

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา บริษัท โตโย แท็กซี่ไทย จำกัด

จันทรรักษ์ ผดุงธนเจริญ

TNI

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
ปีการศึกษา 2562

ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR A CASE STUDY OF TOYO TEXTILE
THAI CO.,LTD.

Jantapat Padungthanachareon

TNI

A Term Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration Program

in Japanese Business Administration

Graduate School

Thai-Nichi Institute of Technology

Academic Year 2019

หัวข้อสารนิพนธ์

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา บริษัท โตโย
เท็กซ์ไทล์ ไทย จำกัด

โดย

จันทร์ภัทร ผดุงธนเจริญ

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจญี่ปุ่น

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ดร. บุญญาดา นาสมบูรณ์

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. พิชิต สุขเจริญพงษ์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ดร. เอิบ พงษ์ทอง)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วณิดา วาดีเจริญ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ดร. บุญญาดา นาสมบูรณ์)

จันทรภัทร ผดุงชนเจริญ : การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา บริษัท โตโย
เท็กซ์ไทล์ ไทย จำกัด. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. บุญญาดา นาสมนุรณ, 90 หน้า.

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของปัจจัยคำจูน ความผูกพันต่อองค์กร และการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูน ความผูกพันต่อองค์กร และการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานประจำซึ่งมีตำแหน่งตั้งแต่ พนักงานทั่วไปจนถึงระดับผู้บริหาร ของบริษัท โตโย เท็กซ์ไทล์ ไทย จำกัด และกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 298 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัย สถิติที่ใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ สถิติทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับปัจจัยคำจูน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.40$) ระดับความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$) และระดับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.65$)

2) ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร ในระดับสูงถึงสูงมาก

ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านการให้ความร่วมมือ ในระดับสูง

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านการให้ความร่วมมือ ในระดับสูง

JANTAPAT PADUNGTHANACHAREON : ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR : A CASE STUDY OF TOYO TEXTILE THAI CO.,LTD. ADVISOR :
DR. BOONYADA NASOMBOON, 90 PP.

The purpose of this research is to study 1) levels of maintenance of hygiene factors, employee Engagement and organizational citizenship behavior. 2) relationship between maintenance of hygiene factors, employee engagement and organizational citizenship behavior. The sample is 298 employees. The questionnaire was used as data collecting tool. Additionally, the data was analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, one sample t-test and Pearson's product-moment correlation coefficient.

The research found that maintenance of hygiene factors level ($\bar{X}=3.40$), employee engagement ($\bar{X}=3.55$) and organizational citizenship behavior ($\bar{X}=3.65$) is in high level.

The result of study demonstrated as follows : 1) relationship of maintenance of hygiene factors in salary and fringe benefits, relationship with supervisors and colleagues, work environment and job security are positively correlated with in employee engagement in say, stay and strive at high and very high level.

2) relationship of maintenance of hygiene factors in salary and fringe benefits, relationship with supervisors and colleagues, work environment and job security are positively correlated with in organizational citizenship behavior in altruism, conscientiousness, courtesy, sportsmanship and civic virtue at high level.

3) relationship of in employee engagement in say, stay and strive are positively correlated with in organizational citizenship behavior in altruism, conscientiousness, courtesy, sportsmanship and civic virtue at high level.

Graduate School
Field of Study Business Japanese
Academic Year 2019

Student's Signature.....

Advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จเรียบร้อยด้วยดีได้ก็ด้วยความเสียสละ ความอนุเคราะห์ และความกรุณาจาก ดร. บุญญาดา นาสมบุรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยและกรุณาเสียสละเวลานับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ในการให้คำแนะนำปรึกษาตลอดจนติดตามการทำวิจัย รวมไปถึงตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ทุกท่าน ที่ได้ให้วิชาความรู้ คำแนะนำ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย และเจ้าหน้าที่คณะบริหารธุรกิจทุกท่านที่ช่วยอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับขั้นตอนในการดำเนินการทำสารนิพนธ์ให้แก่ผู้วิจัย

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา รวมถึงครูบาอาจารย์ มิตรสหาย และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ให้ความเมตตาและการสนับสนุนที่ดีตลอดมาจนสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

หากมีข้อบกพร่องหรือความผิดพลาดในส่วนใดเกิดขึ้นในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้เพียงผู้เดียวและจะขอปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นในโอกาสต่อไป

จันทร์ภัทร ผดุงธนเจริญ

TNI

THAI - JAPAN INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูป	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
สภาวะความเป็นมา แนวทางเหตุผลและปัญหา	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 หลักการพื้นฐาน เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต้นทุน.....	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร.....	12
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การวิเคราะห์ข้อมูล	29
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจำจุน (Maintenance of Hygiene Factors)	35
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement)	42
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)	46
ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	52
5 บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
สรุปผลการวิจัย	67
อภิปรายผลการวิจัย	72
ข้อเสนอแนะงานวิจัย	74
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก	81
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม.....	82
ประวัติผู้เขียนสารนิพนธ์	90

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 การสังเคราะห์ตัวแปรที่สำคัญขององค์ประกอบปัจจัยคำจูน.....	11
2 สรุปคุณลักษณะแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร.....	15
3 องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมองค์กร.....	17
4 ค่าสัมประสิทธิ์ของแบบสอบถาม.....	28
5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	32
6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	33
7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ.....	33
8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	34
9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	34
10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	35
11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรูปแบบการจ้างงาน.....	35
12 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูน (Maintenance of Hygiene Factors) โดยรวม.....	36
13 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูน (Maintenance of Hygiene Factors) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ.....	36
14 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูน (Maintenance of Hygiene Factors) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	38
15 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูน (Maintenance of Hygiene Factors) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	39
16 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูน (Maintenance of Hygiene Factors) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	40
17 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูน (Maintenance of Hygiene Factors) ด้านความมั่นคงในงาน.....	41
18 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) โดยรวม.....	42
19 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก (Say).....	42
20 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ด้านการดำรงอยู่ (Stay).....	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
21 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร (Strive).....	45
22 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) โดยรวม	46
23 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)	47
24 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)	48
25 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)	49
26 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship).....	50
27 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)	51
28 ระดับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	52
29 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยค่าจูนกับการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก	53
30 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยค่าจูนกับการดำรงอยู่.....	54
31 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยค่าจูนกับการทุ่มเทเพื่อองค์กร.....	55
32 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยค่าจูนกับการให้ความช่วยเหลือ.....	57
33 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยค่าจูนกับความสำนึกในหน้าที่	58
34 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยค่าจูนกับการคำนึงถึงผู้อื่น.....	59
35 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยค่าจูนกับความอดทนอดกลั้น	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
36 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยค่าจูนกับการให้ความร่วมมือ.....	61
37 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับการให้ความช่วยเหลือ.....	62
38 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความสำนึกในหน้าที่	63
39 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับการคำนึงถึงผู้อื่น.....	64
40 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความอดทนอดกลั้น.....	65
41 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับการให้ความร่วมมือ.....	66

สารบัญรูป

รูป		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2	The Aon Engagement Model	14
3	ปัจจัยต่างๆ ในระดับบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมองค์กร.....	18
4	ปัจจัยต่างๆ ในระดับของกลุ่มที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมขององค์กร	19
5	ปัจจัยต่างๆ ในระดับองค์กรที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมองค์กร	19



บทที่ 1

บทนำ

สภาวะความเป็นมา แนวทางเหตุผลและปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) เป็นบุคคลซึ่งมีความพร้อม มีความจริงใจ และสามารถที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หรือเป็นบุคคลในองค์กรที่สามารถสร้างคุณค่าของระบบการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ เป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร การหันมาให้ความสนใจกับเรื่องทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมีส่วนสำคัญต่อความมีประสิทธิภาพ และความสำเร็จขององค์กร เป็นสิ่งที่บ่งชี้หรือสะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับคุณภาพ และศักยภาพของทรัพยากรบุคคลขององค์กรอย่างไม้อาจปฏิเสธได้ ข้อเท็จจริงที่รับรู้กันคือ บุคลากรกลายเป็นทรัพยากรสำคัญส่วนหนึ่งขององค์กรที่เป็นตัวกำหนดทั้งความสำเร็จ โอกาส ในการเจริญเติบโต และความล้มเหลวขององค์กรไม่ว่าทางตรงก็ทางอ้อม บุคลากร หรือทรัพยากร มนุษย์ของแต่ละองค์กรนับเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งของทุกองค์กรที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จ ของการดำเนินงานของธุรกิจไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าปัจจัยอื่นๆ อันได้แก่ เงินทุน (Money) เครื่องจักร (Machine) หรือวัตถุดิบ (Material) ภายใต้สภาพทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองภายนอกองค์กร และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้มีการขยายตัว ด้านการลงทุน มีบริษัทเปิดใหม่ การเพิ่มทุนการขยายกิจการ และนำมาซึ่งเทคโนโลยีจำนวนมาก จึงจำเป็นต้อง ใช้บุคลากรที่มีสมรรถนะและมีทักษะ ในการทำงานเพิ่มสูงขึ้นด้วย (ศศิ อ่วมเพ็ง. 2558 : 18)

ปัจจุบันการค้นหานักงานที่มีความสามารถอาจเป็นเรื่องยาก แต่การรักษาคนเก่งให้อยู่ในองค์กรนั้นเป็นเรื่องยากยิ่งกว่า หลายคนอาจเคยได้ยินคำกล่าวที่ว่า “คนเก่งอยู่ได้ไม่นาน” แต่ไม่ได้หมายความว่าคนเก่งจะทำงานในองค์กรไม่ได้ เพราะมีปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่เป็น เพราะธรรมชาติของคนเก่งเอง ต้องการเรียนรู้และฝึกฝนความสามารถให้มากขึ้น จึงมักจะมองหาสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ อย่างการย้ายที่ทำงานใหม่ไปเรื่อยๆ โดยเฉพาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่วัฒนธรรม ในการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไปตามยุคตามสมัย ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ในหลายๆ องค์กรต่างตระหนักถึง การธำรงรักษาพนักงานในองค์กร (Employee Retention) เพื่อที่จะรักษานักงานไว้ในองค์กรให้นานที่สุด โดยเฉพาะพนักงานที่มีฝีมือ หรือมีความรู้ความสามารถที่จะเป็นอนาคตขององค์กร และสร้างประสิทธิผลได้อย่างดีเยี่ยมในวันข้างหน้า หากองค์กรสูญเสียพนักงานเหล่านี้ไปอาจจะก่อให้เกิดผลกระทบตามมาอีกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นค่าเสียโอกาสของทางองค์กรที่สูญเสียพนักงานที่มีความสามารถไป รวมถึงสูญเสียเวลาในการสรรหานักงานใหม่มาทดแทนซึ่งถือว่าเป็นต้นทุนขององค์กร (HR Note. 2562 : ออนไลน์)

