

มาตรวัดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในธุรกิจให้บริการห้องพักรีสตอร์รายคืนนครนายกประเทศไทย

ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AND EMPLOYEE PERFORMANCE SCALE OF SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISES (SMEs) IN THE SERVICE INDUSTRY IN NAKHONNAYOK THAILAND

นันธนา นิจอหอ^{1*} และ กล้าหาญ ณ น่าน²
NANTHANA NIJJHOHO¹ AND KHAHAN NA-NAN²

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจให้บริการห้องพักรีสตอร์รายคืนในจังหวัดนครนายก เพื่อยืนยันองค์ประกอบเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจให้บริการห้องพักรีสตอร์รายคืนในจังหวัดนครนายก และศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจให้บริการห้องพักรีสตอร์รายคืนในจังหวัดนครนายก

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ พนักงานในโรงแรม รีสอร์ท จังหวัดนครนายก จำนวน 400 คน การสร้างมาตรวัดจากการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 9 คน โดยตรวจสอบข้อมูลการสัมภาษณ์แบบสามเส้า ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณเป็นการทบทวนวรรณกรรม ผสมกับผลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาวิเคราะห์ กำหนดค่านิยามเชิงปฏิบัติการ ระบุประเด็นสำคัญ และกำหนดเป็นข้อคำถามของมาตรวัด ตรวจสอบคุณภาพโดยการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติไค-สแควร์ ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล และค่าพยากรณ์

ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบได้แก่ 1) พฤติกรรมช่วยเหลือเอื้อเฟื้อ 2) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ 3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น 4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น 5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) คุณภาพในการปฏิบัติงาน 2) ปริมาณของงาน 3) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและ

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, Master of Business Administration (General Management), Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

² รองศาสตราจารย์, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, Associate Professor, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

* Corresponding author. Email : nanthana_n@rmu.ac.th

ผลปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง สมการโครงสร้างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 175.94 องศาอิสระ (df) เท่ากับ 147, p-value เท่ากับ 0.05 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.96 และผลปฏิบัติงาน ค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 81.61 องศาอิสระ (df) เท่ากับ 63, p-value เท่ากับ 0.06 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.97 สำหรับการศึกษาอิทธิพล พบว่า พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.94 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การยืนยันองค์ประกอบ ; พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ; ผลการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

The purpose of the research was to investigate organizational citizenship behavior and performance with to confirmatory factor analysis of organizational citizenship behavior and performance, as well as to study the influence of organizational citizenship behavior towards the work performance of employees in small and medium-sized enterprises (SMEs) in the service industry in Nakhonnayok, Thailand.

The sample of the study comprised 400 employees working at hotels and resorts in Nakhonnayok. The research tool is an in-depth interview, a qualitative research method, consisting of nine interviewees. The validity of the data were assured through the use of triangulation technique. The study also uses a quantitative research method, a literature review. The data obtained were combined with those gained from the interview for the analysis, for defining the operational definition, for identifying important issues, and being defined as questions of the measurement. The content validity was examined by three experts. The statistical tools used were means, standard deviations, chi-square, goodness-of-fit index, coefficient and forecasting techniques.

The results indicated that organizational citizenship behavior has five factors of influence whereas the employee performance of Small and Medium-Sized Enterprises (SMEs) employees has three factors of influence. The structure of good organizational behavior and employee performance was consistent with the empirical data. The results of the analysis revealed chi-square (χ^2) of 175.941, degrees of freedom (df) of 147, probability value (p-value) of 0.05, and goodness-of-fit index (GFI) of 0.96. The employee performance contained chi-square (χ^2) of 81.605, degrees of freedom (df) of 63, probability value (p-value) of 0.06, and goodness-of-fit index (GFI) of 0.97. The result of the influence was found that the organizational citizenship behavior had an effect on the employee performance with coefficient of 0.94 at a significance level of 0.05.

Keywords : Confirmatory Factor Analysis ; Organizational Citizenship Behavior ; Performance

บทนำ

โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี สภาพแวดล้อม สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดการแข่งขันในธุรกิจ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นภาคธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย (เจริญชัย พรไพโรเพชร, 2560) ปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันคือ บุคลากรในองค์กรที่ต้องได้รับการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน การส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรบุคคลในองค์กรให้มีประสิทธิภาพนั้น พฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรก็ถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง องค์กรควรหันมาให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการปฏิบัติงานเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารองค์กรเป็นตัวบ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานองค์กรยังสามารถเป็นหลักเกณฑ์ในการประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงได้อย่างถูกต้อง ซึ่งส่งผลถึงความสำเร็จของการปฏิบัติงาน (Lakhal et al., 2006)

Peterson & Plowman (1953) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพคือคุณภาพและความสามารถในการผลิต การมีประสิทธิภาพในทางธุรกิจหมายถึง การดำเนินงานที่ดี และการดำเนินงานอย่างเพียงพอ โดย Peterson & Plowman ได้เสนอว่าประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ 1) คุณภาพ (Quality) เป็นมาตรฐานของชิ้นงานตามที่องค์กรกำหนด 2) ปริมาณ (Quantity) ผลงานหรือจำนวนการผลิต 3) ระยะเวลา (Time) เป็นระยะเวลาในการผลิตที่กำหนดหรือจำกัดเอาไว้ขององค์กร (Peterson & Plowman, 1953)

องค์กรที่ต้องเผชิญกับสภาพของการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันทางธุรกิจที่ค่อนข้างสูง จึงทำให้องค์กรไม่เพียงต้องการพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ สามารถปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพียงอย่างเดียว องค์กรต้องการให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงาน ที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบ ความร่วมมือร่วมใจ และพฤติกรรมพิเศษ (Extra-Role Behavior) ที่เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ทำให้้องค์กรประสบความสำเร็จนั้นคือ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior หรือ OCB) เป็นพฤติกรรมเชิงรุกที่พนักงานรับรู้และเลือกที่จะปฏิบัติเพื่อให้บรรลุ

ตามความต้องการเพื่อให้ตนเองเกิดความพึงพอใจ พฤติกรรมของบุคคลที่พึงปรารถนาจะนำมาสู่ประสิทธิผลที่ดีขององค์การ (Gonzalez & Garazo, 2006)

Organ (1991) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแบ่งออกเป็น 5 มิติ คือ 1) พฤติกรรมช่วยเหลือเอื้อเฟื้อ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรเต็มใจให้ความช่วยเหลือโดยเฉพาะในเรื่องของการทำงาน 2) พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมที่เต็มใจจะปฏิบัติงานให้ได้ตามที่องค์กรคาดหวังหรือตั้งมาตรฐานไว้ 3) พฤติกรรมการเล่นกีฬา (Sportsmanship) เป็นพฤติกรรมที่มีความอดทนต่อปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงาน โดยไม่เรียกร้องใด ๆ 4) พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมแสดงถึงความเคารพสิทธิของผู้อื่น คำนึงถึงเพื่อนร่วมงาน ให้เกียรติในการปฏิบัติงาน 5) พฤติกรรมให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมแสดงถึงความรับผิดชอบต่อส่วนรวมอย่างสร้างสรรค์ (Organ, 1991)

