

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรสำนักสรรพากรพื้นที่แห่งหนึ่ง

ปัญจจริย์ ศรีมุข จุฑามาศ มวลทอง และจวีวรรณ จันปลา*
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
*Corresponding author: jureewan_janpla@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ 3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับประสิทธิภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัยคือ บุคลากรสำนักสรรพากรพื้นที่แห่งหนึ่ง จำนวน 125 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบลำดับขั้น และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1. กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 2. ปัจจัยด้านความรับผิดชอบในการทำงานและปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$) โดยตัวแปรดังกล่าวสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 78.20 มีสมการทำนายคือ $Z = 0.684 (X_9) + 0.288 (X_{10})$ 3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = 0.835$)

คำสำคัญ : 1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 2. ประสิทธิภาพในการทำงาน

Organizational citizenship behavior and work efficiency of employees at a local revenue office

Panjaree Srimook, Jutamart Mouanthong and Jureewan Janpla*

Faculty of Liberal Arts and Science, Kasetsart University,

Nakhon Pathom 73140, Thailand

**Corresponding author: jureewan_janpla@hotmail.com*

Abstract

The purposes of this research are 1. to compare organizational citizenship behavior classified by personal factors 2. to study factors affecting organizational citizenship behavior, and 3. to study relationship between organizational citizenship behavior and work efficiency. The research instrument was questionnaires. The sample size was 125 employees at area local revenue office which was selected by using stratified random sampling. Statistics for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, independent sample t-test, F-test, stepwise multiple regression analysis and Pearson's product moment correlation coefficient. The analysis of this research shows three findings. First, there was not statistically significance difference between personal factors and organizational citizenship behavior. Second, work responsibility and job characteristic affects organizational citizenship behavior with a statistically significant level of .01 ($p < .01$). The predictive powers at 78.20 percent and the forecasting equation as $Z = 0.684 (X_9) + 0.288 (X_{10})$. Third, organizational citizenship behavior has significant positive correlation with work efficiency at level of .01 ($r = 0.835$).

Keywords: 1. Organizational citizenship behavior 2. Work efficiency

บทนำ

สภาพแวดล้อมขององค์การในปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและผันผวนมาก ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีที่มีความเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง อันส่งผลกระทบต่อการทำงานทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการที่จะบริหารจัดการองค์การให้มีความพร้อมทันสถานการณ์ปัจจุบันได้นั้น องค์การจำเป็นต้องมุ่งเน้นในด้านการพัฒนาบุคลากรให้มีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นเจตคติและพฤติกรรมการณ์ที่พนักงานแสดงความคิดเห็น และแสดงการกระทำที่ต้อันเกิดจากความสมัครใจ ความเต็มใจ และการตัดสินใจที่จะกระทำอันเกิดจากตัวบุคลากรเอง โดยไม่ได้รับคำสั่งหรือการขดเชยใด ๆ จากองค์การ ซึ่ง Organ (1990: 94-98) ได้แบ่งพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 รูปแบบด้วยกัน ได้แก่ 1. พฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือ 2. พฤติกรรมการณ์คำนึงถึงผู้อื่น 3. พฤติกรรมการณ์อดทนอดกลั้น 4. พฤติกรรมการณ์ความสำนึกในหน้าที่ และ 5. พฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือ ซึ่งหากบุคลากรในองค์การมีพฤติกรรมการณ์ดังกล่าว จะมีความทุ่มเทความสามารถในการปฏิบัติงาน ช่วยเหลือร่วมมือกันในการทำงาน ซึ่งจะช่วยส่งเสริมปริมาณและคุณภาพของผลผลิตให้สูงขึ้น (Dubin, 1984: 352)

นอกจากพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การแล้ว ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรก็ถือเป็นอีกปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จต่อองค์การ พนักงานที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ก็จะทำงานด้วยความทุ่มเท ขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบ เอาใจใส่ต่องานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งส่งผลให้การทำงานของหน่วยงานขององค์การบรรลุเป้าหมายขององค์การได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือและเสียสละในการทำงานอย่างจริงจังของบุคคลในองค์การ จากผลการศึกษาของ Koys (2001: 101) พบว่า พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน สำนักสรรพากรพื้นที่ถือเป็นหนึ่งในหน่วยงานที่สำคัญของกรมสรรพากร มีส่วนสำคัญในการดำเนินการทางด้านภาษีเพื่อสนับสนุน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจเอกชนและของประเทศ ซึ่งต้องมีการปรับปรุง

กระบวนการทำงานใหม่ให้ทันสมัย และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสม สอดคล้องต่อกับสภาพข้อเท็จจริงของการประกอบกิจการ สามารถจัดเก็บภาษีได้ถูกต้องครบถ้วน เป็นปัจจุบัน ไม่ก่อให้เกิดหนี้ภาษีอากรค้าง และสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีของผู้ประกอบการ ดังนั้นหน่วยงานจึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรในเชิงปฏิบัติงานจริงและบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ โดยจะเน้นการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป็นคนดี คนเก่ง และคนมีเสน่ห์ ด้วยการบูรณาการแนวความคิดการยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หลักการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เปลี่ยนบทบาทการบริการจากเชิงรับเป็นเชิงรุก และส่งมอบบริการในรูปแบบการบริการที่ตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนอย่างเหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักสรรพากรพื้นที่บรรลุเป้าหมายดังกล่าว องค์การจึงต้องดูแลบุคลากรอย่างทั่วถึง ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน เช่น ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะงานที่มอบหมาย นโยบายขององค์การ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อบุคลากรทั้งในด้านพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น

จากความสำคัญของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการทำงานดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักสรรพากรพื้นที่แห่งหนึ่ง โดยผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานขององค์การต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักสรรพากรพื้นที่แห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสำนักสรรพากรพื้นที่แห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักสรรพากรพื้นที่แห่งหนึ่ง

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรสำนักสรรพากรพื้นที่แห่งหนึ่ง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ย่อมมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสำนักสรรพากรพื้นที่แห่งหนึ่ง
3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักสรรพากรพื้นที่แห่งหนึ่ง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