นอกเหนือจากนั้นการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนจะก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายอย่างเสรีในภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคใต้ ตามการแบ่งภูมิภาคของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้แก่ สินค้า บริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานฝีมือ ซึ่งการเปิดเสรีด้านการเคลื่อนย้ายแรงงานเริ่มต้นขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 โดยการเคลื่อนย้ายแรงงานได้อย่างเสรีถือเป็นการขับเคลื่อนกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สำคัญในภูมิภาคอาเซียน ดังนั้นการเตรียมการรองรับการเคลื่อนย้ายของแรงงานสู่การเป็นประชาคมอาเซียน จึงเป็นสิ่งที่ประเทศไทยโดยเฉพาะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญ ซึ่งปัญหาหนึ่งในปัจจุบันที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) ประสบเหมือนกันทั่วโลก คือองค์กรแต่ละองค์กรมีอัตราการลาออกและย้ายงานที่สูงมาก โดยเฉพาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีวัฒนธรรมในการใช้ชีวิตตลอดจนทัศนคติในการทำงานที่เปลี่ยนไปตามยุคตามสมัย ในขณะที่ธุรกิจทั่วโลกเกิดการแข่งขันกันอย่างรุนแรงและพยายามหาทางรอดในทุกวิถีทาง หลายสิ่งหลายอย่างล้วนเป็นเหตุผลกระทบมาสู่ปัญหานี้ด้วยกันทั้งสิ้น แต่ปัจจัยภายนอกนั้นยังไม่สำคัญเท่าปัจจัยภายใน องค์กรควรคิดนโยบายในการรักษาคณก่งให้อยู่ร่วมงานกับองค์กรไว้ เพราะการสูญเสียพนักงานไปนั้นไม่เพียงแต่เสียพนักงานในตำแหน่งนั้นๆ เท่านั้น แต่ค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานใหม่นั้นบางครั้งก็สูงตามไปด้วยเช่นกัน (กระทรวงแรงงาน, 2557 : ออนไลน์)

ในปัจจุบันมีความสำคัญมากในการศึกษาเรื่องการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากสภาพแวดล้อมในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากทั้งด้านเทคโนโลยี วัฒนธรรม ความอดทนอดกลั้นในเรื่องต่างๆ ที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนพัฒนา ส่งเสริม หรือกระตุ้นการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พรเทพ แก้วเชื้อ (2560) การเป็นสมาชิกที่ดีเพื่อที่พนักงานในองค์กรไม่เปลี่ยนงานและพร้อมที่จะลุยไปทุกสถานการณ์กับทางองค์กร โดยบริษัทส่วนใหญ่มักจะทำการลงทุนกับทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น ตามคำกล่าวของ Ken Oehler ผู้นำด้านวัฒนธรรมและความผูกพันระดับโลกของ เอออน ฮิววิต (Aon Hewitt, 2018 : 7) ที่กล่าวว่า “ในปีที่ผ่านมาสถิติสภาพทางเศรษฐกิจในภูมิภาคที่มีการเติบโตมากกว่าและมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องในภูมิภาคเช่นเอเชียและแอฟริกา แม้ว่า บริษัท ส่วนใหญ่ยังคงประสบกับปัญหาการหยุดชะงักและความไม่แน่นอนอย่างต่อเนื่อง แต่เศรษฐกิจที่แข็งแกร่งและขยายตัวได้นั้นหมายความว่า บริษัท มักจะลงทุนในด้านบุคลากรมากขึ้นและทำให้ประสบการณ์การทำงานดีขึ้นมากสำหรับพนักงานส่วนใหญ่” โดยการมีส่วนร่วมและผูกพันของบุคลากร ช่วยสร้างความมีส่วนร่วม ความสุขในการทำงาน ความภาคภูมิใจในการทำงาน ตลอดจนความผูกพันกับองค์กรในระยะยาวได้ดี ทั้งยังส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอีกด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้พนักงานมีความรักความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น และเพื่อธำรงรักษานักงานให้อยู่ในองค์กรอย่างยาวนาน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยคำจูน ความผูกพันต่อองค์กร และการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูน ความผูกพันต่อองค์กร และการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

1. การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงมาก
2. ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
3. ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
4. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำซึ่งมีตำแหน่งตั้งแต่ พนักงานทั่วไปจนถึงระดับผู้บริหาร ของบริษัท โตโย เท็กซัส ไทย จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 298 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 8 สิงหาคม 2562)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยเรื่อง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา บริษัท โตโย เท็กซัส ไทย จำกัด ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ของ เอออน ฮิววิต (Aon Hewitt. 2018) ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ชเบิร์ก (Two Factors Theory) เฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg. 1959) ด้านปัจจัยคำจูน (Maintenance of Hygiene Factors) และแนวคิดทฤษฎีการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ของออร์แกน (Organ. 1987) โดยมีขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปรที่ศึกษาซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตัวแปรที่ศึกษา

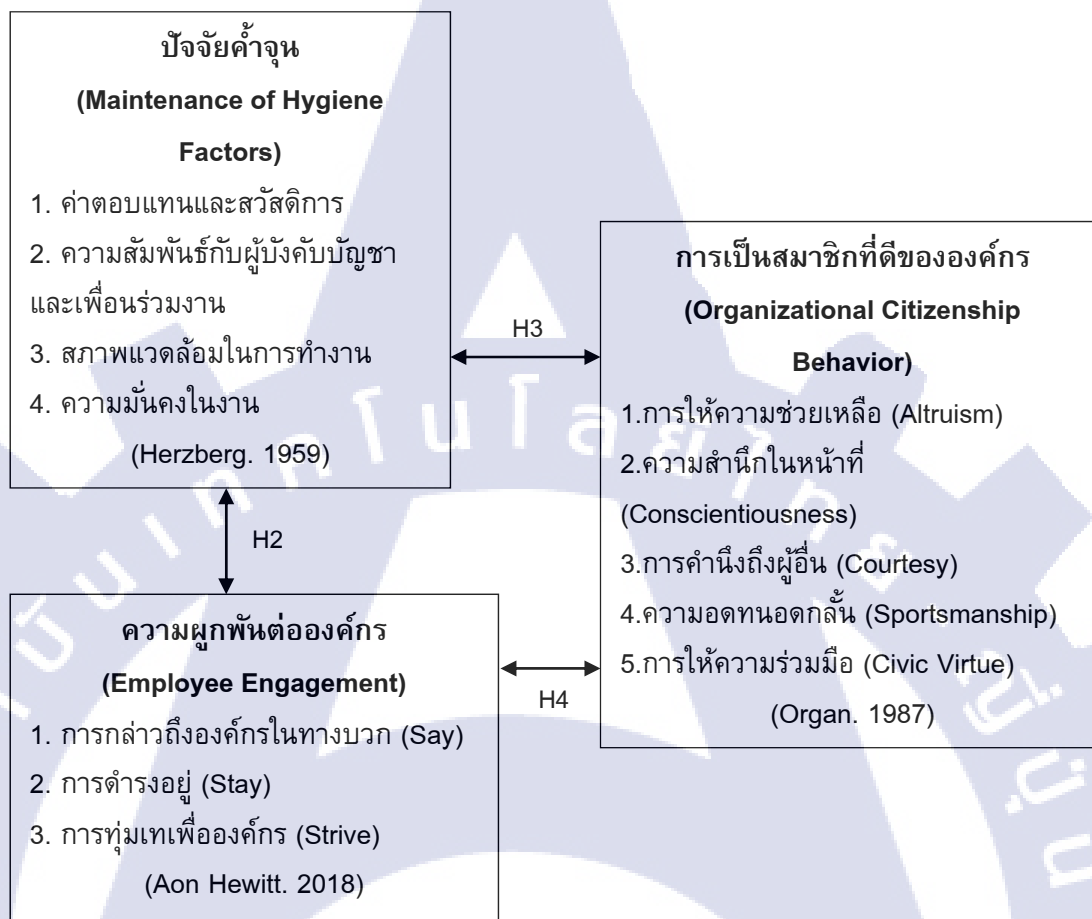
1. ตัวแปรอิสระ
 - 1.1 ปัจจัยคำจูน (Maintenance of Hygiene Factors)
 - 1.1.1 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

- 1.1.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน
- 1.1.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 1.1.4 ความมั่นคงในงาน
- 1.2 ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement)
 - 1.2.1 การกล่าวถึงองค์กรในทางบวก (Say)
 - 1.2.2 การดำรงอยู่ (Stay)
 - 1.2.3 การทุ่มเทเพื่อองค์กร (Strive)
- 2. ตัวแปรตาม
 - 2.1 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)
 - 2.1.1 การให้ความช่วยเหลือ (Altruism)
 - 2.1.2 ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)
 - 2.1.3 การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)
 - 2.1.4 ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)
 - 2.1.5 การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

ขอบเขตด้านเวลา

ช่วงเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ.2562 ถึง มีนาคม พ.ศ.2563

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับของปัจจัยคำจุน ความผูกพันต่อองค์กร และการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของพนักงานที่มีต่อองค์กร
2. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจุน ความผูกพัน และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน
3. เพื่อนำผลลัพธ์ดังกล่าวข้างต้นไปพัฒนาปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรักษาและเพิ่มความผูกพันของพนักงานและสามารถใช้ในการพิจารณาตัดสินใจว่าในปัจจุบันองค์กรควรให้ความสำคัญและดำเนินการพัฒนาไปในทิศทางใดในการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้คงไว้แก่องค์กร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **องค์กร** หมายถึง บริษัท โตโย แท็กซี่ไทย จำกัด
2. **พนักงาน** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานประจำอยู่ใน บริษัท โตโย แท็กซี่ไทย จำกัด
3. **ปัจจัยห้า (Maintenance of Hygiene Factors)** หมายถึง ปัจจัยที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรงแต่จะเป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นๆ มากขึ้นซึ่งจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่เกิดจากปัจจัยภายนอกของงาน โดยแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1959)

3.1 **ค่าตอบแทน และสวัสดิการ** หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการประจำตำแหน่งและเงินค่าตอบแทนประเภทอื่นๆ ที่ได้รับ ความเหมาะสมของเงินเดือนกับงานที่รับผิดชอบ และความเหมาะสมของเงินเดือนกับความรู้ความสามารถ และความเหมาะสมของเงินเดือนในการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือน รวมไปถึงผลประโยชน์เกื้อกูลสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร และประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ

3.2 **ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน** หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี มีความเป็นกันเอง เคารพนับถือซึ่งกันและกัน การยอมรับฟังแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริงและความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชาเข้าใจปัญหาผู้ใต้บังคับบัญชา การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีลักษณะความเป็นมิตรความผูกพัน ไม่มีความขัดแย้ง มีความจริงใจต่อกัน

3.3 **สภาพแวดล้อมในการทำงาน** หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อสภาพทั่วไปขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและองค์ประกอบที่เป็นเครื่องช่วยในการทำงานให้มีความคล่องตัว ได้แก่ขนาดห้องทำงานที่ไม่แออัด ไฟฟ้าสว่างพอในการทำงาน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของที่ทำงาน การดูแลรักษาความสะอาดของที่ทำงาน บริเวณที่ทำงานปราศจากสิ่งรบกวน ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน คุณภาพของเครื่องมือเครื่องใช้

3.4 **ความมั่นคงในงาน** หมายถึง ความมั่นคงของตำแหน่งงาน การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความเป็นธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานและการได้รับความเป็นธรรมเมื่อมีปัญหาการทำงาน

4. **ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง การที่พนักงานมีความรักและผูกพันต่อองค์กรพยายามทุ่มเทความสามารถเพื่อช่วยองค์กรอย่างเต็มที่ และมีความต้องการที่จะคงสภาพความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ โดยแนวคิดทฤษฎีของแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ของ เอออน ฮิววิต (Aon Hewitt. 2018)

4.1 **การกล่าวถึงองค์กรในทางบวก (Say)** หมายถึง การที่พนักงานจะกล่าวถึงองค์กรในแง่บวกต่อบุคคลอื่น อาทิ เพื่อนร่วมงาน พนักงานที่มีศักยภาพสูง และลูกค้า เป็นต้น

4.2 การดำรงอยู่ (Stay) หมายถึง การที่พนักงานมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร และดำรงอยู่กับองค์กรต่อไปในระยะยาว

4.3 การทุ่มเทเพื่อองค์กร (Strive) หมายถึง การทุ่มเวลาให้กับการทำงาน มีความพยายามที่จะสร้างผลงานตามเป้าประสงค์ขององค์กร

5. การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง บทบาทพิเศษ หรือบทบาทที่นอกเหนือกว่างานในหน้าที่ ไม่มีรางวัลให้ในระบบที่เป็นทางการ โดยแนวคิดทฤษฎีของแนวคิดการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ออร์แกน (Organ. 1987 : 8-13) ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

5.1 การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีโครงการที่ยาก สับเปลี่ยนวันหยุดเพื่อร่วมงาน อาสาที่จะช่วยเหลืองาน

5.2 ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานเหนือกว่าความต้องการในงานที่น้อยที่สุด เชื่อฟังกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ไม่ขาดงาน ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปใช้ในเรื่องส่วนตัว

5.3 การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน เช่น ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง ไม่ทำให้การทะเลาะเบาะแว้งขยายออกไป เมื่อมีการถกเถียงหรือยั่วเย้าจากบุคคลอื่น

5.4 ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การสมัคใจหรือยินดีที่จะยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยปราศจากการบ่น และการมีพฤติกรรมตามคำกล่าวที่ว่า “ยิ้มและอดทนในการทำงาน ไม่ค้นหาสิ่งทีผิดพลาดขององค์กร”

5.5 การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกับวิถีชีวิตขององค์กร เช่น การให้ความสนใจเกี่ยวกับการประชุมด้วยความสมัคใจ อ่านประกาศต่างๆ มากกว่าที่จะขว้างทิ้งไปในเรื่องแจ้งให้ทราบทั่วไป อ่านบันทึก การเก็บข้อมูลใหม่ๆ

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

บทที่ 2

หลักการพื้นฐาน เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกรณีศึกษา บริษัท โตโย เทกซ์ไทล์ ไทย จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยค่าจูน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยค่าจูน

ความหมายของปัจจัยค่าจูน

ปัจจัยค่าจูน (Maintenance Factor) หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfaction) ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ (2550 : 175) เป็นปัจจัยซึ่งเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม โดยไม่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาโดยตรง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยค่าจูน

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) (Herzberg's Two - Factors Theory) นั้นเป็นทฤษฎีซึ่งเสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงาน จะมี 2 แนวคิด คือ

1. แนวคิดที่มีขอบเขตมาจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)
2. แนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่มีความไม่พึงพอใจ (No Dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ทฤษฎี 2 ปัจจัย จะประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจหรือตัวจูงใจ และปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยสุขอนามัย ดังนี้
 - 2.1 ปัจจัยจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation Factors or Motivation) เป็นปัจจัยภายในหรือเป็นความต้องการภายใน ของแต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfiers) ตัวอย่างเช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ การยกย่อง เป็นต้น
 - 2.2 ปัจจัยค่าจูน (Maintenance Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยภายนอกที่ไว้ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfies)

การเสนอชื่อนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดในทัศนะของเฮิร์ชเบิร์ก แต่เพื่อเป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจ จะประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวกับการมาทำงาน หรือการขาดงานของพนักงาน ตัวอย่างเช่น นโยบายบริษัท ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สภาพในการทำงาน เป็นต้น สรุปได้ว่า ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ได้ทำการศึกษาเจตคติในการทำงานของคนงาน โดยจะทำการวิเคราะห์ถึงแรงจูงใจ เน้นถึงตัวกระตุ้นอันเกิดจากความรับผิดชอบเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นได้แสดงความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อการทำงาน ทฤษฎีนี้จะทำให้ทราบว่า แรงจูงใจนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคล ไม่ได้ขึ้นอยู่กับตัวผู้บริหารโดยตรง แต่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอยู่ 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก หรือปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ (Motivator Factors) เป็นแรงจูงใจจากภายในที่ได้ถูกกระตุ้นจากลักษณะของงาน และมีสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยทั่วไป ได้แก่

- ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานให้เสร็จและประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี และเมื่อผลงานนั้นสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจและมีความปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

- การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่เราได้รับการยกย่องยอมรับทั้งโดยทางวาจา หรือโดยทางอื่นให้เป็นบุคคลที่มีความสำคัญในกิจการที่ได้รับผิดชอบ คือ บุคคลผู้ปฏิบัติงาน

เมื่อได้ทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างประสบความสำเร็จและเป็นที่น่าพอใจ ย่อมอยากได้รับการยอมรับนับถือ ได้รับเกียรติ ได้รับการยกย่อง และคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา ตลอดจนจากเพื่อนร่วมงานด้วยกันว่าเป็นผู้ที่มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นผู้มีคุณค่าแก่งาน

- ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ประเภทหรือชนิดของงานที่ได้รับผิดชอบ ตลอดจนปริมาณงาน และคุณลักษณะของงานที่เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ตามหน้าที่ต่างๆ เป็นต้น

- ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นเกิดความรู้สึกพึงพอใจจากที่ตนได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติหรือในงานของผู้อื่น รวมถึงการพึงพอใจที่ได้รับความรับผิดชอบใหม่ๆ

- ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงสถานะ หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นในองค์กรรวมถึงได้รับการปรับเงินเดือน และค่าจ้างให้สูงขึ้น

2. ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยที่ได้เกี่ยวกับการบำรุงรักษาจิตใจ (Hygiene or Maintenance Factors) ปัจจัยนี้ได้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก ซึ่งไม่ได้เป็นแรงจูงใจที่มีส่วนทำให้เกิดผลผลิตที่มากขึ้น แต่เป็นสภาพของปัจจัยนี้ถือเป็นแรงจูงใจเพื่อจรรโลงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดี และความมั่นคงขององค์กรในส่วนที่จะผดุงไว้ซึ่งความก้าวหน้า และรักษาทรัพยากรที่มีอยู่นั้นให้ยาวนาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- (1) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- (2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- (3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- (4) เทคนิคการควบคุมดูแลหรือการนิเทศงาน
- (5) นโยบายและการบริหารองค์กร
- (6) สภาพการทำงาน
- (7) ชีวิตส่วนตัว
- (8) ความมั่นคงในงาน

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1959) เสนอว่าผู้บริหารส่วนมากได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยต่ำๆ เช่น เมื่อเกิดปัญหา ผู้ปฏิบัติงานนั้นขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติ โดยมักจะแก้ไขโดยการปรับปรุงสภาพในการทำงาน หรือทำการปรับปรุงเงินเดือนให้สูงขึ้น แต่การปฏิบัติดังนี้เป็นการแก้ไขไม่ได้ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การมอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบให้มากขึ้น หรือส่งเสริมความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานจะเป็นการกระตุ้นเพื่อให้คนทำงานในตำแหน่งเดิมแต่เพิ่มเงินเดือนให้ แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารต้องพยายามที่จะรักษาในส่วนของปัจจัยต่ำๆ ให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นเกิดความไม่พอใจในการทำงาน

โดยปัจจัยที่ส่งผลกับ “ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร” มากที่สุดในประเทศไทย ในปัจจุบันบริษัทต่างๆ เริ่มให้ความสนใจกับเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร หรือ Employee Engagement มากขึ้น เพราะสภาพการแข่งขันทางธุรกิจที่ทำให้การคัดเลือก, การค้นหา และรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ มีผลอย่างชัดเจนกับการอยู่รอดของภาพรวมความสำเร็จขององค์กร ในฐานะที่เอออน เป็นผู้นำในเรื่อง Employee Engagement และมีโอกาสได้ทำการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในอุตสาหกรรมต่างๆ ครอบคลุมจำนวนพนักงานมากกว่า 1 แสนคน ในปี 2018 ที่ผ่านมา เราพบว่า 3 ปัจจัยที่ส่งผลกับ Employee Engagement มากที่สุดในประเทศไทยที่องค์กรควรใส่ใจ คือ

1. ค่าตอบแทน และการยกย่องชมเชย (Rewards & Recognition)

ค่าตอบแทนยังเป็นสิ่งที่พนักงานในไทยให้ความสำคัญมาเป็นอันดับต้นๆเลยทีเดียว การที่บริษัททราบข้อมูลค่าตอบแทนของตลาด และจ่ายในช่วงที่แข่งขันได้จะทำให้พนักงานรู้สึกบริษัทเป็นธรรม ซึ่งจะช่วยรักษพนักงานได้ดีกว่าบริษัทมีนโยบายค่าตอบแทนที่น้อยกว่าตลาดในตำแหน่งงานเดียวกัน