แม้จะมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง แต่งานเหล่านี้ยังขาดความชัดเจนในเรื่ององค์ประกอบ ตามที่ Podsakoff et al. (2000) ระบุไว้ว่า มีการกล่าวถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ที่มีชื่อเรียกแตกต่างกันไปเกือบ 30 องค์ประกอบ ดังนั้นจึงเป็นประเด็นที่น่าศึกษาว่าในบริบทของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในส่วนของบริการห้องพัก ของจังหวัดนครนายก แนวคิดเรื่ององค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีส่วนเหมือนหรือแตกต่างจากแนวคิดที่เคยศึกษากันมาน้อยเพียงใด ตามที่ Na-Nan (2017) ระบุไว้ว่า มาตราวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานประกอบด้วย 3 ประการ ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน คุณภาพของงาน และปริมาณงาน งานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในบริบทที่มีวัฒนธรรมต่างกันไป เริ่มได้รับความสนใจมากขึ้นตั้งแต่ Podsakoff et al. (2000) ได้เสนอไว้ว่า “บริบททางวัฒนธรรมอาจมีผลกระทบพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ลงไปศึกษา”

ดังนั้นงานวิจัยฉบับนี้ จึงมุ่งที่จะศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และยืนยันองค์ประกอบเพื่อตรวจสอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในบริบทของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจให้บริการห้องพักจังหวัดนครนายก ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจและส่งเสริมการนำมาประยุกต์ใช้ของ หัวหน้างาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ผู้ประกอบการ เพื่อใช้วัดผลการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ และสะท้อนผลเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์มาใช้ในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และขับเคลื่อนผลการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจให้บริการห้องพักในจังหวัดนครนายก
2. เพื่อยืนยันองค์ประกอบการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจให้บริการห้องพักในจังหวัดนครนายก
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจให้บริการห้องพักในจังหวัดนครนายก

แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นลักษณะการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ ที่สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จและ ประสิทธิภาพต่อองค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์การ และกระทำด้วยความสมัครใจของตนเอง โดยไม่ได้ถูกบังคับ หรือมีกฎเกณฑ์บังคับ กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวไม่มีผลต่อระบบการให้รางวัลโดยตรง (ซูติมา มาลัย, 2552) นักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้ให้ความสนใจศึกษาวิจัยแนวคิดที่ Smith, Organ & Near (1983) ได้เริ่มใช้คำว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ” โดยผลการวิจัยในส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกับแนวคิดที่พบว่าบุคคลที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ จะช่วยให้องค์การ

ประสบความสำเร็จได้ (Bateman & Organ, 1983; Motowidlo, 1984; Puffer, 1987)

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดย Organ (1991) ได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) พฤติกรรมช่วยเหลือเอื้อเฟื้อ (Altruism) คือ พฤติกรรมที่บุคลากรเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการทำงาน เช่น การช่วยเหลือโดยการแนะนำพนักงานใหม่ 2) พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) คือ พฤติกรรมที่บุคลากรเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีกว่าที่องค์การได้คาดหวังไว้หรือได้ตั้งมาตรฐานไว้ เช่น การที่ไม่ใช้เวลาในการทำงานไปทำภารกิจส่วนตัวอื่น ๆ 3) พฤติกรรมของการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) คือ พฤติกรรมที่มีความปรารถนาในการอดทนอดกลั้นต่อปัญหา ความกดดัน และอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงาน โดยไม่ได้เรียกร้องใดๆ เช่น การปรับเปลี่ยนเวลาในการพักกลางวัน เพื่อให้มีคนที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่องเพื่อให้บริการได้ตลอดเวลา 4) พฤติกรรมที่มีการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) คือ พฤติกรรมการคำนึงถึงเพื่อนร่วมงาน เคารพสิทธิของผู้อื่น พยายามให้เกียรติในการปฏิบัติงานเพื่อลดปัญหาการกระทบกระทั่งในการปฏิบัติงาน เช่น ก่อนการปฏิบัติงานใด ๆ ต้องมีการปรึกษากับเพื่อน ๆ ร่วมงานก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง 5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) คือ พฤติกรรมที่แสดงออกได้ถึงความรักดีชอบต่อส่วนรวม มีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างสร้างสรรค์ เช่น มีการเข้าร่วมประชุม การเก็บความลับขององค์การ

Borman and Motowidlo (1993, 1997 cited in Podsakoff et al., 2000) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ การให้ความมือต่อบุคคลอื่น (Helping and cooperating with others) เช่น การให้ความช่วยเหลือต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า รวมถึงการคำนึงถึงผู้อื่น 2) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น การให้การสนับสนุน การปกป้ององค์การ (Enduring, Supporting and Defending Organization) ได้แก่ การคำนึงถึงเป้าหมายขององค์การ การจรรีกรักภักดีต่อองค์การ 3) พฤติกรรมการปฏิบัติตามข้อปฏิบัติ และเคารพ

กฎระเบียบ (Following Organizational Rules and Procedures) ได้แก่ การปฏิบัติตามนโยบาย กฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด 4) พฤติกรรมที่แสดงความศรัทธา ความพยายาม (Persisting with Enthusiasm and Extra Effort) ได้แก่ ความพยายามในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ลุล่วง แม้หากจะพบอุปสรรคในการปฏิบัติงานก็ตาม 5) พฤติกรรมการอาสาช่วยเหลือกิจกรรมที่เกี่ยวกับงาน (Volunteering to Carry Out Task Activity) ได้แก่ การเป็นผู้ริเริ่มในการทำกิจกรรมและรับผิดชอบต่อภาระงานแม้กิจกรรมนั้นจะอยู่นอกเหนือหน้าที่ รวมถึงการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

นักวิจัยแต่ละคน มีแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่คล้ายคลึง ใกล้เคียง กัน หรือแค่เพียงมีชื่อเรียกที่แตกต่างกันไป แต่ส่วนใหญ่จะมีพื้นฐานมาจากแนวคิดของ Organ (1991)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึงความพร้อมและความพยายามรวมไปถึงความสามารถที่จะปฏิบัติให้สำเร็จ โดยการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ไม่สามารถทำได้โดยตรง เนื่องจากหน่วยในการวัดสิ่งที่ลงทุนลงแรงไป เช่น เงิน ความพยายาม แรงงานนั้นเป็นคุณลักษณะในการวัดผลลัพธ์คือการปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงใช้วิธีการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ซึ่งหมายถึงการวัดว่าผลลัพธ์ที่ได้ตรงตามเป้าหมายหรือไม่ โดยเป็นการตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถของบุคลากรโดยใช้เทคนิคหรือกลวิธีในการทำงานที่สร้างผลงานได้มีประสิทธิภาพ เป็นผลงานที่น่าพอใจโดยที่สิ้นเปลืองทางด้านวัตถุน้อยที่สุด เป็นบุคคลที่มีความสุขและความพึงพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงานคิดค้นและพัฒนาการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ (สมใจ ลักษณะ, 2546)

