนาจตัดสินใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ,  $SD = 0.728$ ) ตามลำดับ และอันดับสุดท้าย มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ( $\bar{X} = 3.58$ ,  $SD = 1.005$ )

**ตารางที่ 4.3** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความพึงพอใจภายนอกงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความสำคัญ		แปลผล	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
<b>ความพึงพอใจภายนอกงาน</b>				
1. นโยบายการบริหารจัดการในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม	3.79	0.752	มาก	6
2. ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาโดยตรงของท่านมีความเหมาะสม	3.89	0.713	มาก	4
3. เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับท่าน	4.23	0.686	มากที่สุด	1
4. ท่านมีพึงพอใจกับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงาน	3.85	0.767	มาก	5
5. ท่านมีความพึงพอใจกับความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	3.91	0.671	มาก	3
6. ท่านมีความพึงพอใจกับอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน	3.92	0.721	มาก	2
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.93</b>	<b>0.549</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ด้านความพึงพอใจภายนอกงาน โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ,  $SD = 0.549$ ) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ ,  $SD = 0.686$ ) รองลงมา คือ ความพึงพอใจกับอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ,  $SD = 0.721$ ) มีความพึงพอใจกับความปลอดภัยในการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ,  $SD = 0.671$ ) ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาโดยตรงของท่านมีความเหมาะสมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ,  $SD = 0.713$ ) มีพึงพอใจกับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ,  $SD = 0.767$ ) ตามลำดับ และอันดับสุดท้าย นโยบายการบริหารจัดการในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ ,  $SD = 0.752$ )

### 4.2.3 การวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการให้ความช่วยเหลือ

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ระดับความสำคัญ		แปลผล	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
<b>ด้านการให้ความช่วยเหลือ</b>				
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานได้ในกรณีที่ไม่ได้มาทำงาน	4.03	0.629	มาก	5
2. ท่านมีน้ำใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในกรณีที่ทำงานไม่ทัน	4.16	0.577	มาก	2
3. ท่านสามารถให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่ได้	4.08	0.649	มาก	3
4. ท่านใส่ใจและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงาน เมื่อเขาท้อแท้หรือกำลังสิ้นหวัง	4.18	0.628	มาก	1
5. ท่านชอบอาสาช่วยเหลือ และแนะนำเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน	4.07	0.632	มาก	4
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.10</b>	<b>0.526</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ด้านการให้ความช่วยเหลือ โดยภาพรวม มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ,  $SD = 0.526$ ) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านใส่ใจและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงาน เมื่อเขาท้อแท้หรือกำลังสิ้นหวังเป็นพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ,  $SD = 0.628$ ) รองลงมา ท่านมีน้ำใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในกรณีที่ทำงานไม่ทันเป็นพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ,  $SD = 0.577$ ) ท่านสามารถให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่ได้เป็นพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ ,  $SD = 0.649$ ) ท่านชอบอาสาช่วยเหลือ และแนะนำเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงานเป็นพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ,  $SD = 0.632$ ) ตามลำดับ และอันดับสุดท้าย ท่านสามารถปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานได้ในกรณีที่ไม่ได้มาทำงานเป็นพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ,  $SD = 0.629$ )

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ	ระดับความสำคัญ		แปลผล	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
<b>ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น</b>				
1. ท่านมีความทุ่มเทให้กับงานโดยเริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่เช้า	4.20	0.670	มาก	2
2. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การโดยเคร่งครัด	4.17	0.644	มาก	3
3. ท่านใช้ทรัพย์สินขององค์การด้วยความระมัดระวัง ประหยัด และคุ้มค่า	4.15	0.611	มาก	4
4. ท่านให้ความสำคัญกับการนัดหมายต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน	4.29	0.560	มากที่สุด	1
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.20</b>	<b>0.529</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น โดยภาพรวม เป็นพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ,  $SD = 0.529$ ) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านให้ความสำคัญกับการนัดหมายต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานเป็นพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ ,  $SD = 0.560$ ) รองลงมา ท่านมีความทุ่มเทให้กับงานโดยเริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่เช้าเป็นพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ,  $SD = 0.670$ ) ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การโดยเคร่งครัด เป็นพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ,  $SD = 0.644$ ) ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้าย ท่านใช้ทรัพย์สินขององค์การด้วยความระมัดระวัง ประหยัด และคุ้มค่าเป็นพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ,  $SD = 0.611$ )

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านความอดทนอดกลั้น

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ	ระดับความสำคัญ		แปลผล	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
<b>ด้านความอดทนอดกลั้น</b>				
1. เมื่อถูกตำหนิจากการปฏิบัติงานแล้ว ท่านมักจะนำมาพิจารณาแก้ไข โดยไม่แสดงอาการท้อแท้	3.98	0.642	มาก	4
2. ท่านมีความตั้งใจที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะไปตำหนิ หรือวิจารณ์ผู้อื่น	4.14	0.590	มาก	1
3. ท่านมีความอดทนจากความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน	4.12	0.688	มาก	2
4. ท่านจะพยายามมาทำงานทุกครั้งถ้าสามารถมาได้ ถึงแม้ว่าจะเจ็บป่วย	4.06	0.674	มาก	3
5. ท่านปฏิบัติหน้าที่อย่างดีที่สุด แม้ว่าจะมีปัญหาอุปสรรคก็ไม่ท้อถอย	4.14	0.632	มาก	1
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.525</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ด้านความอดทนอดกลั้น โดยภาพรวม เป็นพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ,  $SD = 0.525$ ) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความตั้งใจที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะไปตำหนิ หรือวิจารณ์ผู้อื่น และปฏิบัติหน้าที่อย่างดีที่สุด แม้ว่าจะมีปัญหาอุปสรรคก็ไม่ท้อถอยเป็นพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ,  $SD = 0.590$ ,  $0.632$ ) รองลงมา ท่านมีความอดทนจากความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานเป็นพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ,  $SD = 0.688$ ) ท่านจะพยายามมาทำงานทุกครั้งถ้าสามารถมาได้ ถึงแม้ว่าจะเจ็บป่วยเป็นพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ,  $SD = 0.674$ ) ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้าย เมื่อถูกตำหนิจากการปฏิบัติงานแล้ว ท่านมักจะนำมาพิจารณาแก้ไข โดยไม่แสดงอาการท้อแท้ เป็นพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ,  $SD = 0.642$ )