2. อาชีพการงาน และการพัฒนาศักยภาพ (Career & Development)

นอกเหนือจากค่าตอบแทน และสวัสดิการที่พนักงานสามารถจับต้องได้ การยกย่องชมเชยจากหัวหน้า หรือจากองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความผูกพันขององค์กรไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน จากการสำรวจพบว่าองค์กรที่เป็นสุดยอดนายจ้างดีเด่น (Aon Best Employers) ล้วนให้ความสำคัญ และมีระบบสำหรับการยกย่องชมเชยพนักงานโอกาสในอาชีพการงาน และการ

พัฒนาศักยภาพเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่พนักงานส่วนใหญ่โดยเฉพาะ Gen Y ที่มีสัดส่วนมากกว่าครึ่งของพนักงานทั้งหมดสนใจ พนักงานที่ผูกพันและทุ่มเทให้กับองค์กรมักจะคาดหวังในความก้าวหน้า และการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องเพื่ออนาคต ยิ่งในยุคที่เส้นทางสายอาชีพการงาน (Career Path) มีความซับซ้อน ไม่ได้ตรงไปตรงมาเหมือนยุคก่อน ยิ่งองค์กรที่วางระบบการพัฒนาพนักงาน และโครงสร้างอาชีพการงาน (Career Framework) ได้ดีย่อมส่งผลกับจำนวนของพนักงานที่ผูกพันกับองค์กรได้ในระยะยาว โดยเฉพาะในยุคที่หลากหลายธุรกิจมีการแข่งขันกันอย่างดุเดือด

3. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)

ปัจจัยการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการประเมิน ตัดเกรดผลงานรายบุคคลเท่านั้น แต่รวมถึงตั้งแต่การตั้งเป้าหมายประจำปี ระบบการ Performance Feedback ระหว่างปี และปลายปี และประสิทธิภาพของหัวหน้างานในการสื่อสารผลการประเมินการปฏิบัติงานให้กับพนักงานด้วย องค์กรที่มีระบบที่พนักงานรู้สึกว่าได้ประโยชน์ และเป็นธรรมจะส่งผลให้ Employee Engagement เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน (Aon Hewitt Thailand. 2562 : ออนไลน์)

ตารางที่ 1 การสังเคราะห์ตัวแปรที่สำคัญขององค์ประกอบปัจจัยคำจูน

ปี	ผู้วิจัย	คำตอบแทนและสวัสดิการ	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	เทคนิคการควบคุมดูแลหรือการให้ผลงาน	นโยบายและการบริหารองค์กร	สภาพการทำงาน	ชีวิตส่วนตัว	ความมั่นคงในงาน	โอกาสก้าวหน้าในอนาคต	สถานะทางอาชีพ	การบังคับบัญชา	ความสมดุลในชีวิตการทำงาน	รูปแบบในการทำงาน	จิตวิทยาทางสังคม	ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงองค์กร
2557	ธนากร ชันธพิศ	✓														
2558	นิตยา บ้านโก	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓							
2559	อุไรวรรณ แก้วเก็บ; และคณะ	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓			✓				
2561	นฤเบศร์ สิงห์สถิต; และชินโสณ วิสิษฐนริชิตา	✓	✓	✓			✓		✓		✓	✓				

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผู้วิจัยได้รวบรวมมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า มีงานวิจัยอยู่หลายฉบับที่มีการใช้ตัวแปรด้านปัจจัยคำจูน (Maintenance of Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงานหรือหย่อนประสิทธิภาพลง ที่เกี่ยวเนื่องกับความผูกพัน ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับองค์กรที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา จึงคัดเลือกตัวแปรที่เกี่ยวข้องคือ คำตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มาเป็นตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร (Employee Commitment) มีนักวิชาการได้ให้คำนิยามไว้ ดังนี้

สตีเยร์ (Steers. 1988) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การแสดงออกถึงความสัมพันธ์อันแนบแน่นของพนักงานที่มีความรู้สึกเกี่ยวพันและยึดถือองค์กร ซึ่งมีลักษณะ 3 ประการที่แสดงถึงความผูกพันต่อองค์กร คือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การมีความเต็มใจที่ทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร และการมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

มาร์ช; และแมนนารี (กมลวรรณ มั่งนุ้ย. 2553; อ้างอิงจาก Marsh; and Mannari. 1997) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความตั้งใจของพนักงานที่จะให้ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นความสามารถที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรตลอดจนการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

บุชานัน (Buchanan. 1974 : 533) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความยึดติด ต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ยึดติดต่อบทบาทของแต่ละบุคคล และยึดติดต่อองค์กร เพราะมุ่งประโยชน์ของตนเอง และบุชานันยังได้กล่าวถึง องค์ประกอบ 3 ประการของความผูกพันไว้ดังนี้

1. การแสดงตน (Identification) เป็นความภาคภูมิใจและยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร
2. ความต้องการมีส่วนร่วม (Involvement) เป็นการทุ่มเทจิตใจ เต็มใจที่จะทำงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร
3. ความภักดีต่อองค์กร (Loyalty) เป็นการยึดมั่นในองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ; และคณะ (2552 : 156) ความผูกพันในองค์กร หมายถึง ความเต็มใจที่บุคคลยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกายและความจงรักภักดี ให้แก่ระบบสังคมที่เขาเป็นพนักงานอยู่ และยังเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาโดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรมากกว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

สุรัสวดี สุวรรณเวช (2549 : 28) กล่าวว่า ความผูกพันของพนักงาน หมายถึง ลักษณะของความรู้สึก ทศณคติในด้านบวกของพนักงานที่มีต่อองค์กร เมื่อได้มีส่วนร่วมและแสดงออกมาในลักษณะของการพูด การคิด และการแสดงออกทางพฤติกรรมในองค์กร

ภรณ์ มหนนท์. (2539 : 94-97) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่า มี 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันอย่างเป็นทางการ จะแสดงออกโดยการปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนด และความ

ผูกพันทางใจ หรือความรู้สึก หมายถึงสมาชิกมีความผูกพันหรือให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ขององค์กร

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งมีลักษณะของความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นและเป็นไปในทิศทางที่ดี โดยแสดงออกมาในรูปแบบของการทำประโยชน์ให้แก่องค์กร อันเกิดจากการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะทุ่มเทพลังงานพล้งใจในการทำงานที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นที่จะรักษาสภาพความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการรวมทั้งบริษัทที่ปรึกษาทางธุรกิจทำงานคิดค้นแบบจำลองเพื่อการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยได้ทำการแบ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านั้นออกเป็นหลายลักษณะด้วยกัน แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ของเอออน ฮิววิท (Aon Hewitt. 2018)

ความผูกพันของพนักงาน หมายถึงระดับทางจิตใจหรือความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยมีตัววัดความผูกพันแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

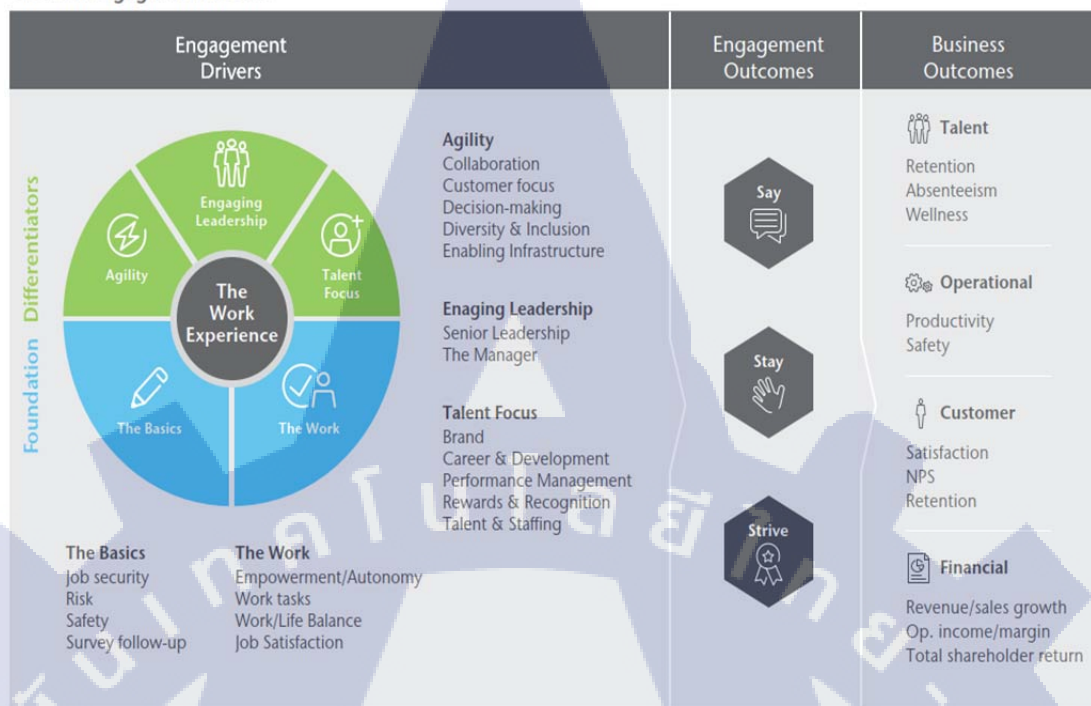
1) การพูดถึงองค์กรในทางบวก พร้อมทั้งเป็นผู้สนับสนุนที่ดีขององค์กร (Say) หมายถึง การที่พนักงานจะกล่าวถึงองค์กรในแง่บวกต่อบุคคลอื่น อาทิ เพื่อนร่วมงาน พนักงานที่มีศักยภาพสูง และลูกค้า เป็นต้น

2) มีความประสงค์ที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรเป็นเวลานาน (Stay) หมายถึง การที่พนักงานมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร และดำรงอยู่กับองค์กรต่อไปในระยะยาว

3) มีความมุ่งมั่นและทุ่มเทที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ (Strive) หมายถึง การทุ่มเวลาให้กับการทำงาน มีความพยายามที่จะสร้างผลงานตามเป้าหมายขององค์กร

การแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรทางพฤติกรรมทั้ง 3 นี้ ไม่เพียงบ่งบอกถึงความรักความผูกพันที่มีต่อองค์กร แต่ยังส่งผลต่อไปยังประสิทธิภาพทางธุรกิจในรูปแบบอื่นขององค์กรได้อีกด้วย ได้แก่ การรักษาพนักงานผู้มีความสามารถสูงไว้ให้คงอยู่กับองค์กร การสร้างผลผลิตให้ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และการสร้างผลกำไรให้แก่ธุรกิจ ในที่สุด Herwitt ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันพนักงานไว้อย่างชัดเจนดังรูปที่ 2

The Aon Engagement Model



รูปที่ 2 The Aon Engagement Model

ที่มา : Aon Hewitt. (2018). **Trends in Global Employee Engagement, Global Employee Engagement Rebounds to Match Its All-Time High.** Online.