องค์ประกอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Na-Nan et al., 2018) ได้จำแนกออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) คุณภาพ (Quality) มีความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร เป็นมาตรฐานของชิ้นงานตามที่ต้องการกำหนด เป็นมาตรฐานในการซื้อ ตรวจสอบ และส่งมอบสินค้าหรือบริการ และยังสามารถใช้เป็นตัวแปรในการควบคุมกระบวนการผลิต และการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ ได้แก่ การได้ผลผลิตออกมาเป็นสินค้า หรือบริการตามที่ต้องการ เป็นที่น่าพึงพอใจแก่ผู้ใช้ผลผลิต

หรือผู้ใช้บริการ 2) ปริมาณ (Quantity) วัดได้จากยอดการผลิต ปริมาณชิ้นงาน ซึ่งเกิดจากพฤติกรรมที่พนักงานบริหารจัดการ ที่สะท้อนถึงความสามารถทางด้านร่างกาย จิตใจ ที่ตอบสนองความรับผิดชอบของพนักงาน ผลงานที่ได้อาจเป็นจำนวนการผลิต หรือสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานที่ตั้งไว้ ได้แก่ การได้ผลผลิตที่ออกมาในปริมาณที่ต้องการตามที่ได้กำหนดเอาไว้ เบื้องต้นแล้ว 3) ระยะเวลา (Time) เป็นระยะเวลาที่จำเป็นในการผลิตหรือการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้เสร็จสิ้น หรือบริการจัดส่งตามกำหนดเวลา ได้แก่ การที่สามารถผลิตสินค้าได้ภายในเวลาที่ ต้องการ หรือการผลิตสินค้าได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดหรืออาจจำกัดเอาไว้ ภายใต้ระยะเวลาที่สามารถยอมรับได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Na-Nan (2017) ระบุไว้ว่า มาตราวัดผล การปฏิบัติงานของพนักงานประกอบด้วย 3 ประการ ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน คุณภาพของงาน และปริมาณงาน

อนันท์ งามสะอาด (2551) แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบดังนี้ 1) การประหยัด (Economy) ได้แก่ การประหยัดต้นทุน (Cost) การประหยัดในส่วนทรัพยากร (Resources) และการประหยัดในด้านเวลา (Time) 2) การทำงานเสร็จทันตามกำหนดเวลา (Speed) 3) คุณภาพ ชิ้นงาน (Quality) โดยการพิจารณาไปทั้งกระบวนการทำงาน เริ่มตั้งแต่ปัจจัยการนำเข้า (Input) หรือ วัตถุดิบ คือมีการคัดสรร วัตถุดิบอย่างดี มีกระบวนการผลิต (Process) ที่ดีมีคุณภาพ และมีผลผลิต (Output) มีคุณภาพได้มาตรฐาน ดังนั้น การมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณาทั้งกระบวนการดำเนินงานว่า ช่วยประหยัด รวดเร็ว ผลผลิตมีคุณภาพ ซึ่งเป็นกระบวนการในการดำเนินงานทั้งหมด

ธงชัย สันติวงษ์ (2542) แบ่งออกเป็น 7 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ปริมาณงาน (Quantity of Work) คือ การกำหนดความ มากน้อยเกี่ยวกับจำนวนเป็นมาตรฐานในการมอบหมายงานให้การทำงานแก่พนักงานเป็นรายบุคคล โดยมีตัวชี้วัดปริมาณงานที่ ประสบผลสำเร็จตลอดระยะเวลาที่แน่นอนได้ อาจวัดผลสำเร็จเกี่ยวกับงานตรงเวลา ความมีประสิทธิภาพต่าง ๆ การตรวจสอบ ผลงานเกี่ยวกับพนักงาน จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่า เขาบรรลุวัตถุประสงค์ได้ดีเพียงใด 2) คุณภาพงาน (Quality of Work) คือ ความมีคุณภาพเกี่ยวกับผลงาน กล่าวคือ มีความถูกต้อง มีความครบถ้วน ประณีต ทันเวลา และเป็นที่พึงพอใจจาก

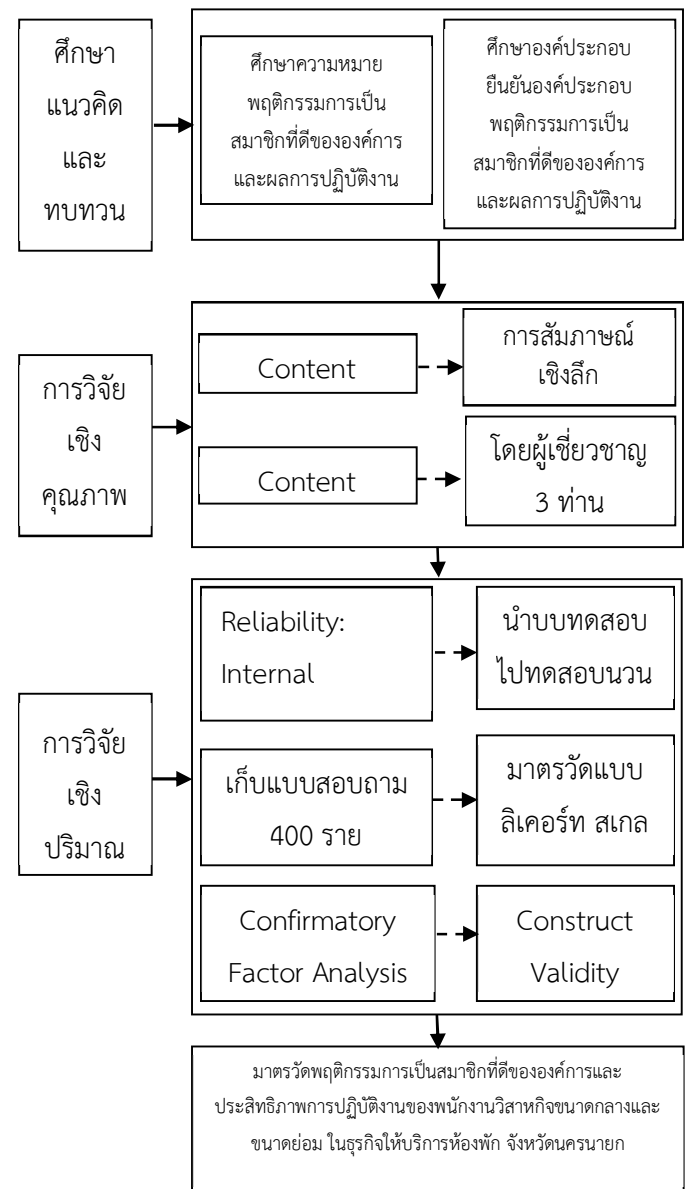
ผลงานที่สำเร็จจากผู้ที่เกี่ยวข้อง 3) ความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) คือ การที่ผู้ทำงานมีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจน ในคู่มือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานรวมถึงการนำทักษะและเทคนิคต่างๆ ที่จำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานเกี่ยวกับตนเองและงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี 4) คุณภาพเกี่ยวกับลักษณะส่วนตัว (Quality of Personal) คือ พฤติกรรมเกี่ยวกับบุคคลที่แสดงออกทางบุคลิกภาพการแต่งกาย กิริยาท่าทาง การใช้วาจาที่เหมาะสม การให้ความช่วยเหลืองานสังคม และความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงานทั้งต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงานและต่อองค์กร 5) ความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperativeness) คือ การที่ผู้ทำงานมีความสามารถและเต็มใจทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ให้ความช่วยเหลือระหว่างกัน มีความสนิทสนมกันกับเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคีทั้งกับผู้บังคับบัญชาและลูกน้อง เพื่อการมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน 6) มีความน่าไว้วางใจ (Dependability) คือ การที่ผู้ทำงานมีความน่าไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเกี่ยวกับองค์กรโดยมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ละเอียดถี่ถ้วนความแม่นยำไว้วางใจได้ในเรื่องเวลาและเรื่องอื่นๆ 7) มีความคิดริเริ่ม (Creativity) คือ การที่ผู้ทำงานมีความกระตือรือร้นในการใฝ่หาความรู้ ทั้งในงานที่ทำอยู่และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง กล้าที่จะเริ่มต้นงานได้ด้วยตนเองและไม่กลัวที่จะดำเนินการด้วยตัวเองคนเดียว แก้ไขปัญหาด้วยเหตุและผล