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านความสำนึกในหน้าที่

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ	ระดับความสำคัญ		แปลผล	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
<b>ด้านความสำนึกในหน้าที่</b>				
1. ท่านคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจเกิดผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน	4.22	0.597	มากที่สุด	4
2. ท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและนำไปปรับปรุงพัฒนาเพิ่มให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.20	0.627	มาก	5
3. ท่านให้ความสำคัญต่อการเคารพซึ่งกันและกันของคนทุกระดับ ไม่ว่าจะ เป็นบุคคลภายในหรือภายนอกองค์การ	4.29	0.636	มากที่สุด	3
4. ท่านให้เกียรติและปฏิบัติต่อทุกคนเท่าเทียมกัน	4.35	0.630	มากที่สุด	2
5. ท่านตระหนักดีว่าควรจะมีการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันภายในทีม และองค์การ	4.36	0.633	มากที่สุด	1
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.28</b>	<b>0.565</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ด้านความสำนึกในหน้าที่ โดยภาพรวม เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ ,  $SD = 0.565$ ) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านตระหนักดีว่าควรจะมีการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันภายในทีม และองค์การเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ ,  $SD = 0.633$ ) รองลงมา ท่านให้เกียรติและปฏิบัติต่อทุกคนเท่าเทียมกัน เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ ,  $SD = 0.630$ ) ท่านให้ความสำคัญต่อการเคารพซึ่งกันและกันของคนทุกระดับ ไม่ว่าจะ เป็นบุคคลภายในหรือภายนอกองค์การเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ ,  $SD = 0.636$ ) ท่านคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจเกิดผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงานเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ ,  $SD = 0.597$ ) ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและนำไปปรับปรุงพัฒนาเพิ่มให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ,  $SD = 0.627$ )

**ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความร่วมมือ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร	ระดับความสำคัญ		แปลผล	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
<b>ด้านการให้ความร่วมมือ</b>				
1. ท่านติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ขององค์กร	4.10	0.591	มาก	4
2. ท่านมีความร่วมมือจัด หรือเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร	4.17	0.582	มาก	3
3. ท่านสามารถรักษาความลับขององค์กรได้ดี	4.26	0.613	มากที่สุด	1
4. ท่านสมัครใจร่วมการอบรมต่าง ๆ เพื่อนำความรู้ที่ได้รับมาปรับปรุงการทำงาน	4.23	0.652	มากที่สุด	2
5. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในองค์กร ท่านจะเสนอแนวทางเพื่อแก้ไขด้วยความเต็มใจ	4.17	0.648	มาก	3
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.19</b>	<b>0.526</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ด้านการให้ความร่วมมือ โดยภาพรวม เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ,  $SD = 0.526$ ) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านสามารถรักษาความลับขององค์กรได้ดี เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ ,  $SD = 0.613$ ) รองลงมา ท่านสมัครใจร่วมการอบรมต่าง ๆ เพื่อนำความรู้ที่ได้รับมาปรับปรุงการทำงานเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ ,  $SD = 0.652$ ) ท่านมีความร่วมมือจัด หรือเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร และเมื่อเกิดปัญหาขึ้นในองค์กร ท่านจะเสนอแนวทางเพื่อแก้ไขด้วยความเต็มใจเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ,  $SD = 0.648$ ) ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายที่ ท่านติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ขององค์กรเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ,  $SD = 0.591$ )

**ตารางที่ 4.9** สรุปค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร	ระดับความสำคัญ		แปลผล	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านการให้ความช่วยเหลือ	4.10	0.526	มาก	4
2. ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	4.20	0.529	มาก	2
3. ด้านความอดทนอดกลั้น	4.09	0.525	มาก	5
4. ด้านความสำนึกในหน้าที่	4.28	0.565	มากที่สุด	1
5. ด้านการให้ความร่วมมือ	4.19	0.526	มาก	3

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นว่าปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความสำนึกในหน้าที่ เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ใน

ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28, SD = 0.565$ ) รองลงมา ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20, SD = 0.529$ ) ด้านการให้ความร่วมมือ เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19, SD = 0.526$ ) ด้านการให้ความช่วยเหลือ เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10, SD = 0.526$ ) ส่วนอันดับสุดท้าย ด้านความอดทนอดกลั้น เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09, SD = 0.525$ )

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

$H_0$  = ความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

$H_1$  = ความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มีความสัมพันธ์กัน

สถิติที่ผู้วิจัยใช้ทดสอบคือ ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig น้อยกว่า .05 และแปลผลของระดับความสัมพันธ์ โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) ดังนี้

-1	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงลบเต็มที่
-0.76 ถึง -0.99	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับสูงมาก
-0.56 ถึง -0.75	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับสูง
-0.26 ถึง -0.55	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง
-0.01 ถึง -0.25	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ
0	หมายถึง	ไม่มีความสัมพันธ์
0.01 ถึง 0.25	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ
0.26 ถึง 0.55	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง
0.56 ถึง 0.75	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง
0.76 ถึง 0.99	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก
1	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงบวกเต็มที่



ตารางที่ 4.10 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	ความพึงพอใจในงาน		
	r	p - value	แปลผล
การให้ความช่วยเหลือ	.634**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
การคำนึงถึงผู้อื่น	.529**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ความอดทนอดกลั้น	.522**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ความสำนึกในหน้าที่	.463**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
การให้ความร่วมมือ	.522**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>.617**</b>	<b>.000</b>	<b>มีความสัมพันธ์ในระดับสูง</b>

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สันจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ภาพรวม และการให้ความช่วยเหลือ มีค่า p - value เท่ากับ .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในงานต่างกัน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ภาพรวม และการให้ความช่วยเหลือ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .617 และ .634 ตามลำดับ

และการคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ มีค่า p - value เท่ากับ .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในงานต่างกัน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .529, .522, .463 และ .522 ตามลำดับ

การวิเคราะห์สถิติด้วยวิธี Stepwise Multiple Regression Analysis ทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้สัญลักษณ์ดังนี้

X = ค่าของตัวแปรต้น (Independent Variable)

Y = ค่าของตัวแปรตาม (Dependent Variable) จะใช้สัญลักษณ์ Y ค่าประมาณหรือค่าทำนาย (Predict) จากตัวอย่าง

$\beta_0$  = ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย จะใช้สัญลักษณ์  $b_0$  สำหรับค่าคงที่ของสมการถดถอยในรูปแบบของตัวอย่าง