สรุปได้ว่า แม้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรจะมีหลากหลาย แต่โดยรวมแล้วแต่ละแนวคิดมีความหมายที่ใกล้เคียงสอดคล้องกัน จึงอาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลในองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกได้ทางพฤติกรรม ประกอบไปด้วย พฤติกรรมที่แสดงถึงการระลึกถึงองค์กรหรือกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดีทั้งต่อบุคคลภายในและบุคคลภายนอกยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พฤติกรรมที่แสดงถึงความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป โดยการไม่ประสงค์จะลาออกและอยากอยู่กับองค์กรในระยะยาว และพฤติกรรมที่แสดงถึงความทุ่มเทและพยายามอย่างเต็มที่ตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวสามารถนำมาสรุปเป็นคุณลักษณะความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดของมาวเดย์; และคณะ (Mowday; et al. 1979) Tower Perrin Global Workforce Study (โชติรส ดำรงสานติ. 2554 : 44)

ตารางที่ 2 สรุปคุณลักษณะแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร

สรุปคุณลักษณะ	แนวความคิดความผูกพันต่อองค์กร		
	Aon Hewitt (2018)	Tower Perrin Global Workforce Study (2006)	Mowday; et al. (1979)
1. การระลึกถึงองค์กรในทางบวก	การกล่าวถึงองค์กรในทางบวก (Say)	การตระหนักถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร รู้สึกถึงความเป็นเจ้าขององค์กร	มีความเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร
2. ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกองค์กร	การดำรงอยู่ (Stay)	การรักษาสมาชิกภาพ	การมุ่งมั่นที่จะรักษาความเป็นสมาชิกองค์กรไว้
3. การทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายองค์กร	การทุ่มเทอย่างเต็มความสามารถเพื่อบรรลุเป้าหมายองค์กร (Strive)	การทุ่มเทในการทำงาน	การเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร

สรุปทฤษฎีแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรที่นำมาใช้ในวิจัยได้ว่า เอออน ฮิววิต (Aon Hewitt. 2018) เป็นการกล่าวถึงการแสดงออกถึงความรักและผูกพันต่อองค์กรผ่านทางการ การพูด การดำรงอยู่ และการทุ่มเทให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำแนวคิดของ เอออน ฮิววิต (Aon Hewitt. 2018) มาใช้ศึกษาระดับความผูกพันขององค์กร เนื่องจากเป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กร 3 ประการของ เอออน ฮิววิต (Aon Hewitt. 2018) ได้แก่ การกล่าวถึงองค์กรในทางบวก การปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และการพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อบรรลุเป้าหมายองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการศึกษามากที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ความหมายของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ออร์แกน (Organ. 1987 : 85) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมของบุคคลซึ่งสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพกับองค์กรโดยเป็นสิ่งที่เกิดจากการตัดสินใจทำด้วยตนเองซึ่งไม่เกี่ยวกับระบบรางวัลที่เป็นทางการจากทางองค์กร

ไดน์, คัมมิงส์; และพาร์ค (Dyne, Cummings; and Parks. 1995) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ว่าเป็นพฤติกรรมที่มุ่งพยายามทำประโยชน์เพื่อองค์กรและเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกองค์กรกระทำเกินกว่าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542 : 11-12) ได้ให้ความหมายของคำว่าความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นสิ่งที่ทางพนักงานกระทำการที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

จากความหมายที่หลากหลายของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาสามารถสรุปความหมายที่นำมาใช้ในวิจัยได้ว่า การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นสิ่งที่พนักงานแสดงออกมาด้วยความเต็มใจ ซึ่งนอกเหนือบทบาทในหน้าที่ที่องค์กรกำหนด เพื่อเป็นประโยชน์ต่องานและองค์กร โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Good Corporate Citizenship) สุพานี สุษฎ์วานิช (2549 : 12-16) โดยทั่วไปสมาชิกขององค์กรควรจะต้องมีพฤติกรรมที่สร้างสรรค์ต่อองค์กร ต่อแผนงาน ต่อกลุ่ม และเพื่อนร่วมงานในลักษณะต่างๆ เช่น ร่วมมือกันทำงาน หลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ช่วยเหลือกันทำงาน มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร จงรักภักดีต่อองค์กร มีความรู้สึกที่ดีและผูกพันต่อองค์กร รักษาสมบัติขององค์กรเหมือนสมบัติของตนเอง และปกป้องรักษาชื่อเสียงขององค์กรเป็นอย่างดี เป็นต้น

โดยปกติพบว่าการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะเกิดขึ้นได้จาก 2 ทาง คือ

1. การที่พนักงานรู้สึกว่าได้ได้รับความเป็นธรรมจากองค์กร คือ ได้รับค่าตอบแทน ผลประโยชน์ สวัสดิการต่างๆ อย่างน่าพอใจ

2. คนเหล่านี้เป็นคนดี มีคุณธรรม และมีสำนึกของความรับผิดชอบต่อองค์กร และต่อสังคมส่วนรวม จึงทำให้มีจิตสำนึกที่ถูกต้องเหมาะสม และมีการประพฤติปฏิบัติที่ดีต่อองค์กร และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในเรื่องบุคลิกห้าองค์ประกอบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพบว่าองค์ประกอบแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสำคัญมากดังการศึกษาของเมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพอใจในงานและการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนขนาดใหญ่พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

โดยสรุปพฤติกรรมองค์การที่เราต้องการก็คือ

ตารางที่ 3 องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมองค์การ

พฤติกรรมองค์การ	เป้าหมายที่ต้องการ
ผลผลิต	สูง
การขาดงาน	ต่ำ
การหมุนเวียนงาน	ต่ำ
ความพอใจในการทำงาน	สูง
การเป็นสมาชิกองค์การ	ประพัตดี

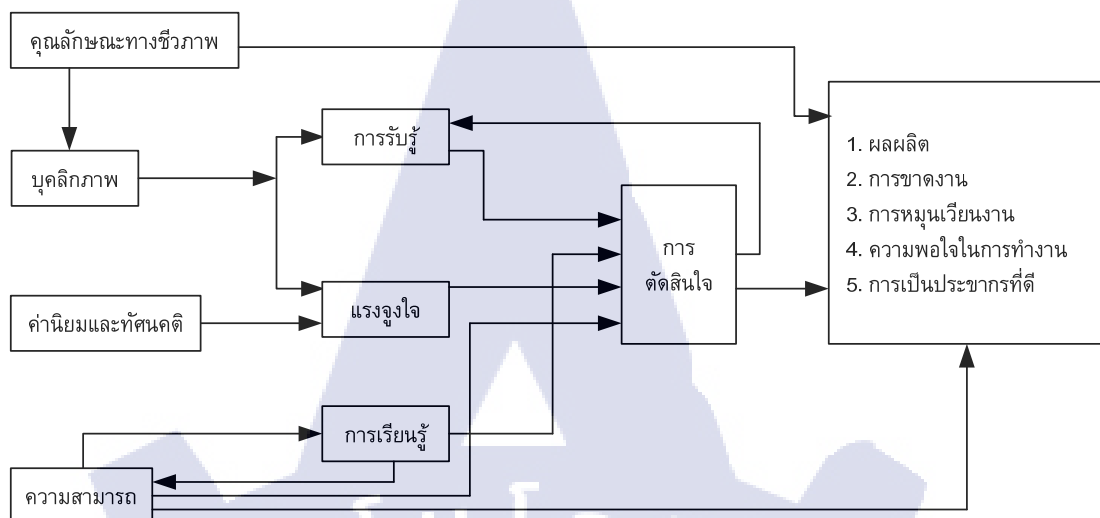
ที่มา : สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2549). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิด และ ทฤษฎี. หน้า 13.

องค์ประกอบมี 3 ระดับดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ซึ่งจะต้องวิเคราะห์ทั้ง 3 ระดับ เพื่อให้ครอบคลุมประเด็น หรือปัญหาได้อย่างครบถ้วน

ระดับที่ 1 ตัวบุคคล หรือปัจเจกบุคคล (Individual Level)

เราต้องศึกษาและทำความเข้าใจบุคคลที่เป็นสมาชิกขององค์การในฐานะปัจเจกบุคคล (Individual) ในแง่มุมต่างๆ เช่น คุณลักษณะต่างๆ ทางชีวภาพ บุคลิกภาพของเขา ค่านิยมและทัศนคติ ความสามารถ การรับรู้ การเรียนรู้ ลักษณะและวิธีการในการตัดสินใจ ตลอดจนแรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น

การศึกษาในระดับนี้อาจเรียกว่าเป็น Micro OB เพราะศึกษาในส่วนบุคคล คือในระดับบุคคลเป็นสำคัญ



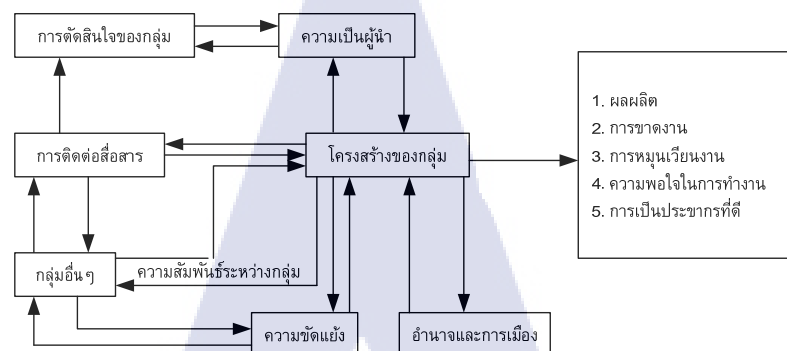
รูปที่ 3 ปัจจัยต่างๆ ในระดับบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมองค์กร

ที่มา : สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2549). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิด และ ทฤษฎี. หน้า 14.