แต่ละท่าน มีแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานที่คล้ายคลึง โกลัคล้ายกัน หรือแค่เพียงมีชื่อเรียกที่แตกต่างกันไป แต่ส่วนใหญ่จะมีพื้นฐานมาจากแนวคิดของ Peterson & Plowman (1953)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้แนวคิดทฤษฎีการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ Organ (1991) ที่ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมช่วยเหลือเอื้อเพื่อพฤติกรรมที่สำนึกในหน้าที่พฤติกรรมของการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมที่มีการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมให้ความร่วมมือ และแนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Peterson & Plowman (1953) ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบได้แก่ คุณภาพ ปริมาณ และระยะเวลา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขั้นตอนการศึกษามาตรวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในธุรกิจให้บริการห้องพัก จังหวัดนครนายกดังนี้



ภาพที่ 1 ขั้นตอนการศึกษามาตรวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในธุรกิจให้บริการห้องพัก จังหวัดนครนายก

สมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในธุรกิจ ให้บริการห้องพัก จังหวัดนครนายก ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) พฤติกรรมการช่วยเหลือเอื้อเฟื้อ 2) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ 3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น 4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น 5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

2. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในธุรกิจให้บริการห้องพัก จังหวัดนครนายก ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) คุณภาพ 2) ปริมาณ 3) ระยะเวลา พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจให้บริการห้องพัก ในจังหวัดนครนายก

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้คำตอบการวิจัยทั้งรายละเอียดเชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญและข้อมูลยืนยันจากกลุ่มตัวอย่างการวิจัย (กล้าหาญ, ณ น่าน และคณะ, 2558) ประชากร คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานทุกส่วนงานของโรงแรม รีสอร์ทโดยคำนวณจากสูตร (Yamane, 1976) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้ 400 ตัวอย่าง การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) กลุ่มตัวอย่างสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 9 คน วิธีการคัดเลือกตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มลูกจ้าง พนักงาน สุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานมาแล้วอยู่ในช่วง 1, 3 และ 5 ปี ขึ้นไปการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) วิธีแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามวิธีชั้นภูมิ โดยแบ่งตามโควตาแบ่งเป็นอำเภอละ 100 คนจำนวนทั้งสิ้น 4 อำเภอและใช้วิธีแจกแบบสอบถามแบบสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกกึ่งโครงสร้าง (Semi – structured Interview) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงาน การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มแบบเจาะจง เป็นพนักงานที่มีปฏิบัติงานในช่วง 1,3 และ 5 ปีขึ้นไป และตรวจสอบข้อมูลการสัมภาษณ์ด้วยวิธีสามเส้าเพื่อความครบถ้วนครอบคลุม โดยตรวจสอบด้านข้อมูล แหล่งที่มาของข้อมูล ด้านวิธีการเก็บข้อมูล โดยใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์ และการทบทวนข้อมูล โดยทำการสรุปการสัมภาษณ์ทั้งหมดและส่งกลับให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทบทวนความถูกต้อง

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบลิเคิร์ตสเกล (Likert scale) 5 ระดับด้วยการศึกษาแนวคิด รายงานวิจัย ผสมกับนำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก มาวิเคราะห์และประมวลผล เพื่อสร้างแบบสอบถามให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย สร้างเป็นมาตรวัด โดยส่วนที่ 1 แบบสอบถามภูมิหลังของบุคคล เป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จำนวน 20 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือเอื้อเฟื้อ จำนวน 4 ข้อด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ จำนวน 4 ข้อด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น จำนวน 4 ข้อ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 4 ข้อ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ จำนวน 4 ข้อส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน จำนวน 14 ข้อ ประกอบด้วยด้านคุณภาพจำนวน 5 ข้อด้านปริมาณ จำนวน 5 ข้อ และด้านเวลา จำนวน 4 ข้อ

ในส่วนการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือได้จากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยตรวจสอบก่อนเบื้องต้น และมีการปรับปรุงแก้ไข แล้วจึงนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงและครอบคลุมความสมบูรณ์ของเนื้อหา และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective

Congruence : IOC) ระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาซึ่งทุกข้อคำถามมีดัชนีความสอดคล้อง 0.60 – 1.00 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานโรงแรม รีสอร์ท ที่ไม่ได้อยู่ในขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนเพื่อตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถามจำนวน 34 ข้อ ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's alphacoefficient) ซึ่งในการทดสอบเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ต้องมีการ อยู่ระหว่าง 0.63 – 0.75 โดยพฤติกรรมการอดทนอดกลั้นมีค่าความเชื่อมั่นสูงสุดอยู่ที่ 0.75 และรองลงมาคือ ด้านการให้ความร่วมมือค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.74 ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.69 ด้านการช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.67 และด้านการสำนึกในหน้าที่มีค่าความเชื่อมั่นต่ำสุดเท่ากับ 0.63 ตามลำดับ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผลการปฏิบัติงาน อยู่ระหว่าง 0.71 – 0.83 โดยผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณมีค่าความเชื่อมั่นสูงสุดเท่ากับ 0.83 รองลงมาคือด้านคุณภาพมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.75 และด้านปริมาณมีค่าความเชื่อมั่นต่ำสุด เท่ากับ 0.71 เมื่อได้แบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้แล้วจึงนำ แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์สามารถไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานโดยการยึดหลักของ Creswell (2007) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) จัดประเภทของข้อมูล นำข้อมูลไปถอดแถบเสียง 2) เชื่อมโยงประเภทข้อมูล หรือเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงประเภทข้อมูลว่าข้อมูลใดปรากฏการณ์หลัก อธิบายเงื่อนไขของการเกิดปรากฏการณ์ ผู้ให้ข้อมูลใช้กลยุทธ์ใด หรือเงื่อนไขใดที่ตอบสนองของปรากฏการณ์และอธิบายผลที่เกิดขึ้นของปรากฏการณ์ 3) ลงรหัสแบบคัดเลือก เป็นการเรียบเรียงประเภทข้อมูลให้เป็นเรื่องราวของปรากฏการณ์ทั้งหมด โดยดึงหมวดหมู่ประเภทข้อมูลเข้ามามีความเชื่อมโยงกับปรากฏการณ์หลัก 4) การเสนอประพจน์ทาง