$\beta_1$  = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระ และใช้สัญลักษณ์  $b_1$  สำหรับค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรที่ได้จากตัวอย่าง ซึ่งค่านี้แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของค่า X และค่า Y เช่น X เปลี่ยนไป i หน่วย จะทำให้ค่า Y เปลี่ยนไป  $\beta_1$  หน่วย

e = ค่าความแตกต่างหรือค่าความคลาดเคลื่อน (Error or Residual) ของการประมาณค่า Y โดยค่า  $\hat{Y}$  จะใช้สัญลักษณ์ e สำหรับความคลาดเคลื่อนของสมการในรูปแบบตัวอย่าง ซึ่งจะได้สมการถดถอยอย่างง่าย คือ

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + e$$

สมการในรูปแบบของความพึงพอใจในงานเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือ

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + e$$

สมการประมาณค่าเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือ

$$\hat{Y} = b_0 + b_1 X_1 + e$$

**สมมติฐานที่ 2** ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยสมมติฐานนี้กำหนดให้

ตัวแปรต้น

$X_0$  คือ ความพึงพอใจในงาน

$X_1$  คือ ความพึงพอใจภายในงาน

$X_2$  คือ ความพึงพอใจภายนอกงาน

ตัวแปรตาม

$\hat{Y}_t$  คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

$\hat{Y}_1$  คือ ปัจจัยการให้ความช่วยเหลือ

$\hat{Y}_2$  คือ ปัจจัยการคำนึงถึงผู้อื่น

$\hat{Y}_3$  คือ ปัจจัยความอดทนอดกลั้น

$\hat{Y}_4$  คือ ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่

$\hat{Y}_5$  คือ ปัจจัยการให้ความร่วมมือ

**สมมติฐานที่ 2.1** ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความพึงพอใจภายในงาน และ ความพึงพอใจภายนอกงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (ด้านการให้ความช่วยเหลือ)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เพื่อนำตัวแปรต่าง ๆ ไปสร้างเป็นสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น Multiple Linear ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% (ระดับนัยสำคัญ 0.05)

**ตารางที่ 4.11** แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยความพึงพอใจภายในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ (ตามสมการ  $\hat{Y}_1$ )

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.637 (a)	0.406	0.397	0.40866

a. Predictors: (Constant), ด้านความพึงพอใจภายในงาน , ความพึงพอใจภายนอกงาน

จากตารางที่ 4.11 สรุปได้ว่า ปัจจัยความพึงพอใจภายในงาน และความพึงพอใจภายนอกงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.637 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับ 39.7

**ตารางที่ 4.12** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยความพึงพอใจภายในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ (ตามสมการ  $\hat{Y}_1$ )

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardize	t	Sig.
	Coefficients		d		
	B	Std. Error	Coefficients		
1 (Constant)	1.652	0.264	Beta	6.253	0.000
ความพึงพอใจภายในงาน ( $X_1$ )	0.236	0.084	0.277	2.801	0.006*
ความพึงพอใจภายนอกงาน ( $X_2$ )	0.389	0.095	0.406	4.103	0.000**

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความพึงพอใจภายในงาน มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.006 ด้านความพึงพอใจภายนอกงาน มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000

จากตารางสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงบวกของปัจจัยความพึงพอใจภายนอกงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ เมื่อนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณ เพื่อใช้ในการพยากรณ์ จะได้ดังนี้

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2$$

แทนค่าในสมการ

$$\text{ด้านการให้ความช่วยเหลือ} = 1.652 + 0.236 X_1 + 0.389 X_2$$

$b_0$  = ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

$b_1$  = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยด้านความพึงพอใจภายในงาน

$b_2$  = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยด้านความพึงพอใจภายนอกงาน

**ตารางที่ 4.13** แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยความพึงพอใจภายในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (ตามสมการ  $\hat{Y}_2$ )

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.497 (a)	0.247	0.242	0.46081
2	0.529 (b)	0.280	0.269	0.45257

a. Predictors: (Constant), ด้านความพึงพอใจภายในงาน , ความพึงพอใจภายนอกงาน

จากตารางที่ 4.13 สรุปได้ว่า ปัจจัยความพึงพอใจภายในงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.497 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับ 24.2 และความพึงพอใจภายนอกงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.529 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับ 26.9

**ตารางที่ 4.14** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยความพึงพอใจภายในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (ตามสมการ  $\hat{Y}_2$ )

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardize	t	Sig.
	Coefficients		d		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.186	0.293		7.469	0.000
ความพึงพอใจภายในงาน ( $X_1$ )	0.263	0.093	0.307	2.811	0.006**
ความพึงพอใจภายนอกงาน ( $X_2$ )	0.253	0.105	0.262	2.403	0.018*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความพึงพอใจภายในงาน มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.006 ด้านความพึงพอใจภายนอกงาน มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000

จากตารางสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงบวกของปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ เมื่อนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณ เพื่อใช้ในการพยากรณ์ จะได้ดังนี้

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2$$

แทนค่าในสมการ

$$\hat{Y} = 2.186 + 0.263X_1 + 0.253X_2$$

$b_0$  = ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย  
 $b_1$  = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยด้านความพึงพอใจภายในงาน  
 $b_2$  = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยด้านความพึงพอใจภายนอกงาน

**ตารางที่ 4.15** แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยความพึงพอใจภายในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านความอดทนอดกลั้น (ตามสมการ  $\hat{Y}_3$ )

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.531 (a)	0.282	0.276	0.44709

a. Predictors: (Constant), ความพึงพอใจภายนอกงาน

จากตารางที่ 4.15 สรุปได้ว่า ปัจจัยความพึงพอใจภายนอกงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านความอดทนอดกลั้น โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.531 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับ 27.6

**ตารางที่ 4.16** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยความพึงพอใจภายในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านความอดทนอดกลั้น (ตามสมการ  $\hat{Y}_3$ )

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardize	t	Sig.
	Coefficients		d		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.091	0.282		7.406	0.000**
ความพึงพอใจภายนอกงาน ( $X_2$ )	0.508	0.071	0.531	7.143	0.000**

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความพึงพอใจภายนอกงาน มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000

จากตารางสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงบวกของปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านความอดทนอดกลั้น เมื่อนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณ เพื่อใช้ในการพยากรณ์ จะได้ดังนี้

$$\hat{Y} = b_0 + b_2X_2$$

แทนค่าในสมการ

$$\hat{Y} = 2.091 + 0.508X_2$$

$b_0$  = ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย  
 $b_2$  = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยด้านความพึงพอใจภายนอกงาน

**ตารางที่ 4.17** แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยความพึงพอใจภายในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านความสำนึกในหน้าที่ (ตามสมการ  $\hat{Y}_4$ )

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.486 (a)	0.236	0.230	0.49547

a. Predictors: (Constant), ความพึงพอใจภายนอกงาน

จากตารางที่ 4.17 สรุปได้ว่า ปัจจัยความพึงพอใจภายนอกงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านความสำนึกในหน้าที่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.486 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับ 23.0

**ตารางที่ 4.18** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยความพึงพอใจภายในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านความสำนึกในหน้าที่ (ตามสมการ  $\hat{Y}_4$ )

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.321	0.313		7.416	0.000**
ความพึงพอใจภายนอกงาน ( $X_2$ )	0.500	0.079	0.486	6.336	0.000**

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านความพึงพอใจภายนอกงาน มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.006 ด้านความพึงพอใจภายนอกงาน มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000

จากตารางสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงบวกของปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านความสำนึกในหน้าที่ เมื่อนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณ เพื่อใช้ในการพยากรณ์ จะได้ดังนี้

$$\hat{Y} = b_0 + b_2X_2$$

แทนค่าในสมการ

$$\hat{Y} = 2.321 + 0.500X_2$$

$b_0$  = ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

$b_2$  = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยด้านความพึงพอใจภายนอกงาน

**ตารางที่ 4.19** แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยความพึงพอใจภายในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านการให้ความร่วมมือ (ตามสมการ  $\hat{Y}_5$ )

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.499 (a)	0.249	0.243	0.45770
2	0.524 (b)	0.275	0.264	0.45145

a. Predictors: (Constant), ความพึงพอใจภายนอกงาน

b. Predictors: (Constant), ความพึงพอใจภายนอกงาน, ด้านความพึงพอใจภายในงาน

จากตารางที่ 4.19 สรุปได้ว่า ปัจจัยความพึงพอใจภายนอกงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านการให้ความร่วมมือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.499 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับ 24.3 และปัจจัยความพึงพอใจภายในงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านการให้ความร่วมมือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.524 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับ 26.4

**ตารางที่ 4.20** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยความพึงพอใจภายในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านการให้ความร่วมมือ (ตามสมการ  $\hat{Y}_5$ )

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardize	t	Sig.
	Coefficients		d		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.173	0.292		7.443	0.000
ความพึงพอใจภายนอกงาน ( $X_2$ )	0.314	0.105	0.327	2.992	0.003**
ความพึงพอใจภายในงาน ( $X_1$ )	0.200	0.093	0.235	2.151	0.033*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านความพึงพอใจภายนอกงาน มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.003 ด้านความพึงพอใจภายในงาน มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.033

จากตารางสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงบวกของปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านการให้ความร่วมมือ เมื่อนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณ เพื่อใช้ในการพยากรณ์ จะได้ดังนี้

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2$$

แทนค่าในสมการ

$$\hat{Y} = 2.173 + 0.200X_1 + 0.314X_2$$

$b_0$  = ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

$b_1$  = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยด้านความพึงพอใจภายในงาน

$b_2$  = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยด้านความพึงพอใจภายนอกงาน

### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 4.21 สรุปค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
ความพึงพอใจภายนอกงาน	0.604 (a)	0.364	0.359	0.36932
ความพึงพอใจภายในงาน	0.624 (b)	0.389	0.380	0.36340

a. Predictors: (Constant), ความพึงพอใจภายนอกงาน

b. Predictors: (Constant), ความพึงพอใจภายนอกงาน, ความพึงพอใจภายในงาน

จากตารางที่ 4.21 สรุปได้ว่า ปัจจัยความพึงพอใจภายนอกงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.604 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับ 35.9 และปัจจัยความพึงพอใจภายในงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.624 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับ 38.0

ตารางที่ 4.22 สรุปค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.063	0.235		8.779	0.000
ความพึงพอใจภายนอกงาน ( $X_2$ )	0.366	0.084	0.436	4.340	0.000**
ความพึงพอใจภายในงาน ( $X_1$ )	0.172	0.075	0.230	2.295	0.023*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 4.22 พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความพึงพอใจภายในงาน มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ด้านความพึงพอใจภายในงาน มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.023

จากตารางสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงบวกของปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านการให้ความร่วมมือ เมื่อนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณ เพื่อใช้ในการพยากรณ์ จะได้ดังนี้

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2$$

แทนค่าในสมการ

$$\hat{Y} = 2.063 + 0.366X_1 + 0.172X_2$$

$b_0$  = ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

$b_1$  = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยด้านความพึงพอใจภายในงาน

$b_2$  = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยด้านความพึงพอใจภายในงาน

**ตารางที่ 4.23** แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 2 สมการพยากรณ์ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	สมการพยากรณ์
ด้านการให้ความช่วยเหลือ	$\hat{Y}_1 = 0.652 + 0.236X_1 + 0.389X_2$ (0.000*) (0.006*) (0.000*)
ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	$\hat{Y}_2 = 2.186 + 0.263X_1 + 0.253X_2$ (0.000*) (0.006*) (0.018*)
ด้านความอดทนอดกลั้น	$\hat{Y}_3 = 2.091 + 0.508X_2$ (0.000*) (0.000*)
ด้านความสำนึกในหน้าที่	$\hat{Y}_4 = 2.321 + 0.500X_2$ (0.000*) (0.000*)
ด้านการให้ความร่วมมือ	$\hat{Y}_5 = 2.173 + 0.314X_2 + 0.200X_1$ (0.000*) (0.003*) (0.033*)
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	$\hat{Y}_t = 2.063 + 0.366X_2 + 0.172X_1$ (0.000*) (0.366*) (0.023*)

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

$X_1$  คือ ปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านความพึงพอใจภายในงาน

$X_2$  คือ ปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านความพึงพอใจภายในงาน

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านความพึงพอใจภายในงาน มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากกว่าปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านความพึงพอใจภายในงาน ค่าคงที่ 2.063 ค่าสัมประสิทธิ์ที่ 0.366

จากตารางสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงบวกของปัจจัยความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เมื่อนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณ เพื่อใช้ในการพยากรณ์ จะได้ดังนี้

