

**ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการแสดงพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**
**The Relationship between Job Satisfaction and Organizational
Citizenship Behavior of the Personnel of Rajamangala University
of Technology Thanyaburi**

สรสุดา ชุกกลิ่น

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ
ในงานกับการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี”
เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ
ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง
ความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรีโดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวม
ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานใน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีสายสนับสนุน
ซึ่งสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 132 คน วิเคราะห์

ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
การวิเคราะห์สหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ
ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในรายข้อพบว่า ข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรู้สึกภาคภูมิใจและปลาบปลื้ม
ในผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผลการวิเคราะห์
ระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ในรายด้าน
ด้านความสำนึกในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ความพึงพอใจ
ภายนอกงานโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวก
กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และพบว่า
ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับการแสดง
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในงาน / พฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดี / อิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรม

Abstract

The study on the relationship between job satisfaction and organization citizenship behavior of personnel of Rajamangala University of Technology Thanyaburi was a survey research. The objectives of the research were to study the opinion levels of job satisfaction and organization citizenship behavior of personnel of Rajamangala University of Technology Thanyaburi, and to examine the relationship between the job satisfaction and organization citizenship behavior of these personnel. Data were collected with the use of a questionnaire. The research sample consisted of 132 personnel of Rajamangala University of Technology Thanyaburi, selected by purposive sampling. Data were analyzed by descriptive statistics including percentage, mean, standard deviation and Pearson's product moment correlation coefficient.

The results of the research showed that the personnel's opinion on their job satisfaction was rated at a high level. When considering at each aspect, it was found that being proud and pleased in the success of their work had the highest average mean score. Moreover, the analysis on the overall opinion of the personnel on the organization citizenship behavior was at very high and when considering at each aspect, sense of responsibility was found to have the highest mean score. Moreover, the study also indicated that the overall job satisfaction and each aspect

of job satisfaction had a positive relationship with organization citizenship behavior. In conclusion, this study found that job satisfaction had a relationship with organization citizenship behavior.

Keywords: Job Satisfaction / Organizational Citizenship Behavior / Influence on behaviors

บทนำ

การบรรลุเป้าหมายในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นวัตถุประสงค์หลักอย่างหนึ่งขององค์การทุกองค์การ ในปัจจุบันองค์การได้ให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์การเป็นอย่างมาก เพราะเนื่องจากบุคคลเป็นทุนมนุษย์ (Human Capital) ที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อองค์การ อีกทั้งบุคคลในองค์การยังเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการปฏิบัติงานกับองค์การ การบริหารจัดการบุคคลที่ดีจึงมีผลต่อความมั่นคงขององค์การในระยะยาวและในอนาคต ด้วยสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี จึงทำให้สภาพของการปฏิบัติงานและลักษณะงานเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน การปฏิบัติงานของบุคคลภายในองค์การจึงจำเป็นต้องอาศัยทักษะ ความรู้ความสามารถ และการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์การต้องการบุคคลที่มีทักษะ ความรู้และความสามารถสูงในการปฏิบัติงาน องค์การจึงให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การมากขึ้น เนื่องจากองค์การประกอบด้วยบุคคลหลายคนเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุทั้งเป้าหมายขององค์การและเป้าหมายส่วนบุคคล ดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลในองค์การจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย (Motowidlo, Borman & Schmit, 1997, อ้างถึงใน วัลลพ ล้อมตะคุ, 2554)

ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ถือเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (อรุณ รักรธรรม, 2527) ความพึงพอใจในงานของบุคคลในองค์การมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การ รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานอีกด้วย กล่าวคือ เมื่อความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น ภาวะระดับการลาออกจากงาน การขาดงานก็จะลดลง ระดับความสุขกายสุขใจของผู้ปฏิบัติงานก็จะดีขึ้น ส่งผลให้ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การสูงขึ้นได้ และความพึงพอใจในงานยังเป็นเครื่องหมายที่แสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การ (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2541; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544) สอดคล้องกับ Robbins (2001) ที่กล่าวว่า บุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะทำให้เกิด ประสิทธิภาพแก่องค์การส่งผลให้เกิดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น การพูดถึงองค์การในด้านบวก การช่วยเหลือบุคคลอื่น และทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ที่รับผิดชอบ เป็นต้น