ระดับที่ 2 กลุ่ม (Group Level)

ซึ่งเนื่องจากเราไม่สามารถทำงานเพียงลำพังได้ ต้องทำงานร่วมกับคนอื่น ทำงานเป็นกลุ่มเป็นทีมซึ่งพฤติกรรมต่างๆ ของกลุ่มมิใช่ผลรวมของพฤติกรรมของแต่ละบุคคล โดยทั่วไปพบว่าเมื่อเรารวมกันเป็นกลุ่มคนเราจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างไปจากที่เคยแสดงออกเมื่อเราอยู่คนเดียว เช่น มีความกล้ามากขึ้น มีความต้องการหรือมีข้อเรียกร้องต่างๆ มากขึ้น ดังนั้นเราคงจะต้องศึกษากลุ่มในประเด็นต่างๆ เช่น แนวทางการจัดตั้งกลุ่ม การติดต่อสื่อสารของกลุ่ม การตัดสินใจของกลุ่ม การบริหารความขัดแย้ง ความเป็นผู้นำ การบริหารอำนาจและการเมืองที่เกิดขึ้นภายในกลุ่ม เป็นต้น

ซึ่งในระดับกลุ่มนี้จะเป็นส่วนที่อาจเรียกว่า Meso OB คือ เป็นระดับที่อยู่ตรงกลางระหว่างบุคคลและองค์การ

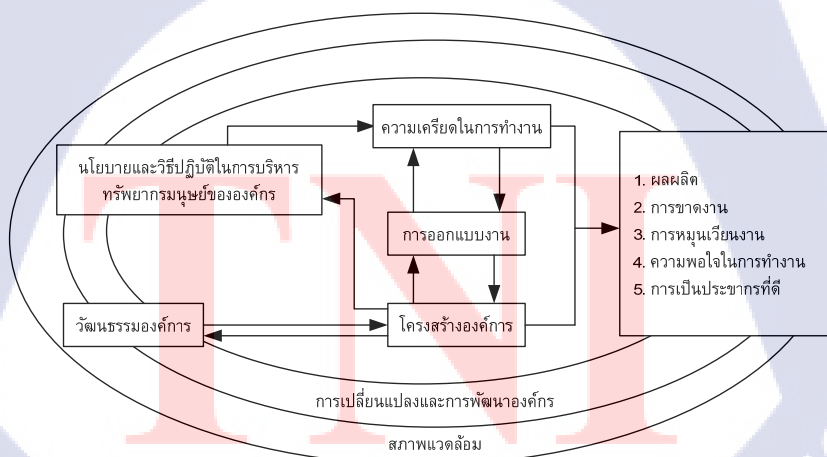


รูปที่ 4 ปัจจัยต่างๆ ในระดับของกลุ่มที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมขององค์การ

ที่มา : สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2549). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิด และ ทฤษฎี. หน้า 15.

ระดับที่ 3 (Organizational Level)

ในการคิดวิเคราะห์ระดับองค์การนั้นเราควรจะศึกษาวิเคราะห์ถึงปัจจัยในระดับกว้างที่ครอบคลุมองค์การโดยรวมจึงอาจเรียกว่า Macro OB ซึ่งจะครอบคลุมนโยบายการบริการองค์การ นโยบายและวิธีปฏิบัติในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ วัฒนธรรมขององค์การ โครงสร้างขององค์การ ลักษณะการออกแบบงาน แนวทางการบริหารเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์การ เป็นต้น



รูปที่ 5 ปัจจัยต่างๆ ในระดับองค์การที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมองค์การ

ที่มา : สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2549). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิด และ ทฤษฎี. หน้า 16.

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

นฤเบศร์ สิงห์สถิต; และชิตนโสณ วิสิฐนริกิจ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของแรงงานต่างด้าว (สัญชาติกัมพูชา) ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความผูกพันต่อองค์กร ระดับแรงจูงใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กร และแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ แรงงานต่างด้าว (สัญชาติกัมพูชา) ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาประมวลผลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test F-test (One-way ANOVA) Correlation และ Regression Analysis ผลการวิจัย พบว่า แรงงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี สื่อสารภาษาไทยไม่ได้ มีสถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ย 12,001-14,000 บาทต่อเดือน อายุการทำงานในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง และอาศัยอยู่ในประเทศไทย 3-4 ปี ปัจจัยจูงใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยค่าจูงอยู่ในระดับมาก ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านความสามารถในการพูดและสื่อสารภาษาไทย และด้านอายุการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลกับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลกับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับปานกลางทิศทางเดียวกัน และปัจจัยค่าจูงมีระดับสูงในทิศทางเดียวกัน โดยที่ด้านลักษณะของการทำงาน เรื่องความรู้สึกภาคภูมิใจ และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เรื่องเพื่อนร่วมงานให้การยอมรับ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ เรื่องความมุ่งมั่นในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เรื่อง หัวหน้างานแสดงความจริงใจส่งผลกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

พงศ์รัตน์ พลศรีเลิศ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน (ปัจจัยค่าจูง และ ปัจจัยจูงใจ) กับ ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของบุคลากร และ คະແນນຳສັນນະສຸກຂອງບຸກຄາລໂດຍໃຊ້ຕົວແບບການວິເຄາະສຳມາຊິດໂຄງສ້າງໂດຍທຳການສຳຖາວອນຄວາມເຫັນຈາກບຸກຄາລທັງໝົດຂອງຮັງວິສາຫິກຳແຫ່ງນຶ່ງຈຳນວນ 3,428 ຄົນ ມີວັດຖຸປະສິດການວິຈານທີ່ສຳຄັນຄື 1) ເພື່ອສຶກສາລະດັບຄວາມພຶ່ງພໍໃຈໃນການເຮັດວຽກ ລະດັບຄວາມຊື່ສຳຄັນຕໍ່ບຸກຄາລ ແລະ ຄະແນນຳສັນນະສຸກຂອງບຸກຄາລ 2) ເພື່ອສຶກສາແລະພັດທະນາຕົວແບບເຊິ່ງສາເຫດຢັ້ງຢືນດ້ານຄວາມພຶ່ງພໍໃຈໃນການເຮັດວຽກທີ່ສຳຄັນຕໍ່ລະດັບຄວາມຊື່ສຳຄັນຂອງບຸກຄາລທີ່ມີຕໍ່ບຸກຄາລ 3) ເພື່ອນຳເສດຖະກິດພຶດຕິໄນໃນການສ້າງຄວາມພຶ່ງພໍໃຈໃນການເຮັດວຽກແລະຄວາມຊື່ສຳຄັນຕໍ່ບຸກຄາລ ຜົນການວິຈານພົບວ່າ ມີລະດັບຄວາມພຶ່ງພໍໃຈໃນການເຮັດວຽກໂດຍ

เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\mu = 3.72$) มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ($\mu = 4.25$) แต่มีคะแนนผู้สนับสนุนสิทธิในระดับต่ำ ร้อยละ 18.68 ยิ่งไปกว่านั้น ผลการวิจัยยังสนับสนุนว่า ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน (ด้านปัจจัยค่าจ้าง และปัจจัยจิตใจ) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร และ คะแนนผู้สนับสนุนสิทธิ

อุไรวรรณ แก้วเก็บ; และคณะ (2559) ได้ศึกษา 1) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด 2) ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ได้แก่ ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค่าจ้าง โดยศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสนทนากลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค่าจ้างมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 3.94 และ 3.99 ตามลำดับ) และบุคลากรมีความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และ 4.03 ตามลำดับ) 2) ผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารระดับกลางมีความพึงพอใจกับองค์กรเป็นอย่างมาก มองถึงการพัฒนาคู่มือใหม่ที่จะก้าวขึ้นมาเป็นผู้บริหารในระดับต่อไป พนักงานและลูกจ้างมีความภูมิใจในสถานะอาชีพกับการเข้ามาเป็นพนักงานในองค์กร เกิดความรู้สึกมีคุณค่าในการทำงาน รู้สึกได้รับความยุติธรรม ไม่มีการเอารัดเอาเปรียบภายในแผนก ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นสิ่งที่พนักงานระดับปฏิบัติการให้ความสนใจเป็นอย่างมาก เพราะเป็นช่วงอายุใน Gen X ค่อนข้างมาก เป็นวัยที่กำลังสร้างตัว และต้องการความมั่นคงและความก้าวหน้า และสร้างคุณชีวิตที่ดีในอนาคต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) ได้ศึกษา 1) ศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 2) ศึกษาองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และ 3) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 3 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำนวน 413 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1. พนักงานสายปฏิบัติการมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวม การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมด้าน

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน และเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และลักษณะงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม และความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมืออยู่ในระดับค่อนข้างสูง 2. องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการคือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน องค์ประกอบความพึงพอใจในงานของพนักงานสายปฏิบัติการ คือ ความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และความรับผิดชอบในงาน องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ คือ ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์กร และองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ คือ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 3. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มี 2 ปัจจัย คือการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรโดยมีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.26 และ 0.49 และความพึงพอใจในงานส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ โดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร มีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.11

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ

นิก นาเดียน นิซ่า นิก นาซลี; และชีค มุฮัมหมัด ฮิแชม ชีค คารูดิน (Nik Nadian Nisa Nik Nazli; and Sheikh Muhamad Hizam Sheikh Khairudin. 2018 : 121) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการถ่ายโอนของการฝึกอบรมและผลกระทบในองค์กรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (The Factors that Influence Transfer of Training and its Effect on Organizational Citizenship behaviour) ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความผูกพันของพนักงาน และการจำลองการฝึกอบรมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการถ่ายโอนการฝึก

อบรมและมีผลบวกของการโอนการฝึกอบรมในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลก็แสดงให้เห็นว่าการถ่ายโอนการฝึกอบรมเป็นสื่อกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงานการจำลองการฝึกอบรมความผูกพันของพนักงาน และพฤติกรรมสมาชิกที่ดีขององค์กร

อัสตาฟ อุดดิน; และคณะ (Aftab Uddin.; et al. 2018 : 47) ได้ศึกษาเรื่องทำไมความผูกพันของพนักงานแต่ละคนถึงส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีม? การไถ่เกลี่ยผลของความมุ่งมั่นของพนักงานและพฤติกรรมการสมาชิกที่ดีขององค์กร (Why Individual Employee Engagement Matters for Team Performance? Mediating Effects of Employee Commitment and Organizational Citizenship Behaviour) ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานที่ดีขึ้นสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพของทีมในบริบทองค์กร ความมุ่งมั่นขององค์กรและพฤติกรรมการสมาชิกที่ดีขององค์กรมีบทบาทเป็นสื่อกลางในการมีส่วนร่วมของพนักงาน ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของทีม และความผูกพันของพนักงาน