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี = 2.063ค่าคงที่ + 0.366ความพึงพอใจภายในงาน + 0.172ความพึงพอใจภายในงาน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้มีการสรุปผลการวิจัยแยกตามหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย
- 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์

จากการวิเคราะห์ ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 132 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ด้านเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 105 คน อายุผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 26-30 ปี ระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นอันดับแรกจะอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 93 รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นอันดับแรกมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-25,000 บาท ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นอันดับแรก ประสบการณ์น้อยกว่า 6 ปี มีจำนวน 57 คน ประเภทบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นประเภทลูกจ้างชั่วคราว มีจำนวน 62 คน

##### ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงาน

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความพึงพอใจภายในงานโดยภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ,  $SD = 0.617$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรู้สึกภาคภูมิใจและปลานปลื้มในผลสำเร็จของงาน ( $\bar{X} = 4.23$ ,  $SD = 0.652$ ) รองลงมาอันดับที่ 2 คือ มีโอกาสในการใช้ความสามารถของตนเองในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.04$ ,  $SD = 0.756$ ) อันดับที่ 3 คือ ได้รับการยอมรับยกย่อง ชมเชยเมื่อทำงานได้ผลดี ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $SD = 0.719$ ) และอันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ( $\bar{X} = 3.58$ ,  $SD = 1.005$ )

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าปัจจัยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านความสำนึกในหน้าที่ มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ ,  $SD = 0.565$ ) รองลงมาคือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ,  $SD = 0.529$ ) ลำดับถัดมาคือ ด้านการให้ความร่วมมือ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ,  $SD = 0.526$ ) ลำดับต่อมาก็คือ ด้านการให้ความช่วยเหลือ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ,  $SD = 0.526$ ) ส่วนอันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความอดทนอดกลั้น มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ,  $SD = 0.525$ )

### ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยทุกปัจจัยที่ผู้ทำวิจัยได้ศึกษา ได้แก่ ปัจจัยความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 โดยปัจจัยความพึงพอใจในงานต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ความสัมพันธ์กันในระดับมากที่สุดคือ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ค่า  $r$  เท่ากับ 0.573 รองลงมาคือ ด้าน การคำนึงถึงผู้อื่น ค่า  $r$  เท่ากับ 0.497 อันดับต่อมาก็คือ ด้านการให้ความร่วมมือค่า  $r$  เท่ากับ 0.474 อันดับต่อมาก็คือ ด้านความอดทนอดกลั้นค่า  $r$  เท่ากับ 0.445 และที่มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำที่สุดคือ ด้านความสำนึกในหน้าที่ ค่า  $r$  เท่ากับ 0.382 อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01

**สมมติฐานที่ 2** ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์และความถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความพึงพอใจภายนอกงาน มีอิทธิพลส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากกว่าปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความพึงพอใจภายในงาน ค่าคงที่ 2.063 ค่าสัมประสิทธิ์ที่ 0.366 และสามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 2.063 + 0.366X_2 + 0.172X_1$$

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี = 2.063ค่าคงที่ + 0.366ความพึงพอใจภายนอกงาน + 0.172ความพึงพอใจภายในงาน

## 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

### 5.2.1 ระดับของตัวแปรที่ทำการศึกษา

#### 5.2.1.1 ความพึงพอใจในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในภาพรวมในระดับเห็นด้วยมาก และรายด้านที่พบว่าความพึงพอใจ ด้านภายนอกงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามด้วยความพึงพอใจด้านภายในงาน ซึ่งสอดคล้องกับ

แนวคิดของ Herzberg (1968 อ้างถึงใน อริสา สารอง, 2553) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานแบ่งออกเป็นความพึงพอใจภายนอกงานที่มีความสำคัญมากที่สุดและตามด้วยความพึงพอใจภายในงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านความพึงพอใจภายในงานในภาพรวม และรายชื่อ ได้แก่ ท่านรู้สึกภาคภูมิใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงาน ท่านมีโอกาสในการใช้ความสามารถของตนเองในการทำงาน ท่านได้รับการยอมรับยกย่อง ชมเชยเมื่อทำงานได้ผลดี ท่านมีอำนาจตัดสินใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ท่านมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความพึงพอใจกับปัจจัยภายในของงานที่ทำในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะลักษณะของงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้รับผิดชอบอย่างเต็มที่ในงานที่ท่านได้รับมอบหมาย การช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดการยอมรับและยกย่องชมเชยในผลงานของบุคลากร ยิ่งไปกว่านั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ยังเปิดโอกาสและส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนเองอยู่เสมอ ทำให้บุคลากรรู้สึกมีความก้าวหน้าในการทำงาน จึงส่งผลให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยภายในงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากต่อ ความพึงพอใจในการทำงานด้านความพึงพอใจภายนอกงาน ในภาพรวม และรายชื่อ ได้แก่ เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับท่านมาก ท่านมีความพึงพอใจกับอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน นำพึงพอใจ ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานนำพึงพอใจ ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาโดยตรงของท่านมีความเหมาะสม ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยภายนอกงานในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อม และลักษณะของการทำงานที่มีความปลอดภัย รวมถึง การมีระบบการบริหารบุคคลที่ดีมีความยุติธรรมในเรื่องการประเมินผลงานและการจ่ายค่าตอบแทน

#### 5.2.1.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการให้ความช่วยเหลือ และ ด้านความอดทนอดกลั้น ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่ ในภาพรวมและรายข้อได้แก่ ท่านตระหนักดีว่าควรจะมีการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันภายในทีม และองค์กร ท่านให้เกียรติและปฏิบัติต่อทุกคนเท่าเทียมกัน ท่านให้ความสำคัญต่อการเคารพซึ่งกันและกันของคนทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นบุคคลภายในหรือภายนอกองค์กร ท่านคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจเกิดผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน และท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและนำไปปรับปรุงพัฒนาเพิ่มให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยเป็นบุคลากรที่ตระหนักในหน้าที่ของตน มีความรับผิดชอบที่จะทำงานของตนเองให้สำเร็จ ลุล่วง โดยคำนึงถึงผลกระทบของผลการทำงานของตนที่มีต่อผู้อื่น หน่วยงาน และองค์กรในภาพรวมด้วย