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behavior : OCB) ซึ่งโดยหลักในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานให้มีความยั่งยืน หรือประสบความสำเร็จ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพในหน่วยงานหรือองค์การได้เป็นอย่างดี (สญาญู ธีระวณิชตระกูล, 2557) สามารถทำได้โดยการพัฒนาพฤติกรรมในการทำงานให้แก่บุคลากร โดยสร้างให้บุคลากรมีพฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) พฤติกรรมความอดทน

อดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) ซึ่งทุกพฤติกรรมที่กล่าวมาเมื่อรวมกันก็คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ จากการศึกษาในช่วงเวลาที่ผ่านมาได้แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการคิดค้นหาแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยทำให้บุคลากรกลายเป็นส่วนหนึ่งของทรัพยากรที่สามารถเพิ่มผลการปฏิบัติงานให้กับองค์การ (Organizational's Performance, Bloodgood, 2001 อ้างถึงใน สญาญู ธีระวณิชตระกูล, 2547)

จากเหตุผลดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปัจจัยให้เอื้อต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากร และยกระดับองค์การที่พร้อมไปด้วยบุคลากรที่มีประสิทธิภาพที่พร้อมจะใช้ศักยภาพของตนเองในการเสริมสร้างองค์การให้เป็นแหล่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าในการสร้างสรรค์ผลงานและส่งเสริมให้องค์การมีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเชิงเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลการวิจัย โดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ตัวแปรอิสระ คือ ความพึงพอใจในงาน ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

2. ขอบเขตเชิงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 1,117 คน และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 132 คน

3. ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2559 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2560

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

Green and Craft (อ้างถึงใน ณัฏฐา กริทธิบุญ, 2550) ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการปฏิบัติงานพบว่าแนวคิด 3 แนว คือ

1. ความพึงพอใจทำให้เกิดการปฏิบัติงาน (Satisfaction Causes Performance) กลุ่มนี้มีความคิดเห็นว่าผู้ที่มีความสุขจากการทำงานจะมีผลผลิตจากงาน

2. การปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (Performance Causes Satisfaction) ผลงานที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล

3. รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน (Reward as a Causal Factor)

แนวความคิดนี้มองรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับซึ่งเป็นตัวแปรเกิดจากตัวแปรต้น คือ ความพึงพอใจและคุณลักษณะของงาน

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

1. ความพึงพอใจภายในงาน (Job Content Satisfaction) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานและเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับโดยตรงกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระ จนได้รับความสำเร็จเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกภูมิใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จแห่งงานนั้น และมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไป

1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อนหรือบุคคลภายในองค์กร ในรูปแบบของการแสดงความยินดี การให้กำลังใจ การยกย่องชมเชย หรือการยอมรับในความรู้ความสามารถ

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจเป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพังเพียงผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย

ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสภาพของบุคคลในสถานที่ทำงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นและกรณีโอกาสได้ไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

2. ความพึงพอใจภายนอกงาน (Job Context Satisfaction) หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบภายนอกงานที่ป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งหากไม่ได้รับจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การบริหารองค์การมีความชัดเจน การติดต่อสื่อสารที่อำนวยความสะดวกต่อการทำงาน

2.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers) ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ที่ส่งเสริมให้การทำงานร่วมกันได้ดี

2.3 เงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน (Salary and benefit) หมายถึง รายได้ค่าตอบแทนประจำเดือนที่เป็นธรรมซึ่งบุคคลได้รับอันเป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลนั้น หากบุคคลได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต มีความพึงพอใจในงานที่ทำและมีผลต่อความภักดีของบริษัท

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

2.5 ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนในอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

2.6 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน มีความยุติธรรมในการบริหารความชอบธรรม และการให้คำปรึกษาที่ดี