มุฮัมหมัด นาวาซ คาน; และมุฮัมหมัด ไฟซอล มาลิก (Muhammad Nawaz Khan; and Muhammad Faisal Malik. 2017 : 551) ได้ศึกษาเรื่อง “กลุ่มผู้นำของฉันคือกลุ่มของฉัน” การแลกเปลี่ยนผู้นำสมาชิกและพฤติกรรมของพนักงาน (“My Leader’s Group is my Group”. Leader-Member Exchange and Employees’ Behaviours) ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันของพนักงานมีบทบาทเป็นสื่อกลางระหว่างผู้นำ การแลกเปลี่ยนสมาชิก พฤติกรรมการสมาชิกที่ดีขององค์กรและพฤติกรรมการทำงานที่เป็นนวัตกรรม แต่ไม่ใช่เพื่อการแบ่งปันพฤติกรรมความรู้

นัน ยิน (Nan Yin. 2017 : 6-10) ทำการวิจัยเรื่อง ผลของการมีส่วนร่วมในงาน : การตีความจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (The Influencing Outcomes of Job Engagement : An Interpretation from the Social Exchange Theory) การศึกษานี้ทำให้การวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในทุกระดับเพื่อเข้าใจตัวแปรในทุกสเกลรวมถึงการมีส่วนร่วมในงานการปฏิบัติงานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การเหนื่อยหน่ายในงาน และตัวแปรอื่นๆ มีการสำรวจความสัมพันธ์ที่เป็นไปได้ระหว่างมิติย่อยของทุกๆ ตัวแปร ความผูกพันและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นตัวแปรและที่บ่งบอกถึงความสอดคล้องในระดับสูง โดยความผูกพันของงานต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ 0.41 ($p < 0.001$) ซึ่งระบุว่าการมีงานในบริษัท นั้นมีผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือการที่องค์กรมีความผูกพันที่สูงขึ้นนำไปสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่สูงกว่า

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา บริษัท โตโย แท็กซี่ไทย จำกัด ในครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำซึ่งมีตำแหน่งตั้งแต่พนักงานทั่วไปจนถึงระดับผู้จัดการ ของบริษัท โตโย แท็กซี่ไทย จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 298 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 8 สิงหาคม 2562)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำซึ่งมีตำแหน่งตั้งแต่พนักงานทั่วไปจนถึงระดับผู้จัดการ ของบริษัท โตโย แท็กซี่ไทย จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 298 คน คิดเป็นร้อยละ 100

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การสร้างเครื่องมือ (Questionnaire) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างขึ้นจากการปรับใช้แบบสอบถามเดิมที่มีอยู่ โดยดำเนินการดังนี้

- 1.1 ศึกษาจากตำรา บทความ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 1.2 นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1 มากำหนดเป็นกรอบแนวคิด ตามลักษณะปัจจัยที่จะศึกษา และนำข้อคำถามมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยมาสร้างแบบสอบถาม

โดยใช้แนวคิดทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ของ เอออน ฮิววิต (Aon Hewitt. 2018) ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ชเบิร์ก (Two Factors Theory) เฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg. 1959) ด้านปัจจัยต่ำ (Maintenance of Hygiene Factors) และแนวคิดทฤษฎีการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ของ ออร์แกน (Organ. 1987) เป็นแนวทางการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามที่ใช้แบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเพื่อสอบถามลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และรูปแบบการจ้างงาน ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยต่ำ (Maintenance of Hygiene Factors) โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างมาจากแนวคิดของเฮิร์ชเบิร์ก (นิตยา บ้านโก. 2558 : 121-123; อ้างอิงจาก Herzberg. 1959) มาปรับเนื้อหาให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยมีข้อคำถามทั้งสิ้น 20 ข้อ ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) ดังนี้

- | | |
|--------------|-------------------------------|
| ข้อที่ 1-4 | ค่าตอบแทน และสวัสดิการ |
| ข้อที่ 5-8 | ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา |
| ข้อที่ 9-12 | ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน |
| ข้อที่ 13-16 | สภาพแวดล้อมในการทำงาน |
| ข้อที่ 17-20 | ความมั่นคงในงาน |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างมาจากแนวคิดของ เอออน ฮิววิต (เอมอร จันทบุลย์. 2560 : 172-173; อ้างอิงจาก Aon Hewitt. 2018) มาปรับเนื้อหาให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยมีข้อคำถามทั้งสิ้น 12 ข้อ ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) ดังนี้

- | | |
|-------------|-----------------------------------|
| ข้อที่ 1-4 | การกล่าวถึงองค์กรในทางบวก (Say) |
| ข้อที่ 5-8 | ด้านการดำรงอยู่ (Stay) |
| ข้อที่ 9-12 | ด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร (Strive) |

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างมาจากแนวคิดของ กิ่งกาญจน์ นราพันธุ์ (2559 : 122-127), กติกา สองเมือง (2555 : 85-86) มาปรับเนื้อหาให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยมีข้อคำถามทั้งสิ้น 20 ข้อ ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) ดังนี้

- ข้อที่ 1-4 การให้ความช่วยเหลือ (Altruism)
- ข้อที่ 5-8 ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)
- ข้อที่ 9-12 การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)
- ข้อที่ 13-16 ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)
- ข้อที่ 17-20 การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

แบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-End Response Question) เป็นมาตราส่วนแบบวัดประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวคิด Likert's Scale 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนนดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยหรือตรงกับความเป็นจริงในระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยหรือตรงกับความเป็นจริงในระดับ มาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยหรือตรงกับความเป็นจริงในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยหรือตรงกับความเป็นจริงในระดับ น้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยหรือตรงกับความเป็นจริงในระดับ น้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินผลเฉลี่ยของแบบสอบถามโดยแบ่งเป็นคะแนนออกเป็น 5 ช่วง ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของปัจจัยคำจูน (Maintenance of Hygiene Factors) ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) และการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior) เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
4.21 – 5.00	อยู่ในระดับ มากที่สุด
3.41 – 4.20	อยู่ในระดับ มาก
2.61 – 3.40	อยู่ในระดับ ปานกลาง
1.81 – 2.60	อยู่ในระดับ น้อย
1.00 – 1.80	อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

เพื่อให้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นใช้ในการศึกษาครั้งนี้สามารถวัดสิ่งที่ต้องการวัด และมีความแม่นยำในการวัดผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบเครื่องมือดังนี้

2.1 การทดสอบความตรง (Validity) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้พัฒนามาจากงานวิจัยของ นิตยา บ้านโก๋ (2558 : 121-123), เอมอร จันทบุลย์ (2560 : 172-173) และกิงกาญจน์ นราพันธ์ (2559 : 122-127) ซึ่งได้ทำการตรวจสอบหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์แล้ว (Index of Item-Objective Congruence : IOC) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำข้อคำถามมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยและนำแบบสอบถามที่ได้ไปขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง

2.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความเชื่อมั่นหรือความสอดคล้องภายในโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach's Alpha Coefficient ครอนบาค (Cronbach. 1990 : 204) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยการนำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 40 คน โดยมีวิธีการคำนวณดังนี้

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{S^2} \right]$$

- เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
 K แทน จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม
 S_i^2 แทน ผลรวมของความแปรปรวนในแต่ละข้อ
 S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผลจากการตรวจสอบได้ค่าสัมประสิทธิ์อยู่ระหว่าง 0.845 ถึง 0.944 แสดงค่าสัมประสิทธิ์เกินกว่า 0.70 กัลยา วาณิชย์บัญชา (2556 : 101) ซึ่งจะสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงได้ จากนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์ของแบบสอบถาม

ตัวแปรในแบบสอบถาม	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์
1. ตัวแปร ปัจจัยด้าน (Maintenance of Hygiene Factors)		
1.1 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	4	0.871
1.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4	0.916
1.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4	0.872
1.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4	0.934
1.5 ความมั่นคงในงาน	4	0.933
2. ตัวแปร ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement)		
2.1 การกล่าวถึงองค์กรในทางบวก (Say)	4	0.944
2.2 การดำรงอยู่ (Stay)	4	0.891
2.3 การทุ่มเทเพื่อองค์กร (Strive)	4	0.909
3. ตัวแปร การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)		
3.1 การให้ความช่วยเหลือ (Altruism)	4	0.901
3.2 ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)	4	0.845
3.3 การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)	4	0.848
3.4 ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)	4	0.904
3.5 การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)	4	0.920

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยได้เข้าไปขอพบผู้บริหาร เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลงานวิจัยทางบริษัท โตโย แท็กซี่ไทย จำกัด
2. เมื่อได้รับอนุญาตจึงดำเนินการแจกแบบสอบถามออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
3. ผู้วิจัยได้ส่งลิงค์แบบสอบถามออนไลน์ที่ได้รับการพัฒนาเรียบร้อยแล้วไปยังเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลเพื่อให้กระจายลิงค์แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 298 คน ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัท
4. ผู้วิจัยติดตามแบบสอบถามออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง พร้อมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ทั้ง 298 ฉบับ ก่อนนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ผลทางสถิติ และสรุปผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาดำเนินการตามรายละเอียด ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบ ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้
3. การวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbach's Alpha Coefficient) เป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale)
4. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ (Multiple Choices) วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางบรรยาย
5. การวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance of Hygiene Factors) ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation = S.D.) แปลผล และจัดอันดับ
6. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance of Hygiene Factors) ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) จะมีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 ถ้าค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่าตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน โดยทิศทางของความสัมพันธ์ที่จะพิจารณาจากเครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ คือ ถ้าเป็นไปในทิศทางบวก แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกัน ถ้าเป็นไปในทิศทางลบ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่ตรงกันข้ามหรือผกผันกัน

เกณฑ์การแปลผลระดับความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ที่คำนวณได้ดังนี้ (พิชิต ฤทธิ์จัญญ, 2551 : 283)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
0.97 – 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับ สูงมาก
0.71 – 0.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับ สูง
0.51 – 0.70	มีความสัมพันธ์กันในระดับ ปานกลาง
0.31 – 0.50	มีความสัมพันธ์กันในระดับ ต่ำ
0.01 – 0.30	มีความสัมพันธ์กันในระดับ ต่ำมาก
0	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