ทฤษฎีเป็นการเสนอทฤษฎีที่อธิบาย ปรากฏการณ์และเงื่อนไขซึ่งเป็นผลที่ได้จากการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ การยืนยันองค์ประกอบ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป AMOS ซึ่งดำเนินการหลังจากการสำรวจสังเคราะห์องค์ประกอบในขั้นตอนก่อนหน้า จากนั้นนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาวิเคราะห์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างก่อนนำไปทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองโครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยแสดงค่าสถิติไค-สแควร์ และดัชนีวัดระดับความกลมกลืนอื่น ๆ เช่นดัชนีระดับความกลมกลืน (Goodness-of-Fit Index : GFI) ดัชนีระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (Adjusted Goodness-of-Fit Index : AGFI) ดัชนีที่แสดงการยอมรับโมเดล (Tucker-Lewis Index :TLI) ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index : CFI) ดัชนีความสอดคล้องสัมพันธ์ (Normed Fit Index : NFI) ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (Root Mean Square Residual : RMR) การศึกษาอิทธิพลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงาน โดยแสดงค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล (Co-Efficient) และค่าพยากรณ์ (R-Square) เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดที่มี 5 ระดับ ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงาน ระดับความคิดเห็น : 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 = เห็นด้วย, 3 = ไม่แน่ใจ, 2 = ไม่เห็นด้วย และ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าคะแนน	4.21 - 5.00	หมายถึง สูงมาก
ค่าคะแนน	3.41 - 4.20	หมายถึง สูง
ค่าคะแนน	2.61 - 3.40	หมายถึง ปานกลาง
ค่าคะแนน	1.81 - 2.60	หมายถึง ต่ำ
ค่าคะแนน	1.00 - 1.80	หมายถึง ต่ำมาก

สรุปผลการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานพนักงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจให้บริการห้องพักในจังหวัดนครนายก

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 9 ท่านและการทบทวนทฤษฎี แนวคิด ทำให้ผู้วิจัยได้แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจให้บริการห้องพัก พบว่าการแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมการแสดงออกเชิงบวก นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นการกระทำด้วยความสมัครใจ มุ่งหวังเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด โดยมีลักษณะการบ่งชี้ถึงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรดังนี้

1) การให้ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อ เป็นพฤติกรรมการสนับสนุนการทำงาน การทำด้วยความสมัครใจ เต็มใจ มุ่งเน้นต่อผู้อื่นให้ประสบความสำเร็จ 2) การสำนึกในหน้าที่ที่ปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นไปตามความคาดหวังในแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ 3) การอดทนอดกลั้นต่อปัญหา เป็นพฤติกรรมการรับรู้และเข้าใจสภาวะที่เกิดปัญหาในการทำงาน มีความปรารถนาที่จะอดทนอดกลั้นต่อปัญหา อุปสรรค ไม่ท้อถอยในการทำงาน 4) การคำนึงถึงจิตใจผู้อื่น เป็นพฤติกรรมทางด้านความคิดเชิงบวก คำนึงถึงเพื่อนร่วมงาน แสดงถึงความเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงาน เคารพสิทธิของผู้อื่น เพื่อลดปัญหาการกระทบกระทั่งในการทำงาน 5) การให้ความร่วมมือต่อส่วนรวม เป็นพฤติกรรมการรับผิดชอบต่อส่วนรวม โดยการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมต่างๆ อย่างสร้างสรรค์ในการทำงานเป็นการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงาน ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของพนักงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ดังนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A1, (7 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “ฉันว่าการปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อย่างครบถ้วน กระทำสิ่งที่ส่งผลดีต่อองค์กร (ภาพลักษณ์) ไม่ทุจริต ซื่อสัตย์ต่องานที่ทำ และรักในงานที่ทำค่ะ” เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A9, (4 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “ผมว่าทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด

ทำงานให้มากกว่าสิ่งที่คาดหวังของหัวหน้า หรือดีกว่าช่วยเหลืองานบางอย่างที่ไม่ใช่สิ่งที่ถูกมอบหมาย พร้อมรับงานใหม่ ที่จะได้รับมอบหมายครับ” อีกทั้งผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A4, (7 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “ผมคิดว่าต้องทำงานของตัวเองให้ดีที่สุด ลองทำงานสิ่งใหม่ ๆ จากหัวหน้า และเป็นคนที่จะช่วยเหลือผู้อื่นครับ” เป็นต้นซึ่งสอดคล้องกับ (Ogran, 1991) ที่ได้กล่าวว่าพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบได้แก่ 1) พฤติกรรมการช่วยเหลือเอื้อเฟื้อ 2) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ 3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น 4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น 5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

การวัดผลการปฏิบัติงาน จากการสัมภาษณ์และการทบทวนทฤษฎี แนวคิด ทำให้ผู้วิจัยได้แนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจให้บริการห้องพัสดังกล่าวว่า การวัดผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญมากในการปฏิบัติงาน และองค์กรควรมีการวัดผลการปฏิบัติงาน เพราะจะช่วยให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน และสิ่งที่ควรแก้ไขของแต่ละบุคคล เพราะนำไปปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ในการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานควรมีการวัดผลตามลักษณะดังนี้ 1) ด้านคุณภาพของงาน คือความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้เกี่ยวข้อง เป็นไปตามมาตรฐานและเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ 2) ด้านปริมาณของงานคือจำนวนของงานอย่างเหมาะสมที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติการในแต่ละวัน แต่ละเดือน ที่สำเร็จตามกำหนดเวลาที่กำหนดเพื่อให้ทันต่อการใช้งาน การให้บริการต่างๆ แก่ลูกค้าหรือผู้รับสินค้า 3) ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นเวลาที่จำเป็นในการผลิต หรือมาตรฐานในการทำงานแต่ละชิ้นให้เสร็จสิ้น หรือเป็นการบริการจัดส่งงานตามกำหนดเวลา เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของพนักงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ดังนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A2, (7 ตุลาคม 2561) “ประเมินด้านความสำเร็จการปฏิบัติงาน มนุษย์สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะความคิดที่ดีต่อองค์กร การแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้า การตรงต่อเวลา จำนวนงานที่สำเร็จ