การวิจัยในครั้งนี้ได้ใช้แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ (1) ความพึงพอใจภายในงาน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน (2) ความพึงพอใจภายนอกงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงปลอดภัยในงานและสภาพการทำงาน ซึ่งทั้งสองปัจจัยมีความสำคัญต่อองค์การควรตอบสนองความต้องการของบุคลากรไปด้วยกัน

วิธีดำเนินการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ก็มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีสายสนับสนุน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 132 คน โดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรของ

Yamane (1973) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

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

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจภายในงานและความพึงพอใจภายนอกงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งระดับการวัดและเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ เช่นเดียวกับตอนที่ 2

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งระดับการวัดและเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ เช่นเดียวกับตอนที่ 2

เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดที่มี 5 ระดับ ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ดังนี้ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 คะแนน ไม่เห็นด้วย 2 คะแนน ตัดสินใจไม่ได้ / เฉย ๆ 3 คะแนน เห็นด้วย 4 คะแนน และเห็นด้วยอย่างยิ่ง 5 คะแนน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้ผลการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความพึงพอใจภายในงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความสำคัญ		แปลผล	อันดับ
	$\bar{x}$	SD		
ความพึงพอใจภายในงาน				
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. ท่านมีโอกาสนำความสามารถของตนเองในการทำงาน	4.04	0.756	มาก	2
ภาพรวม	3.89	0.617	มาก	

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ด้านความพึงพอใจภายในงาน โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$, $SD = 0.617$) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรู้สึกภาคภูมิใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$, $SD = 0.652$) รองลงมา มีโอกาสในการใช้ความสามารถของตนเองในการทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

มาก ($\bar{x} = 4.04$, $SD = 0.756$) ได้รับการยอมรับยกย่อง 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 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความพึงพอใจภายนอกงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความสำคัญ		แปลผล	อันดับ
	$\bar{x}$	SD		
ความพึงพอใจภายนอกงาน				
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

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความพึงพอใจภายนอกงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความสำคัญ		แปลผล	อันดับ
	$\bar{x}$	SD		
6. ท่านมีความพึงพอใจกับอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน	3.92	0.721	มาก	2
ภาพรวม	3.93	0.549	มาก	

จากตารางที่ 2 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 ($\bar{x} = 3.92$, $SD = 0.721$) มีความพึงพอใจกับความปลอดภัยในการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$, $SD = 0.671$) ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาโดยตรงของท่านมีความเหมาะสมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$, $SD = 0.713$) มีพึงพอใจกับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$, $SD = 0.767$) ตามลำดับ และอันดับสุดท้ายนโยบายการบริหารจัดการในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$, $SD = 0.752$)

การวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตารางที่ 3 สรุปค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	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 3 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นว่าปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความสำนึกในหน้าที่ เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$, $SD = 0.565$) รองลงมา ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$, $SD = 0.529$) ด้านการให้ความร่วมมือ เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$, $SD = 0.526$) ด้านการให้ความช่วยเหลือ เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$, $SD = 0.526$) ส่วนอันดับสุดท้าย ด้านความอดทนอดกลั้น เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$, $SD = 0.525$)

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 = ความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 = ความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กัน

สถิติที่ผู้วิจัยใช้ทดสอบ คือ ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05 และแปลผลของระดับความสัมพันธ์ โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

ตารางที่ 4 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
ภาพรวม	.617**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

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

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ภาพรวม และการให้ความช่วยเหลือมีค่า p – value เท่ากับ .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในงานต่างกัน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ภาพรวม และการให้ความช่วยเหลือมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .617 และ .634 ตามลำดับ และการคำนึงถึงผู้อื่นความอดทนอดกลั้นความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ มีค่า p – value เท่ากับ .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในงานต่างกัน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้นความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .529, .522, .463 และ .522 ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านความพึงพอใจภายในงาน โดยภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรู้สึกภาคภูมิใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงาน

รองลงมาคือ มีโอกาสในการใช้ความสามารถของตนเองในการทำงาน ได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชย เมื่อทำงานได้ผลดี และโอกาสได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่ มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความร่วมมือ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความช่วยเหลือ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ส่วนอันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความอดทนอดกลั้น มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ภาพรวม และการให้ความช่วยเหลือมีค่า p – value เท่ากับ .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในงานต่างกัน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ภาพรวม และการให้ความช่วยเหลือ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .617 และ .634 ตามลำดับ และการคำนึงถึงผู้อื่นความอดทนอดกลั้นความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ มีค่า p – value เท่ากับ .000, .000, .000 และ .000

ตามลำดับซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในงานต่างกัน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .529, .522, .463 และ .522 ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

ความพึงพอใจในการทำงานผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในภาพรวมในระดับเห็นด้วยมาก และรายด้านที่พบว่าความพึงพอใจ ด้านภายนอกงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามด้วยความพึงพอใจด้านภายในงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg (1968 อ้างถึงใน อริสา สำรอง, 2553) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานแบ่งออกเป็นความพึงพอใจภายนอกงานที่มีความสำคัญมากที่สุด และตามด้วยความพึงพอใจภายในงาน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการให้ความช่วยเหลือ และด้านความอดทนอดกลั้น ตามลำดับ

ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากร ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานด้านภายในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่าความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ สามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจในงานจะส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เนื่องจากความพึงพอใจในงานเป็นสภาวะอารมณ์เชิงบวกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการประเมินงานหรือประสบการณ์ของตนในทางบวกจะมีความพึงพอใจในงานและน่าจะมีแนวโน้มการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ในทางกลับกัน พนักงานที่รับรู้ว่าคุณค่าไม่ได้รับการปฏิบัติต่อองค์การอย่างเหมาะสมจะรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน จึงอาจแสดงพฤติกรรมการทำงานในทางลบ สอดคล้องกับแนวคิดของ (Goulder, 1960 อ้างถึงใน อริสา สำรอง, 2553) ที่ว่า หากพนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสมจากองค์การ เขาจะมีความพึงพอใจในงานและมีความสุขกับการทำงานนำไปสู่การตัดสินใจที่จะทุ่มเทให้กับงานและแสดงพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเพื่อตอบแทนให้กับองค์การ โดยมีพฤติกรรมบวก เช่น รับผิดชอบในงาน ช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความ สมัครใจ และให้ความร่วมมือเป็นต้น ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สญาญ์ ธีระวิชิตระกุล (2549) ศึกษาเรื่องแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์การ ส่วนบรรยากาศองค์การและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงานตัวแปรทั้งหมดในแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 79 การศึกษาของธีรพงศ์ โพธิ์เจริญ (2555) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างพบว่า ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ รวมถึงผลการศึกษาของ กรรณิกา ปาป้อง (2548) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 และความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลืออย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01

ข้อเสนอแนะ

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป อาจพิจารณาตัวแปรอื่นที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความเครียด เป็นต้น เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในเสริมสร้างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
2. ในการวิจัยครั้งต่อไป อาจศึกษากลุ่มประชากรในองค์การด้านบุคลากรสายวิชาการ เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าแตกต่างกันหรือไม่

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณกองทุนส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ให้ทุนสนับสนุนการทำวิจัย “ทุนสนับสนุนการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย ประจำปี พ.ศ. 2559”

เอกสารอ้างอิง

- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: บิสอาร์แอนด์ดี.
- พิชชา โสมติ. (2544). **ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เครื่องทำรายการทางบัญชีอัตโนมัติ (เอทีเอ็ม) ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุชาดา บัวทองสุข. (2553). **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม**. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อรรถัย เลื่อนวัน. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษากรมการพัฒนาชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ**. การค้นคว้าอิสระ ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- 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.
- 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 th ed.). United States of America: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P. (2002). *Marketing Management, MilleniumEdition* (10 th ed.). United States of America: Prentice-Hall, Inc.