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเป็นบุคคลที่ได้รับการปลูกฝังในด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อส่วนรวม อีกทั้ง บุคลากรดังกล่าว ยังมีวิสัยทัศน์ และมีวุฒิภาวะที่เพียงพอที่จะมีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานของตนเองได้เป็นอย่างดี

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ในภาพรวมและรายข้อได้แก่ คือ ท่านให้ความสำคัญกับการนัดหมายต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ท่านมีความทุ่มเทให้กับงานโดยเริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่เช้า และท่านใช้ทรัพย์สินขององค์การด้วยความระมัดระวัง ประหยัด และคุ้มค่า ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่น และ ประโยชน์ของส่วนรวม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเป็นบุคคลที่มีระดับการศึกษาที่ดี ได้รับการปลูกฝังในด้านการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่น และ ผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ของตนเอง ซึ่งผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาในหัวข้อบรรยากาศการทำงานด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งผลการศึกษาแสดงว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน โดยคอยให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนกันและกันอยู่เสมอ

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ ในภาพรวมและรายข้อได้แก่ ท่านสามารถรักษาความลับขององค์การได้ดี สม่ครใจร่วมการอบรมต่าง ๆ เพื่อนำความรู้ที่ได้รับมาปรับปรุงการทำงาน ติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ขององค์การ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยแสดงให้เห็นว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความต้องการจะทำงานอยู่ในองค์กรในระยะยาว มีความคิดเห็นว่าเป้าหมายในความสำเร็จขององค์การกับของตนเองมีทิศทางเดียวกัน จึงอาจเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีการให้ความร่วมมือแก่ผู้อื่น และแก่องค์การ ทั้งนี้เพื่อให้ตนเอง และองค์การสามารถบรรลุผลความสำเร็จร่วมกันได้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ ในภาพรวมและรายข้อได้แก่ ท่านใส่ใจและ

ให้กำลังใจเพื่อนร่วมงาน เมื่อเขาท้อแท้หรือกำลังสิ้นหวัง ท่านมีน้ำใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในกรณีที่ทำงานไม่ทัน ท่านสามารถปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานได้ในกรณีที่ไม่ได้มาทำงาน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาในหัวข้อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ซึ่งแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากต่อการคำนึงถึงผู้อื่น ซึ่งการที่บุคลากรคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่น ย่อมส่งผลให้เกิดความต้องการช่วยเหลือและสนับสนุนสมาชิกคนอื่น ๆ ขององค์การ

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความอดทนอดกลั้น ในภาพรวมและรายข้อได้แก่ ความตั้งใจที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะไปตำหนิ หรือวิจารณ์ผู้อื่น และปฏิบัติหน้าที่อย่างดีที่สุด แม้ว่าจะมีปัญหา

อุปสรรคก็จะไม่ ท่านมีความอดทนจากความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน เมื่อถูกตำหนิจาก การปฏิบัติงานแล้ว ท่านมักจะนำมาพิจารณาแก้ไข โดยไม่แสดงอาการท้อแท้ ผลการศึกษาแสดงให้เห็น ว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านการให้ ความช่วยเหลือ ซึ่งอาจยกผลการศึกษาในประเด็นของ ความผูกพันต่อองค์กรมาอภิปรายร่วมได้คือ นอกจากนี้ บุคลากรดังกล่าว ยังมีวิสัยทัศน์ และมีวุฒิภาวะที่เพียงพอที่จะมีความอดทนอดกลั้น เพื่อให้ สามารถฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆในการทำงานได้

## 5.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

5.2.2.1 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อ องค์กรของบุคลากร

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ ในงานด้านภายในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร สามารถอภิปรายได้ว่า ความพึงพอใจในงานจะส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เนื่องจากความพึงพอใจในงานเป็นสภาวะอารมณ์เชิงบวกของบุคคล ที่เป็นผลมาจากการประเมินงานหรือประสบการณ์ของตนในทางบวกจะมีความพึงพอใจในงาน และน่าจะมีแนวโน้มการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ในทางกลับกัน พนักงานที่รับรู้ว่ ตนไม่ได้รับการปฏิบัติต่อองค์กรอย่างเหมาะสมจะรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน จึงอาจแสดงพฤติกรรมการ ทำงานในทางลบ สอดคล้องกับแนวคิดของ (Goulder, 1960 อ้างถึงใน อริสา สำรอง, 2553) ที่ว่า หากพนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสมจากองค์กร เขาจะมีความพึงพอใจในงานและม ีความสุขกับการทำงาน นำไปสู่การตัดสินใจที่จะทุ่มเทให้กับงานและแสดงพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดี ต่อองค์กรเพื่อตอบแทนให้กับองค์กร โดยมีพฤติกรรมบวกเช่น รับผิดชอบในงาน ช่วยเหลือผู้อื่น ด้วยความ สมัคใจ และให้ความร่วมมือ เป็นต้น ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2549) ศึกษาเรื่องแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีต่อองค์กรของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์กรส่วนบรรยากาศขององค์กร และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงานตัวแปรทั้งหมดในแบบจำลอง ที่พัฒนาขึ้นสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ร้อยละ 79 การศึกษาของธีรพงศ์ โพธิ์เจริญ (2555) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง พบว่า ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพล ในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร และมีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และมีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อ

ความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลในทางบวกความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร รวมถึงผลการศึกษาของ กรรณิกา ปาป้อง (2548) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 และความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลืออย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01

5.2.2.2 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในงาน และ พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุพบว่า มีองค์ประกอบ บางองค์ประกอบในตัวแปร ความพึงพอใจในงาน ที่มีอิทธิพล และสามารถเป็นตัวพยากรณ์ พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้ ถึงแม้ว่า การทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าว โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ Pearson's Product Moment จะแสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบทุกตัวของตัวแปรความพึงพอใจในงานจะมีความสัมพันธ์ทั้งโดยรวม และ รายด้าน (องค์ประกอบ) ของตัวแปร พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรก็ตาม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถึงแม้ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในงาน และ พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากร โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ Pearson's Product Moment แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรความพึงพอใจในงานต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับตัวแปร พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรก็ตาม แต่ระดับของความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปรที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากร ได้แก่ ความพึงพอใจด้านภายในงาน และคงไว้แต่องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากร เพื่อที่จะเป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรได้ดีเท่านั้น