ตามเวลาละ” สอดคล้องกับ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A1, (7 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “ควรพิจารณาด้านความสำเร็จของงาน ทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร ทักษะคิดต่อที่ทำงาน งานที่ทำ และเพื่อนร่วมงาน ความมีระเบียบ ความซื่อสัตย์” เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A6, (13 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “การวัดผลงานมีความสำคัญครับ เพราะจะได้รู้ว่าต้องปรับปรุงตรงไหนบ้าง ประเมินด้านความสามารถในการทำงาน ความสำเร็จงาน เวลาในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย และ มนุษย์สัมพันธ์ครับ” เป็นต้น สอดคล้องกับ (Peterson & Plowman, 1953) ; Na-Nan et al., 2018) ได้กล่าวไว้ว่า ผลการปฏิบัติงานประกอบด้วย 3 องค์ประกอบได้แก่ 1) คุณภาพ 2) ปริมาณ 3) ระยะเวลา

2. เพื่อศึกษาระดับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และผลการปฏิบัติงานพนักงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจให้บริการห้องพักในจังหวัดนครนายก

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมกาเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พนักงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจให้บริการห้องพักในจังหวัดนครนายก ตามความคิดเห็นในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 5 ด้าน

พฤติกรรมกาเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ		ระดับพฤติกรรมกาเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ		
		Mean	SD	แปลผล
1.	ด้านการให้ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อ	4.26	0.55	สูงมาก
2.	ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	4.19	0.59	สูง
3.	ด้านความอดทนอดกลั้น	4.20	0.53	สูงมาก
4.	ด้านการสำนึกในหน้าที่	4.20	0.61	สูง
5.	ด้านการให้ความช่วยเหลือร่วมมือ	4.09	0.64	สูง
รวม		4.19	0.48	สูง

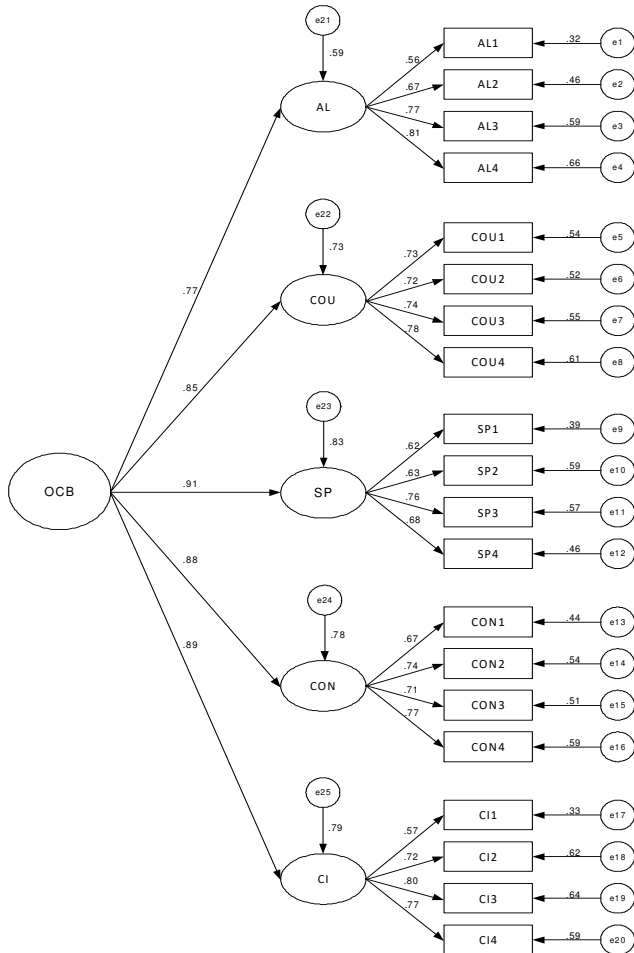
จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมกาเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.19) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับการพฤติกรรมกาเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการให้ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 4.26) รองลงมาคือ ด้านความอดทนอดกลั้น (Mean = 4.20) ด้านการสำนึกในหน้าที่ (Mean = 4.20) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Mean = 4.19) และด้านการให้ความช่วยเหลือร่วมมือ (Mean = 4.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการปฏิบัติงานของพนักงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจให้บริการห้องพักในจังหวัดนครนายก ตามความคิดเห็นในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 3 ด้าน

ผลการปฏิบัติงาน		ระดับผลการปฏิบัติงาน		
		Mean	SD	แปลผล
1.	ด้านคุณภาพ	4.181	0.534	สูง
2.	ด้านปริมาณ	4.115	0.590	สูง
3.	ด้านระยะเวลา	4.281	0.523	สูงมาก
รวม		4.192	0.484	สูง

จากตารางที่2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับผลการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.192) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับผลการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 4.281) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพ (Mean = 4.181) และ ด้านปริมาณ (Mean = 4.115) ตามลำดับ

3. เพื่อยืนยันองค์ประกอบพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจให้บริการห้องพักในจังหวัดนครนายก



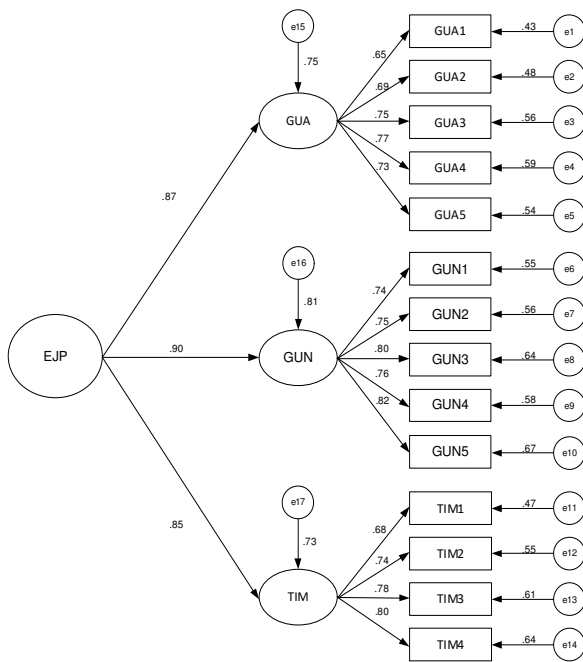
$\chi^2 = 175.941$, $DF = 147$, $P = 0.05$, $\chi^2 / df = 1.197$, $RMR = 0.16$, $GFI = 0.96$, $AGFI = 0.94$, $NFI = 0.96$, $TLI = 0.99$, $CFI = 0.99$, $RMSEA = 0.02$

ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองของมาตรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจให้บริการห้องพักในจังหวัดนครนายกหลังการปรับโมเดล

ที่มา : จากสมการโครงสร้างตามนิยามเชิงปฏิบัติการ, 2561

จากภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองในตอนแรก พบว่า แบบจำลองไม่กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับแบบจำลองโดยการปรับแก้ดัชนีแบบจำลอง (Modification Index) ตามคำแนะนำของโปรแกรมจึงทำให้แบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยพิจารณาผลการทดสอบค่าไค-สแควร์ มีค่าเท่ากับ 175.941 , องศาอิสระ (d) มีค่าเท่ากับ 147, p -value เท่ากับ 0.05 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.02 และดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.02 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.96 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.94 มีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด จึงสรุปได้ว่าผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างตามวัตถุประสงค์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