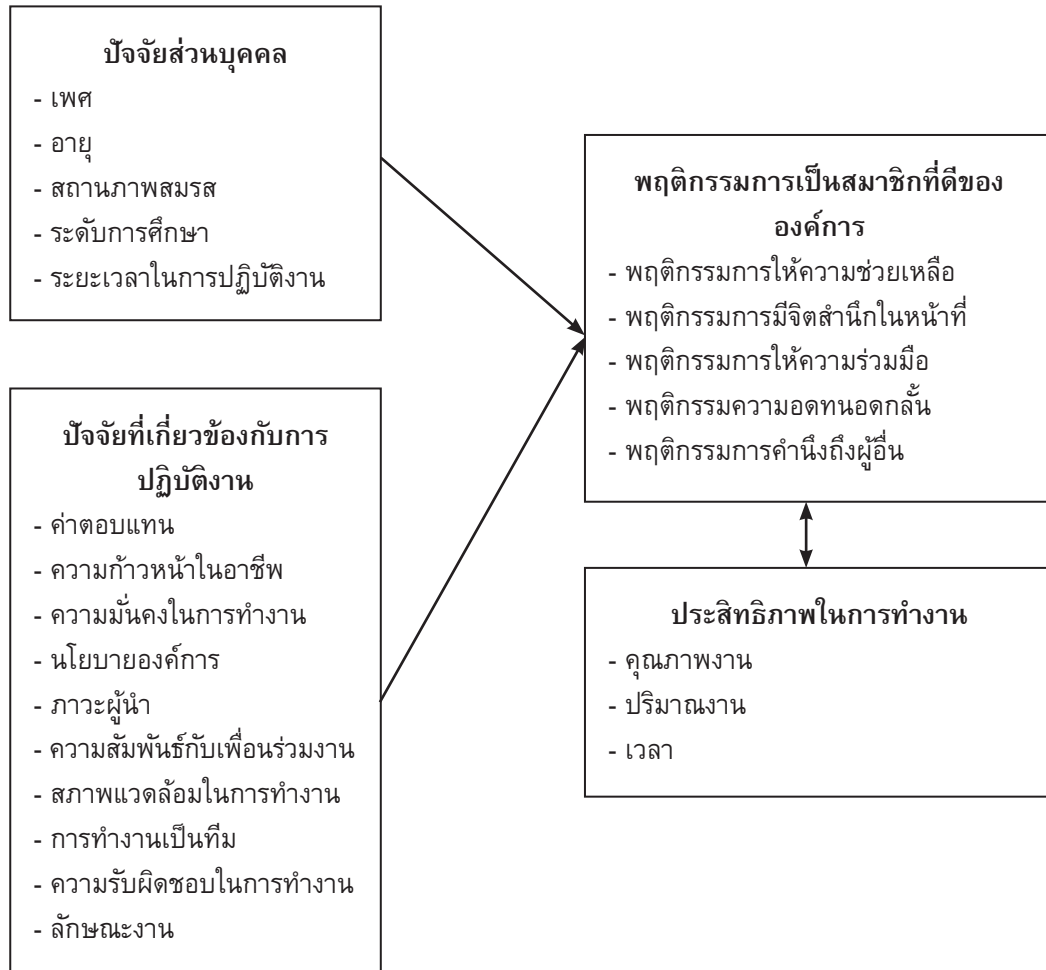
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior: OCB) คือ พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกด้วยความสมัครใจ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้มีการกำหนดไว้ตามบทบาทหน้าที่ หรือเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้ระบุไว้ในเอกสารการบรรยายลักษณะงาน (Organ, 1988: 4) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สร้างประโยชน์ให้กับองค์การ เช่น การตรงต่อเวลา การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การอาสาปฏิบัติงานโดยไม่ต้องร้องขอ การไม่เสียเวลาในการปฏิบัติงานไปโดยเปล่าประโยชน์ เป็นต้น (Spector, 2003: 250) เพราะพฤติกรรมดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนความสำเร็จขององค์การ และเป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Newstrom, & Davis, 1997: 265) ทั้งนี้ Organ (1990: 94-98) ได้แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 รูปแบบด้วยกัน คือ 1. **พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ** คือ การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนแก่ผู้อื่นด้วยความเต็มใจ และการป้องกันและแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในการทำงานเพื่อสร้างความสงบสุขแก่องค์การ 2. **พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่** คือ ความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มความสามารถและปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์การอย่างเคร่งครัด 3. **พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ** คือ การให้ความสนใจหรือกระตือรือร้นในการทำงาน การรักษาผลประโยชน์ขององค์การ และมีความตระหนักถึงการเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานในองค์การเสมอ 4. **พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น** คือ ความอดทนต่อ

สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ มีทัศนคติเชิงบวกในการยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยความเต็มใจ และ 5. **พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น** คือ การให้ความสำคัญกับผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเกิดจากการที่บุคลากรมีความพึงพอใจในปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะงาน ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ภาวะผู้นำ ความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Wayne, & Green (1993: 1431-1440) ที่กล่าวว่า หากบุคลากรมีความพึงพอใจในงานของตน จะทำให้บุคลกรรู้สึกมีพันธผูกพันกับองค์การและมีความต้องการที่จะตอบแทนในสิ่งที่ได้รับมาจากองค์การ ดังนั้น บุคลากรจะมีแนวโน้มที่จะตอบแทนองค์การเพื่อให้ผู้อื่นรับรู้หรือสังเกตเห็นได้โดยทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การหรือการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั่นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2546 ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน ส่วนประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การปฏิบัติกิจกรรมการงานอย่างราบรื่น ครบถ้วน ประหยัดเวลา ใช้กำลังทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด บุคคลที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นบุคคลที่พึงปรารถนาในสังคมที่เขาเป็นสมาชิกและในองค์การที่เขาปฏิบัติหน้าที่การงาน (Laksana, 2009: 210) เพราะหากบุคลากรในองค์การมีพฤติกรรมดังกล่าว จะช่วยส่งเสริมปริมาณและคุณภาพของผลผลิตให้สูงขึ้น (Dubin, 1984: 352) ทั้งนี้ในการวัดประสิทธิภาพในการทำงานนั้นสามารถวัดได้จากองค์ประกอบต่อไปนี้ 1. คุณภาพของงาน (quality) 2. ปริมาณงาน (quantity) และ 3. เวลา (time) ซึ่งการที่บุคลากรจะปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายในมากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมากการปฏิบัติงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน (Zaleanick, 1958: 40) นอกจากการตอบสนองความต้องการดังกล่าวแล้ว พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานก็ยังเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานด้วยเช่นกัน (Koys, 2001: 101)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่แห่งหนึ่ง จำนวน 172 คน (ข้อมูลจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่แห่งหนึ่ง ณ วันที่ 16 ธันวาคม 2562)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงาน

สรรพากรพื้นที่แห่งหนึ่ง จำนวน 125 คน โดยใช้สูตรในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรของ Yamane (1973: 127) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เก็บข้อมูลโดยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) ตามสัดส่วนของจำนวนบุคลากรในแต่ละตำแหน่งงาน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ตำแหน่งงาน	จำนวนประชากร (N)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)
นักวิชาการสรรพากรชำนาญการพิเศษ	7	5
นักตรวจสอบภาษีชำนาญการ	19	14
นักวิชาการภาษีชำนาญการ	14	10
นิติกรชำนาญการ	12	9

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย (ต่อ)

ตำแหน่งงาน	จำนวนประชากร (N)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)
นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ	29	21
นักวิชาการสรรพากรปฏิบัติการ	9	6
เจ้าหน้าที่สรรพากรชำนาญงาน	32	24
เจ้าหน้าที่สรรพากรปฏิบัติงาน	8	6
เจ้าหน้าที่ธุรการชำนาญงาน	19	14
เจ้าหน้าที่ธุรการปฏิบัติงาน	12	9
เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีชำนาญงาน	5	3
เจ้าหน้าที่พัสดุชำนาญงาน	3	2
เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์ปฏิบัติงาน	3	2
รวม	172	125

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) ประกอบด้วย 10 ด้าน คือ ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงในการทำงาน นโยบายองค์การภาวะผู้นำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การทำงานเป็นทีม ความรับผิดชอบในการทำงาน และลักษณะงาน จำนวน 46 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการมีจิตสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 19 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้านคือ คุณภาพงาน ปริมาณงาน

และเวลา เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) จำนวน 14 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นข้อคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยนำแบบสอบถามเสนอแก่ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) พบว่าค่า IOC ของแบบสอบถามมีค่ามากกว่า 0.67 ทุกข้อคำถาม จึงถือว่ามีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐมแห่งหนึ่ง จำนวน 30 ชุด และใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่าผลการทดสอบสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคมีค่ามากกว่า 0.70 ทุกตัวแปร จึงถือว่ามีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้ (Cronbach, 1970: 161) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	
ด้านค่าตอบแทน	0.915
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	0.874
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	0.843
ด้านนโยบายองค์กร	0.833
ด้านภาวะผู้นำ	0.949
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.935
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.895
ด้านการทำงานเป็นทีม	0.920
ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน	0.938
ด้านลักษณะงาน	0.800
พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	
ด้านพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ	0.952
ด้านพฤติกรรมมีจิตสำนึกในหน้าที่	0.919
ด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือ	0.877
ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	0.848
ด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น	0.962
ประสิทธิภาพในการทำงาน	
ด้านคุณภาพของงาน	0.946
ด้านปริมาณงาน	0.962
ด้านเวลา	0.973

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) ดังนี้

- 1.1 การหาค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1
- 1.2 การหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจาก

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 4 โดยกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามดังนี้ (Srisa-ard, 2000)

- ระดับความคิดเห็นมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน
- ระดับความคิดเห็นมาก กำหนดให้ 4 คะแนน
- ระดับความคิดเห็นปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน
- ระดับความคิดเห็นน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน
- ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

และใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้ (Srisa-ard, 2000: 99-100)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ค่า r	ระดับของความสัมพันธ์
0.90 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
0.70 - 0.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.50 - 0.70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.30 - 0.50	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
0.00 - 0.30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

โดยที่ เครื่องหมาย +, - หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์ โดยหาก r มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนถ้า r มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 89.6 มีอายุ 46 - 55 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 มีสถานภาพโสด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 ค่าส่วนเบี่ยงเบน

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 การทดสอบที (t-test)

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (F-test) ซึ่งหากพบความแตกต่างจะมีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วย Least Significant Difference (LSD)

2.3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบลำดับขั้น (stepwise multiple regression analysis)

2.4 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้เกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ 5 ระดับ ดังตารางที่ 3 (Hinkle, 1998: 118)

มาตรฐาน 0.522 หากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.629 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การทำงานเป็นทีม ลักษณะงาน ความมั่นคงในการทำงาน ภาวะผู้นำ นโยบายองค์การ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และค่าตอบแทน ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษากิจกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กิจกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.552 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกิจกรรมการมีจิตสำนึกในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.614 อยู่ในระดับมาก และด้านกิจกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย 4.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.619 อยู่ในระดับมากเช่นกัน รองลงมาคือ กิจกรรมการให้ความช่วยเหลือ กิจกรรมการให้ความร่วมมือ และกิจกรรมความอดทนอดกลั้น ตามลำดับ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (n = 125)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ค่าตอบแทน	2.88	0.741	ปานกลาง
ความก้าวหน้าในอาชีพ	2.97	0.768	ปานกลาง
ความมั่นคงในการทำงาน	3.63	0.710	มาก
นโยบายองค์กร	3.48	0.738	ปานกลาง
ภาวะผู้นำ	3.54	0.800	มาก
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.99	0.633	มาก
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.28	0.777	ปานกลาง
การทำงานเป็นทีม	3.87	0.658	มาก
ความรับผิดชอบในการทำงาน	4.13	0.629	มาก
ลักษณะงาน	3.74	0.681	มาก
รวม	3.56	0.522	มาก

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
พฤติกรรมกำรให้ความช่วยเหลือ	3.97	0.587	มาก
พฤติกรรมกำรมีจิตสำนึกในหน้าที่	4.07	0.614	มาก
พฤติกรรมกำรให้ความร่วมมือ	3.89	0.659	มาก
พฤติกรรมกำรความอดทนอดกลั้น	3.82	0.663	มาก
พฤติกรรมกำรคำนึงถึงผู้อื่น	4.07	0.619	มาก
รวม	3.97	0.552	มาก

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.597 หากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.96 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.651 อยู่ในระดับมาก และด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.96 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.636 อยู่ในระดับมากเช่นกัน และคุณภาพของงานตามลำดับ ดังตารางที่ 6

ส่วนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมกำรเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนที่ 6 ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้การเลือกตัวแปรเข้าสมการแบบลำดับขั้นพบว่า ตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร ได้แก่ ความรับผิดชอบในการทำงาน และลักษณะงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวแปร สามารถรวมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 78.20 ($R^2 = 0.782$) ทั้งนี้ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความรับผิดชอบในการทำงาน (X_9) และลักษณะงาน (X_{10}) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์

เท่ากับ 0.600 และ 0.232 ตามลำดับ ดังตารางที่ 7 โดยสามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 0.616 + 0.600 (X_9) + 0.232 (X_{10})$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.684 (X_9) + 0.288 (X_{10})$$

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณภาพของงาน	3.89	0.619	มาก
ด้านปริมาณงาน	3.96	0.636	มาก
ด้านเวลา	3.96	0.651	มาก
รวม	3.94	0.597	มาก

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig.	Collinearity statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.616	.162		3.803	.000**		
ความรับผิดชอบในการทำงาน (X_9)	.600	.046	.684	13.049	.000**	.650	1.538
ลักษณะงาน (X_{10})	.232	.042	.286	5.461	.000**	.650	1.538