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในภาพรวมในระดับเห็นด้วยมาก และรายด้านที่พบว่า ความพึงพอใจ ด้านภายนอกงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามด้วยความพึงพอใจด้านภายในงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg (1968 อ้างถึงใน อริสา สำรอง, 2553) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน แบ่งออกเป็นความพึงพอใจภายในงานที่มีความสำคัญมากและตามด้วยความพึงพอใจภายนอกงาน

### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

5.3.1 ควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลในการส่งเสริมให้บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้รับการฝึกอบรมหรือจัดโครงการพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ วิทยาการใหม่ ๆ ให้แก่บุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่เฝ้าต่อการทำงาน ให้บุคลากรรู้สึกทำงานนั้นมีความท้าทายและมีความก้าวหน้า

5.3.2 สถาบันวิจัยและพัฒนา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีควรให้ความสำคัญกับระบบการพิจารณาความดี ความชอบ ระบบการให้รางวัล ตลอดจนสวัสดิการ ผลตอบแทนต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและเป็นการสร้างความรู้สึกรักความพึงพอใจของบุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนา และบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้เพิ่มมากขึ้น

5.3.3 สถาบันวิจัยและพัฒนา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความร่วมมือให้เพิ่มมากขึ้น เช่น การจัดโครงการพัฒนาบุคลากร การจัดการฝึกอบรมให้หลากหลายเครือข่ายความร่วมมือ เพื่อสร้างบรรยากาศความร่วมมือ ของบุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนา หรือบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีให้เพิ่มมากขึ้น

### 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.4.1 ในการวิจัยครั้งต่อไป อาจพิจารณาตัวแปรอื่นที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความเครียด เป็นต้น เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

5.4.2 ในการวิจัยครั้งต่อไป อาจศึกษากลุ่มประชากรในองค์การด้านบุคลากรทั้งหมด ทั้งสายสนับสนุนและสายวิชาการ เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าแตกต่างกันหรือไม่



## บรรณานุกรม

- กรรณิกา ปาป่อง. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- กฤติญา สกุณเสาวภาค. (2552). พฤติกรรมการใช้และตอบรับการทำการตลาดผ่านเอทีเอ็มของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ).
- ชนันนัทธ์ จันทรรินทร์. (2550). อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์และบรรยากาศองค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ทงศักดิ์ จิรวัดนวิจิตร. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ภาคกลางสาม สมุทรสาคร-สมุทรสงคราม. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ กล้าหาญ ณาน และเนตรพัฒนา ยาวีราช. (2557). อิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันองค์กร และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 8(1), 189-206.
- ธีรพงศ์ โพธิ์เจริญ. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนสามัญปิศาจแอนดี้ดี.
- ปรียาพร พาสานาวุฒิจงค์. (2553). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัด. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด. การค้นคว้าอิสระ ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พิมพ์จันทร์ บัณฑรพงศ์. (2555). ปัจจัยลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา).
- เพียงภัทร เจริญพิทยา. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือ บริษัท สเปเชียลตี้ กรุ๊ป จำกัด. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- แพรรภัทร ยอดแก้ว. (2552). ทฤษฎี-พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org>
- พิสชา โสมติ. (2544). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เครื่องทำรายการทางบัญชีอัตโนมัติ (เอทีเอ็ม) ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- วรวิทย์ มีชัย. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- วัลลพ ล้อมตะคุ. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี).
- สฎายุ ธีระวณิชตระกูล. (2549). แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ของคณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 4(1), 15-20.
- สว่างนภา ส่วนภูษา. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้งในสถาบันอุดมศึกษา. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- สัญญา นัดกลิ่น. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- สิรภัทร จันทสิโร. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย จังหวัดนครราชสีมา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. KMITL IT Journal, (Jan-Jun 2012), สืบค้นจาก <http://journal.kmitl.ac.th>
- สุพิชญา อูร์เคนทร์เนตร. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักการคลังและสินทรัพย์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- สุชาติ บัวทองสุข. (2553). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุภาพร เณราธิก. (2552). **ปัจจัยทางด้านการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่.** (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้).
- สิริรัตน์ พงษ์สงวน. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความผูกพันต่อองค์กร.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- สายฝน กล้าเดินดง. (2552). **การส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพื่อการพัฒนาไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 9(2), 29-42**
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2545). **การจัดการองค์การ.** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). **พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์.** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรทัย เลื่อนวัน. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษากรมการพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ.** (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, 50, 179-211.
- Annam, B., & Yallapragada, N. (2006). **Understanding Customer Attitudes towards TECHNOLOGY-BASED SELF-SERVICE A Case Study on ATMs.** (Thesis The Master Degree, Karlstads Universitet).
- Chandio, F. (2011). **Studying Acceptance Of Online Banking Information System : A Structural Equation Model.** (Thesis The Degree of Doctor of Philosophy, Brunel University London).
- Chuttur, M. (2009). **Overview of the Technology Acceptance : Origin, Developments and Future Directions.** Indiana University, USA. **Sprouts: Working Papers on Information Systems**, 9(37).
- Davis, F. (1989). **Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology.** **MIS Quarterly**, 13(3), 319.
- Dessler, G. (2004). **A framework for human resource management (3rd ed.).** New Jersey: Pearson Prentice-Hall.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Gautam, T., Dick, V. R., Wagner, U., Upadhyay, N., & Davis, A. J. (2005). Organizational citizenship behavior and organizational commitment in Nepal. **Asiam Journal of Social Psychology**, 8, 305-314.
- Greenberg, J. and R. A. Baron. (2003). **Behavior in Organization : Understanding and Managing th Human Side of Work**. 8th ed. NJ : Prentice Hall.
- Mowday, R., et al. (1982). **Employee Organization. Linkage : The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover**. New York: Academy Prees.
- Motowidlo Borman and Schmit. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. **Human Performance**, 10(2), 71–83.
- iHotel Marketer. (2555). 7P's ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <http://www.ihotelmarketer.com>
- Kigongo, N. (2011). **Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Behavioural, Intention to Use and Actual System Usage in Centenary Bank**. (Thesis The Master Degree, Makerere University).
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). **Principles of Marketing** (14 ed). United States of America: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P. (2002). **Marketing Management, Millenium Edition** (10 ed). United States of America: Prentice-Hall, Inc.
- Mowday, R., et al. (1982). **Employee Organization. Linkage : The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover**. New York: Academy Prees.
- Todd, S. Y. & Ibrahim, A. H. S. (2006). Direct and indirect effects of task characteristics on organizational citizenship behavior. **North American Journal of Psychology**, 8(2), 253-268.
- Toit, D. (2011). **ATM Cash Management for a South African Retail Bank**. (Thesis The Master Degree, Stellenbosch University).
- Woldemariam, G. (2011). **Bank Selection Decision : Factors influencing the choice of bank services**. (Thesis The Master Degree, Addis Ababa University).
- Yamane, T. (2011). **Statistics: An Introductory Analysis** (3 ed). NY: Harper and Row Publication.