เมื่อพิจารณาเส้นสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในแบบจำลองพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทธุรกิจให้บริการห้องพัก ในจังหวัดนครนายก จากภาพที่ 3 พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น ($\beta = 0.77$, $p = 0.00$) ด้านสำนึกในหน้าที่ ($\beta = 0.88$, $p = 0.00$) ด้านความอดทนอดกลั้น ($\beta = 0.91$, $p = 0.00$) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ($\beta = 0.85$, $p = 0.00$) และด้านการให้ความร่วมมือช่วยเหลือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.87$, $p = 0.00$)



$\chi^2 = 81.605$, $DF = 63$, $P = 0.06$, $\chi^2 / df = 1.295$,
RMR = 0.13 , GFI = 0.97 , AGFI = 0.95 , NFI = 0.97 ,
TLI = 0.99 , CFI = 0.99 , RMSEA = 0.03

ภาพที่ 3 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองของมาตรวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจให้บริการห้องพักในจังหวัดนครนายกหลังการปรับโมเดล

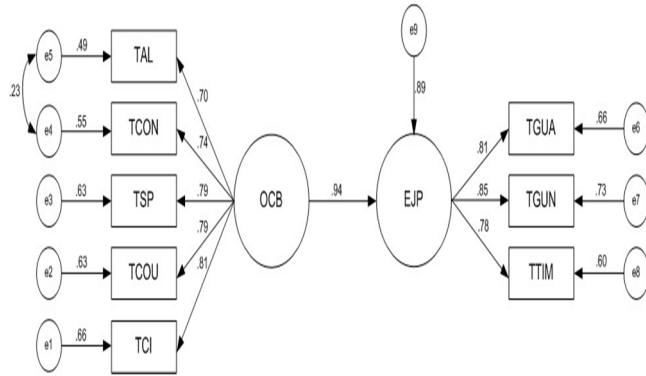
ที่มา : จากสมการโครงสร้างตามนิยามเชิงปฏิบัติการ, 2561

จากภาพที่ 3 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองในตอนแรก พบว่า แบบจำลองไม่กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับแบบจำลองโดยการปรับแก้ดัชนีแบบจำลอง (Modification Index) ตามคำแนะนำของโปรแกรมจึงทำให้แบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยพิจารณาผลการทดสอบค่าไค-สแควร์ มีค่าเท่ากับ 81.605 , องศาอิสระ (d) มีค่าเท่ากับ 63, p -value เท่ากับ 0.06 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.03 และดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ

(RMR) มีค่าเท่ากับ 0.01 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.97 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.95 มีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด จึงสรุปได้ว่าผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างตามวัตถุประสงค์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

เมื่อพิจารณาการเส้นสัมพันธ์สหสัมพันธ์ในแบบจำลองผลการปฏิบัติงานพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทธุรกิจให้บริการห้องพัก ในจังหวัดนครนายก จากภาพที่ 2 พบว่าผลการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพ ($\beta = 0.87$, $p = 0.00$) ในขณะเดียวกันด้านปริมาณ ($\beta = 0.90$, $p = 0.00$) และด้านระยะเวลาในการทำงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.85$, $p = 0.00$)

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจให้บริการห้องพักในจังหวัดนครนายก



$\chi^2 = 27.285$, $DF = 18$, $P = 0.07$, $\chi^2 / df = 1.516$, $RMR = 0.01$, $GFI = 0.98$, $AGFI = 0.97$, $NFI = 0.97$, $TLI = 0.99$, $CFI = 0.99$, $RMSEA = 0.04$

ภาพที่ 4 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจให้บริการห้องพักในจังหวัดนครนายกหลังปรับโมเดล

ที่มา : จากสมการโครงสร้างตามนิยามเชิงปฏิบัติการ, 2561

จากภาพที่ 4 โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นอย่างดี โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 1.516 ที่องศาอิสระเท่ากับค่า 18 , p -value เท่ากับ 0.07 ดัชนี GFI เท่ากับ 0.98 ดัชนี AGFI เท่ากับ 0.97 ค่าดัชนี CFI เท่ากับ 0.99 ค่า RMR เท่ากับ 0.01 และค่า RMSEA เท่ากับ 0.04 ปัจจัยการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อ ด้านการสำนึกในหน้าที่ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านการช่วยเหลือร่วมมือ มีอิทธิพลโดยรวมต่อปัจจัยผลการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านระยะเวลาในการทำงาน และเมื่อพิจารณาการเส้นสัมพันธ์สหสัมพันธ์ในแบบจำลองจากภาพที่ 3 พบว่าการ

เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ($\beta = 0.94$, $p = 0.00$)

อภิปรายผลการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานพนักงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจให้บริการห้องพักในจังหวัดนครนายกการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจให้บริการห้องพักในจังหวัดนครนายกพบว่า

การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมแสดงออกเชิงบวก นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นการกระทำด้วยความสมัครใจ มุ่งหวังเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด มีความสอดคล้องกับทฤษฎีแนวคิด พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อ ด้านการสำนึกในหน้าที่ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านการช่วยเหลือร่วมมือ สอดคล้องกับแนวคิดของ Organ (1991) โดยเป็นพฤติกรรมที่เอื้อประโยชน์ให้กับการดำเนินงานในองค์กร ช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานราบรื่นและควรส่งเสริมให้เกิดขึ้นในองค์กร และ Lievens & Anseel (2004) ได้ศึกษาองค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในสังคมที่ใช้ภาษาดัตช์ประเทศเบลเยียม ผลการศึกษาระบุว่า องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่ศึกษาในสหรัฐอเมริกากับประเทศอื่น ๆ ให้ผลไปในทิศทางเดียวกัน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ

การวัดผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญมากในการปฏิบัติงาน และองค์กรควรมีการวัดผลการปฏิบัติงาน เพราะจะช่วยให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน และสิ่งที่ควรแก้ไขของแต่ละบุคคล เพราะนำไปปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ คุณภาพ ปริมาณ และระยะเวลา สอดคล้องกับแนวคิด

ของ Peterson & Plowman (1953) โดยเป็นการประเมินผลการทำงานเพื่อช่วยเป็นเครื่องมือในการพัฒนาศักยภาพในการทำงานได้ และ Na-Nan (2017) ระบุไว้ว่า มาตรการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานประกอบด้วย 3 ประการ ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน คุณภาพของงาน และปริมาณงาน