R = 0.884 R Square = 0.782 Adjusted R Square = 0.778 Std. Error of the Estimate = 0.25998

** หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนที่ 7 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก

ในระดับสูง ($r = 0.835$) หากพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานในระดับสูงเช่นกัน ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	0.740	0.000**	สูง
พฤติกรรมการมีจิตสำนึกในหน้าที่	0.731	0.000**	สูง
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	0.751	0.000**	สูง
พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	0.711	0.000**	สูง
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	0.734	0.000**	สูง
รวม	0.835	0.000**	สูง

** หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากหากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ว่าบุคลากรจะมีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไร บุคลากรเหล่านั้นก็จะมีพันธะผูกพันกับองค์กร ซึ่งจะมีแนวโน้มที่จะตอบสนององค์กร ด้วยการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Klinsringam (2016: 91) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรณีศึกษา : กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือนไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phanthet (2017: 102) ที่ทำการศึกษารื่อง วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน และอายุงานไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณผลการศึกษาพบว่าตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร ได้แก่ ความรับผิดชอบในการทำงาน และลักษณะงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรดังกล่าวสามารถรวมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 78.20 โดยในส่วนของปัจจัยความรับผิดชอบในการทำงาน เนื่องจากการที่พนักงานจะมีเจตคติและพฤติกรรมที่พนักงานที่ดีอันเกิดจากความสมัครใจนั้นต้องเกิดจากการที่พนักงานมีความมุ่งมั่นตั้งใจ และเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเอง พยายามนำเอาความรู้ความสามารถที่มีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pimparue, Tridech, Siri, & Tridech (2019: 84) ที่ทำการศึกษารื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีโอกาสพัฒนาความรู้

ความสามารถ ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความสำเร็จของงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 49.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านลักษณะงานนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Udonsawai (2007: 85) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ดีมีจำนวน 6 ปัจจัยคือ 1. ด้านความพอใจผลสำเร็จในงาน 2. ด้านผลสำเร็จของงาน 3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและการยอมรับ 4. ด้านสภาพงานที่รับผิดชอบ 5. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านลักษณะของงาน มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 62.00

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ในระดับสูง ทั้งนี้หากบุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การก็จะช่วยให้องค์การกับพนักงานปรับตัวเข้าหากัน ช่วยให้บุคคลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phanthet (2017: 104) ที่ทำการศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการทำงาน ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ความมีน้ำใจนักกีฬา และความสำนึกในหน้าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับ Promprasert (2017: 103) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความช่วยเหลือส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนั้นองค์การจึงควรมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะหากพนักงานมีความพึงพอใจในปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานแล้วก็จะมีแนวโน้มที่จะตอบแทนด้วยการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีรายละเอียดในแต่ละปัจจัยดังต่อไปนี้

- จากผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนั้นองค์การจึงควรพัฒนาระบบการให้รางวัลแก่บุคลากรที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจ และเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองจนสามารถทำงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จตามเป้าหมายได้ ทั้งการให้รางวัลที่เป็นตัวเงินและการให้รางวัลที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การให้การยอมรับ การให้โอกาสในการพัฒนาตนเอง เป็นต้น ซึ่งผู้บริหารขององค์การจะต้องวิเคราะห์ว่าบุคลากรมีความต้องการสิ่งใดและให้ความสำคัญกับความยุติธรรม (justice) ในการให้รางวัลแก่พนักงาน เพื่อให้บุคลากรที่มีความรับผิดชอบต่อการทำงานได้รับรางวัลอย่างเหมาะสม อันจะเป็นสิ่งที่แสดงถึงคุณค่าจากความพยายามของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อไป และยังช่วยในการรักษาบุคลากรที่เป็นคนเก่ง (talent) หรือพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานให้อยู่กับองค์การต่อไปอีกด้วย

- จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนั้นองค์การควรให้ความสำคัญกับออกแบบงาน (job design) และการมอบหมายงาน ซึ่งจะต้องคำนึงถึงคุณลักษณะของงานที่ได้อันได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และการได้รับผลสะท้อนกลับจากการทำงาน โดยลักษณะงานดังกล่าวจะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อไป

2. จากผลการศึกษา พบว่าพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นองค์การจึงควรสนับสนุน ส่งเสริม และกระตุ้นให้บุคลากรแสดงออกถึงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น การสนับสนุนให้บุคลากรทำงานเป็นทีม อันจะทำให้บุคลากรได้มีโอกาสที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์การ และช่วยกระตุ้นให้พนักงานได้มีโอกาสแสดงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการมีจิตสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานรวมถึงองค์การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก มีความสมบูรณ์ และเป็นประโยชน์มากขึ้น โดยเลือกใช้เครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม เป็นต้น ซึ่งจะเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อองค์การมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาในหน่วยงานอื่น ๆ ของกรมสรรพากรให้ครอบคลุมด้วย เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกับ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

References

Cronbach, L. J. (1970). **Essentials of Psychological Testing** (3rd ed.). New York: Harper and Row.

Dubin, A. J. (1984). **Foundation of Organizational Behavior: An Applied Perspective**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Hinkle, D. E. (1998). **Applied Statistics for the Behavior Sciences** (4th ed.). New York: Houghton Mifflin.

Klinsringam, Benjaporn. (2016). **Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior and Performance Efficiency A Case Study of Department of Agriculture Ministry of Agriculture and Cooperatives** (ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา: กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์).

Master's dissertation, Sripatum University, Bangkok, Thailand.

Koys, D. J. (2001). The Effects of Employee Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, and Turnover on Organizational Effectiveness: A Unit-level, Longitudinal Study. **Personnel Psychology**, 54(1): 101-114.

Laksana, Somjai. (2009). **Efficiency Development (การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน)** (6th ed.). Bangkok: Faculty of Management Science, Suan Sunandha Rajabhat Institute.

Newstrom, J. W., & Davis, K. (1997). **Organizational Behavior: Human Behavior at Work** (10th ed.). New York: McGraw-Hill.

Organ, D. W. (1988). **Organizational Citizenship Behavior: The Goods Soldier Syndrome**. Lanham: Lexington Books.

_____. (1990). The Subtle Significance of Job Satisfaction. **Clinical Laboratory Management Review**, 4: 94-98.

Phanthet, Kanchanaporn. (2017). **Organizational Culture and Quality of Work Life Affecting Organizational Citizenship Behavior and Performance Efficiency of One of Government Bank's Officers (วัฒนธรรมองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง)**. Master's dissertation, Sripatum University, Bangkok, Thailand.

Pimparue, Sukanya, Tridech, Piyathida, Siri, Sukhontha, & Tridech, Sakda. (2019). The Relationship between Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior of Registered Nurses in Health Department, The Bangkok Metropolitan Administration (ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร). **Journal of Phrapokklao Nursing College**, 30(1): 77-87.

- Promprasert, Piyanut. (2017). **Factors Affecting Performance Efficiency of Staff at Rajabhat University Group** (ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ). Master's dissertation, Sripatum University, Bangkok, Thailand.
- Spector, P. E. (2003). **Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice** (3rd ed.). New York: John Wiley.
- Srisa-ard, Boonchom. (2000). **Introduction to Research (การวิจัยเบื้องต้น)** (6th ed.). Bangkok: Suweeriyasam.
- Udonsawai, Patipat. (2007). **The Factors Related to Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Support Side Personnel of Mahasarakham University** (ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม). Master's dissertation, Mahasarakham University, Mahasarakham, Thailand.
- Wayne, Sandy J. and Green Shawn A. (1993). The Effects of Leader-Member Exchange on Employee Citizenship and Impression Management Behavior. **Human Relations**, 46(12): 1431-1440.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis** (3rd ed.). New York: Harper and Row.
- Zaleanick, A. (1958). **Motion Productivity and Satisfaction of Workers**. Massachusetts: Division of Research Harvard University.