ภาคผนวก



## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ของบุคลากร  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง ข้อมูลนี้  
จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

### 2. อายุ

- 1) ) ต่ำกว่า 21 ปี  2) 21 – 25 ปี  
 3) 26 – 30 ปี  4) 31 – 35 ปี  
 5) 36 – 40 ปี  6) 41 – 45 ปี  
 7) 46 – 50 ปี  8) 51 ปีขึ้นไป

### 3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี  2) ปริญญาตรี  
 3) ปริญญาโท  4) ปริญญาเอก  
 5) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

### 4. รายได้

- 1) 0 - 10,000 บาท  2) 10,001 – 15,000 บาท  
 3) 15,001 – 20,000 บาท  4) 20,001 – 25,000 บาท  
 5) 25,001 – 30,000 บาท  6) 30,001 – 35,000 บาท  
 7) 35,001 – 40,000 บาท  8) 40,001 บาทขึ้นไป

### 5. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

- 1) ต่ำกว่า 6 ปี  2) 6 -10 ปี  
 3) 11 – 15 ปี  4) 16 – 20 ปี  
 5) 21 – 25 ปี  6) 26 – 30 ปี  
 7) 30 ปีขึ้นไป

### 6. ประเภทบุคลากรในปัจจุบันของท่าน

- 1) ข้าราชการพลเรือน  2) ลูกจ้างประจำ  
 3) พนักงานมหาวิทยาลัย  4) พนักงานราชการ  
 5) ลูกจ้างชั่วคราว  6) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

### 7. หน่วยงานที่ท่านสังกัด.....

**คำชี้แจง** ให้เขียนเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ระดับการประเมินมีดังนี้

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

**ตอนที่ 2** ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อคำถาม	ระดับความความเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
<b>ความพึงพอใจภายในงาน</b>					
8. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงาน					
9. ท่านได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชยเมื่อทำงานได้ดี					
10. ท่านมีอำนาจตัดสินใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย					
11. ท่านมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
12. ท่านมีโอกาสในการใช้ความสามารถของตนเองในการทำงาน					
<b>ความพึงพอใจภายนอกงาน</b>					
13. นโยบายการบริหารจัดการในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม					
14. ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาโดยตรงของท่านมีความเหมาะสม					
15. เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับท่าน					
16. ท่านมีพึงพอใจกับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงาน					
17. ท่านมีความพึงพอใจกับความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน					
18. ท่านมีความพึงพอใจกับอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน					

**ตอนที่ 3** ข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ข้อคำถาม	ระดับความความเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
<b>การให้ความช่วยเหลือ</b>					
19. ท่านสามารถปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานได้ในกรณีที่ไม่ได้มาทำงาน					
20. ท่านมีน้ำใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในกรณีที่ทำงานไม่ทัน					
21. ท่านสามารถให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่ได้					
22. ท่านใส่ใจและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงาน เมื่อเขาท้อแท้หรือกำลังสิ้นหวัง					
23. ท่านขออาสาช่วยเหลือ และแนะนำเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน					

<b>การคำนึงถึงผู้อื่น</b>					
24. ท่านมีความทุ่มเทให้กับงานโดยเริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่เช้า					
25. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรโดยเคร่งครัด					
25. ท่านใช้ทรัพย์สินขององค์กรด้วยความระมัดระวัง ประหยัด และคุ้มค่า					
26. ท่านให้ความสำคัญกับการนัดหมายต่าง ๆ ในการทำงาน					
<b>ความอดทนอดกลั้น</b>					
27. เมื่อถูกตำหนิจากการปฏิบัติงานแล้ว ท่านมักจะนำมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่แสดงอาการท้อแท้					
28. ท่านมีความตั้งใจที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะไปตำหนิ หรือวิจารณ์ผู้อื่น					
29. ท่านมีความอดทนจากความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน					
30. ท่านจะพยายามมาทำงานทุกครั้งถ้าสามารถมาได้ ถึงแม้ว่าจะเจ็บป่วย					
31. ท่านปฏิบัติหน้าที่อย่างดีที่สุด แม้ว่าจะมีปัญหาอุปสรรคก็จะไม่ท้อถอย					
<b>ความสำนึกในหน้าที่</b>					
32. ท่านคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจเกิดผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน					
33. ท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและนำไปปรับปรุงพัฒนาเพิ่มให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
34. ท่านให้ความสำคัญต่อการเคารพซึ่งกันและกันของคนทุกระดับ ไม่ว่าจะบุคคลภายในหรือภายนอกองค์กร					
35. ท่านให้เกียรติและปฏิบัติต่อทุกคนเท่าเทียมกัน					
36. ท่านตระหนักดีว่าควรจะมีการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันภายในทีม และองค์กร					

**ตอนที่ 3** ข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ต่อ)

ข้อคำถาม	ระดับความความเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
<b>การให้ความร่วมมือ</b>					
75. ท่านติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ขององค์กร					
76. ท่านมีความร่วมมือจัด หรือเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร					
77. ท่านสามารถรักษาความลับขององค์กรได้ดี					
78. ท่านสมัครใจร่วมการอบรมต่าง ๆ เพื่อนำความรู้ที่ได้รับมาปรับปรุงการทำงาน					
79. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในองค์กร ท่านจะเสนอแนวทางเพื่อแก้ไขด้วยความเต็มใจ					

ผู้วิจัยขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม  
ขอให้ทำเจริญรุ่งเรืองในหน้าที่การงานและมีชีวิตที่ดีสืบไป



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสรสุดา ชุกกลิ่น
วัน เดือน ปีเกิด	5 ธันวาคม 2518
ที่อยู่	48 หมู่ 1 ตำบลบึงสนั่น อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110
การศึกษา	ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ประสบการณ์การทำงาน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานผู้อำนวยการ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
เบอร์โทรศัพท์	0-2549-4682
อีเมลล์	sornsuda_c@rmutt.ac.th