2. เพื่อยืนยันองค์ประกอบพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจให้บริการห้องพักในจังหวัดนครนายก หลังจากผู้วิจัยได้แนวคิดและสรุปเกี่ยวกับค่านิยมเชิงทฤษฎี และค่านิยมในเชิงปฏิบัติ ผู้วิจัยได้นำค่านิยมเชิงปฏิบัติมาทำการระบุประเด็นสำคัญในด้านต่างๆ แล้วนำประเด็นสำคัญมาสร้างเป็นข้อคำถามสำหรับใช้ในการวิจัยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 ฉบับ แล้วทำการวิเคราะห์เนื้อหาสรุปความตามประเด็นสำคัญเพื่อยืนยันองค์ประกอบโดยผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างมาตรวัดการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจให้บริการห้องพักในจังหวัดนครนายก พบว่าสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องและกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อธิบายได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่องค์การไม่ได้กำหนด กระทำเองด้วยความสมัครใจ ร่วมแรงร่วมใจกัน ช่วยในการเพิ่มความสำเร็จให้กับองค์การ เช่น ลดความจำเป็นในการต้องดูแลรักษาทรัพยากร เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรโดยช่วยทำให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้น ช่วยทำให้เกิดแนวทางในการทำงานในระหว่างสมาชิกในทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยให้องค์การดึงดูดและดูแลรักษาพนักงานที่ดีที่สุด ทำให้องค์การเป็นสถานที่ที่น่าทำงานและสอดคล้องกับ Sjahruddin (2013) ได้ศึกษาความยุติธรรมในองค์การความผูกพันต่อองค์การและความไว้วางใจในการเป็นตัวบอกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างมาตรวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจให้บริการห้องพักในจังหวัดนครนายก พบว่าสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องและกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถอธิบายได้ว่า ในการวัดผลการปฏิบัติงาน เป็นการวัดความสามารถของบุคลากรโดยใช้เทคนิคหรือกลวิธีในการทำงานที่สร้างผลงานได้มีประสิทธิภาพ เป็นผลงานที่น่าพอใจโดยที่สิ้นเปลืองทางด้านอย่างคุ้มค่าที่สุด สามารถที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและเป้าหมายขององค์การ ในขณะเดียวกันผลสำเร็จเกี่ยวกับงานต้องเหมาะสมตรงเวลา และเป็นที่ยอมรับต่อองค์การภายนอกและผู้ใช้ประโยชน์ที่คุ้มค่า นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ Na-Nan (2017) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ใช้ในการตรวจสอบมาตรวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า คำถามในแบบสอบถามระบุถึงปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน คุณภาพของงาน และปริมาณงาน มี 13 ข้อคำถามใช้มาตรวัดของ ลิเคิร์ท (Likert Scale) 5 ระดับ ผลการวิเคราะห์ยืนยันความถูกต้องของแบบสอบถามแล้ว เป็นเครื่องมือประเมินผลการปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ ($CR = 0.89$ และ $AVE = 0.74$) ในขณะเดียวกันยังสอดคล้องกับ จุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยวัด 3 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงานเวลาที่ใช้ทำงาน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.91

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจให้บริการห้องพักในจังหวัดนครนายกผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจให้บริการห้องพักในจังหวัดนครนายกสามารถอธิบายได้ว่าการปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การได้รับความช่วยเหลือ ความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน การทำงาน

เป็นทีม และรับฟังความเห็นของผู้อื่น จะช่วยให้ผลงานที่พนักงานปฏิบัติถูกต้อง มีคุณภาพ เป็นไปตามมาตรฐานทันเวลา เป็นที่น่าพอใจ และอาจจะช่วยในการลดภาระค่าใช้จ่ายในส่วนที่ไม่จำเป็นไปได้ เพราะพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี เป็นการกระทำที่ไม่ได้กำหนด กระทำด้วยความเต็มใจ เห็นอกเห็นใจ มุ่งเน้นผลสำเร็จและพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การมีประสิทธิภาพสูงสุด พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การช่วยเสริมสร้าง ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติสอดคล้องกับ จูติวัจน์ ทองแก้ว และวิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2560) พบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการ อธิบายไว้ว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จะช่วยให้ส่งเสริมประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานในภาพรวมขององค์การ เช่น ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน ให้ความร่วมมือในการลดการใช้ทรัพยากรและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยสนับสนุนองค์การให้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามบริบทของสภาพแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมความมั่นคงและเสถียรภาพขององค์การ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

การสนับสนุนทางเชิงทฤษฎีจากการศึกษาช่วยให้ทราบและยืนยันองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจบริการห้องพัก ซึ่งผลการวิจัยจากเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณสนับสนุนแนวคิดและทฤษฎีทั้งในอดีตและปัจจุบัน พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของ Organ (1991) ที่ได้กล่าวว่า จำแนกพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ออกเป็น 5 มิติ คือ พฤติกรรมช่วยเหลือเพื่อ พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมอดทน

อดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมให้ความร่วมมือ แนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน Peterson & Plowman, (1953); Na-Nan (2017) ที่ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ คือ คุณภาพ ปริมาณ และระยะเวลา

สนับสนุนในเชิงปฏิบัติส่งเสริมให้ผู้ประกอบการฝ่ายทรัพยากรบุคคล หัวหน้างาน สามารถนำมาตรวัดนี้ไปใช้ในการวัดผลการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหรือผลการปฏิบัติงานในองค์การได้อย่างเป็นระบบ สะท้อนการปฏิบัติงานของพนักงานสะท้อนประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งมาตรวัดนี้ตรงกับบริบทของงาน และองค์การ จึงจะสามารถสะท้อนผลการวัดตามความเป็นจริง และนำผลการวัดที่ได้นั้น มาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ประเมินความก้าวหน้า พัฒนาศักยภาพขององค์การ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยพบว่าแบบจำลองสมการโครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเพียงขั้นตอนในการยืนยันทฤษฎีเท่านั้น ดังนั้นแบบจำลองนี้ควรได้รับการพัฒนาและทดสอบต่อไปในสภาพแวดล้อมอื่นๆ ซึ่งอาจมีตัวแปรที่แตกต่างกันตลอดจนเพื่อให้แบบจำลองสามารถอธิบายปรากฏการณ์ต่างๆ ได้ชัดเจนและเหมาะสมมากขึ้น

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษากับพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในธุรกิจให้บริการห้องพัก จังหวัดนครนายกเท่านั้น จึงไม่ครอบคลุมไปยังหน่วยงานอื่นๆ ดังนั้น จึงควรนำแบบจำลองที่สร้างขึ้นนี้ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ด้วย เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้มีความถูกต้อง ชัดเจน และครอบคลุมประชากรในเขตที่กว้างมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- 139

- [18] Puffer, S.M. (1987). *Prosocial behavior, noncompliant behavior, and work performance among commission salespeople*. *Journal of Applied Psychology*, 72(4), 615–621.
- [19] Sjahruddinm, Herman. (2013). *Organizational Justice, Organizational Commitment and Trust in Manager as predictor of Organizational Citizenship Behavior*. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business*, 4(12). 133-141.
- [20] Smith, C.A., Organ, D.W., and Near, J.P. (1983). *Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents*. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653–663.
- [21] Yamane, Taro. (1973). *Statistics: anintroductory analysis*. 3rd ed. New York: Harper & Row.