7. การวิเคราะห์ปัจจัยจำจูน (Maintenance of Hygiene Factors) ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) และ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่ามัธยฐาน (Median) ค่าฐานนิยม (Mode) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation = S.D.)
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม (One Sample T-test) และวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอรายงานผลการวิจัยเรื่อง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา บริษัท โตโย แท็กซี่ไทย จำกัด ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยแจกแบบสอบถามออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การแจกแบบสอบถามแบบออนไลน์ได้รับการตอบรับจำนวนทั้งหมด 298 ชุด ได้รับกลับแล้วแบบสอบถามมีความสมบูรณ์มีจำนวน 298 ชุดคิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติและทดสอบสมมติฐานการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยจะนำเสนอผลการทดสอบและการวิเคราะห์ไว้ 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และรูปแบบการจ้างงาน โดยใช้สถิติแบบความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยค้ำจุน (Maintenance of Hygiene Factors) ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การแปลผลและการจัดอันดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ประกอบด้วย ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก (Say) ด้านการดำรงอยู่ (Stay) และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร (Strive) โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การแปลผลและการจัดอันดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ประกอบด้วย ด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) ด้านความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) ด้านความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) และการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การแปลผลและการจัดอันดับ

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งประกอบด้วย

1) การทดสอบสมมติฐานการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงมาก โดยใช้การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม (One Sample T-test)

2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้าน ความผูกพันต่อองค์กร และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้สถิติการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดการเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดความหมายของสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้แจกแจงแบบที (T-Distribution)
Sig.	หมายถึง	ระดับความมีนัยสำคัญ (Significant)
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
H_0	หมายถึง	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	หมายถึง	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน รูปแบบการจ้างงาน โดยใช้สถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 298 คน สามารถสรุปแจกแจงข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	35	11.74
2. หญิง	263	88.26
รวม	298	100.00

จากตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้จำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 88.26 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 35 คนคิดเป็นร้อยละ 11.74 ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 25 ปี	28	9.40
2. 26-35 ปี	55	18.46
3. 36-45 ปี	117	39.26
4. 46 ปีขึ้นไป	98	32.89
รวม	298	100.00

จากตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี มากที่สุด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 39.26 รองลงมามีอายุต่ำ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.89 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.46 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดมีอายุ ต่ำกว่า 25 ปีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. โสด	195	65.44
2. สมรส	94	31.54
3. หม้าย/หย่าร้าง	9	3.02
รวม	298	100.00

จากตารางที่ 7 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้จำแนกตามสถานภาพ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มากที่สุด จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 65.44 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.54 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.02 ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	251	84.23
2. อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	43	14.43
3. ปริญญาตรี และสูงกว่า	4	1.34
รวม	298	100.00

จากตารางที่ 8 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า มากที่สุด จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 84.23 รองลงมามีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวช./ปวส. จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.43 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดคือ ระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.34 ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. พนักงาน	279	93.62
2. หัวหน้างาน	5	1.68
3. ผู้จัดการ	8	2.68
4. ผู้บริหาร	6	2.01
รวม	298	100.00

จากตารางที่ 9 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้จำแนกตามตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับพนักงาน จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 93.62 รองลงมามีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.68 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหาร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.01 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดมีตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.68 ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 15,000 บาท	249	83.56
2. 15,001-30,000 บาท	35	11.74
3. 30,001-45,000 บาท	7	2.35
4. 45,001-60,000 บาท	1	0.34
5. 60,001 บาทขึ้นไป	6	2.01
รวม	298	100.00

จากตารางที่ 10 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 83.56 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.74 มีรายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.35 มีรายได้ต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.01 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือน 45,001-60,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.34 ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรูปแบบการทำงาน

รูปแบบการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ทำงานรายเดือน	173	58.05
2. ทำงานรายวัน	125	41.95
รวม	298	100.00

จากตารางที่ 11 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้จำแนกตามหน่วยงาน ส่วนใหญ่ มีรูปแบบการทำงานประจำ จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 58.05 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุด มีรูปแบบการทำงานมีรูปแบบการทำงาน จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 41.95 ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค่าจูน (Maintenance of Hygiene Factors)

ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยค่าจูน (Maintenance of Hygiene Factors) ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ

(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การแปลผล และจัดลำดับสามารถแสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 12 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยห้า (Maintenance of Hygiene Factors) โดยรวม

ปัจจัยห้า (Maintenance of Hygiene Factors)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.78	0.878	มาก	1
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.77	0.910	มาก	2
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.73	0.898	มาก	3
ด้านความมั่นคงในงาน	2.90	0.902	ปานกลาง	4
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	2.85	0.946	ปานกลาง	5
รวม	3.40	0.878	มาก	

จากตารางที่ 12 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยห้า (Maintenance of Hygiene Factors) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 (S.D.= 0.872) โดยพิจารณารายละเอียดรายด้าน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.78, S.D.= 0.878) รองลงมาเป็นด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.77, S.D.= 0.910) ตามด้วยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.73, S.D.= 0.898) ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.90, S.D.= 0.902) และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.85, S.D.= 0.946)

ตารางที่ 13 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยห้า (Maintenance of Hygiene Factors) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่	22 7.38	16 5.37	195 65.44	19 6.38	46 15.44	2.83	1.002	ปานกลาง	4

ตารางที่ 13 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจำจุน (Maintenance of Hygiene Factors) ด้าน
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (ต่อ)

ด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ท่านคิดว่าสวัสดิการและ ค่าตอบแทนพิเศษต่างๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม	16 5.37	24 8.05	199 66.78	17 5.70	42 14.09	2.85	0.947	ปาน กลาง	2
ท่านคิดว่าผลตอบแทน อื่นๆ ที่ได้รับ เช่น สวัสดิการที่พักร ค่ารักษาพยาบาล ค่าล่วงเวลา ฯลฯ มีความ เหมาะสม	16 5.37	21 7.05	202 67.79	17 5.70	42 14.09	2.84	0.940	ปาน กลาง	3
ท่านคิดว่าหลักเกณฑ์ การขึ้นเงินเดือน ผลตอบแทนด้านต่างๆ เป็นไปอย่างเหมาะสม	17 5.70	24 8.05	200 67.11	18 6.04	39 13.09	2.87	0.938	ปาน กลาง	1
รวม						2.85	0.946	ปาน กลาง	

หมายเหตุ : ตัวเลขบน หมายถึง จำนวน ตัวเลขล่าง หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยจำจุน (Maintenance of Hygiene Factors) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.85 (S.D. = 0.946)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันดับที่ 1 คือ หลักเกณฑ์การขึ้นเงินเดือน ผลตอบแทนด้านต่างๆ เป็นไปอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.87 (S.D.= 0.938) อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่ 2 คือ สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่างๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.85 (S.D.= 0.947) อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่ 3 คือ ผลตอบแทนอื่นๆ ที่ได้รับ เช่น สวัสดิการ ที่พักร ค่ารักษาพยาบาล ค่าล่วงเวลา ฯลฯ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.84 (S.D.= 0.940) อยู่ในระดับปานกลาง และอันดับที่ 4 คือ เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ มีค่าเฉลี่ย 2.83 (S.D.= 1.002) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 14 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยห้า (Maintenance of Hygiene Factors) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชา ของท่านมีความ เหมาะสมกับตำแหน่ง หน้าที่	41 13.76	186 62.42	39 13.09	14 4.70	18 6.04	3.73	0.965	มาก	4
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชา ของท่านมักให้คำปรึกษา เมื่อท่านมีปัญหาและให้ ความช่วยเหลืออย่าง จริงใจ	14 14.77	187 62.75	36 12.08	19 6.38	12 4.03	3.78	0.916	มาก	1
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชา ของท่านมอบหมายงาน ให้รับผิดชอบอย่าง เสมอภาค	41 13.76	189 63.42	40 13.42	18 6.04	10 3.36	3.78	0.878	มาก	2
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชา ให้การยอมรับความ คิดเห็นของท่าน	43 14.43	185 62.08	41 13.76	17 5.70	12 4.03	3.77	0.907	มาก	3
รวม						3.77	0.910	มาก	

หมายเหตุ : ตัวเลขบน หมายถึง จำนวน ตัวเลขล่าง หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยห้า (Maintenance of Hygiene Factors) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 (S.D. = 0.910)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันดับที่ 1 คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้คำปรึกษา เมื่อท่านมีปัญหาและให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจ มีค่าเฉลี่ย 3.78 (S.D.= 0.916) อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.78 (S.D. = 0.878) อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 3 คือ ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับความคิดเห็นของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.77 (S.D. = 0.907) อยู่ในระดับมาก และอันดับที่ 4 คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.73 (S.D. = 0.965) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 15 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยห้า (Maintenance of Hygiene Factors) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ท่านสามารถเป็นที่พึ่งพาของเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	36 12.08	182 61.07	42 14.09	22 7.38	16 5.37	3.67	0.967	มาก	3
ท่านมีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงาน	35 11.74	183 61.41	42 14.09	23 7.72	15 5.03	3.67	0.957	มาก	4
เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรต่อกันสามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้	41 13.76	190 63.76	41 13.76	17 5.70	9 3.02	3.80	0.858	มาก	1
ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานให้การยอมรับความคิดเห็นของท่าน	38 12.75	191 64.09	42 14.09	17 5.70	10 3.36	3.77	0.866	มาก	2
รวม						3.73	0.898	มาก	

หมายเหตุ : ตัวเลขบน หมายถึง จำนวน ตัวเลขล่าง หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยห้า (Maintenance of Hygiene Factors) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 (S.D. = 3.73)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันดับที่ 1 คือ เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรต่อกันสามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้ มีค่าเฉลี่ย 3.80 (S.D. = 0.858) อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 คือ เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับความคิดเห็นของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.77 (S.D. = 0.866) อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 3 คือ ท่านสามารถเป็นที่พึ่งพาของเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.67 (S.D. = 0.967) อยู่ในระดับมาก และอันดับที่ 4 คือ มีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.67 (S.D. = 0.957) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 16 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยห้า (Maintenance of Hygiene Factors) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ท่านคิดว่ามีเครื่องมือและ วัสดุอุปกรณ์ใช้ใน หน่วยงานอย่างเพียงพอ เหมาะสม	41 13.76	189 63.42	38 12.75	18 6.04	12 4.03	3.77	0.905	มาก	3
ท่านคิดว่าสถานที่ทำงาน มีแสงสว่าง อากาศ ถ่ายเทมีอุณหภูมิที่ เหมาะสมในการ ปฏิบัติงาน	42 14.09	191 64.09	41 13.76	12 4.03	12 4.03	3.80	0.875	มาก	1
ท่านคิดว่าหน่วยงานของ ท่านมีความปลอดภัยใน การปฏิบัติงาน	41 13.76	189 63.42	43 14.43	13 4.36	12 4.03	3.79	0.680	มาก	2
ท่านคิดว่าสถานที่ทำงาน ของท่านมีการแบ่งพื้นที่ เป็นสัดส่วน อย่าง เหมาะสม	38 12.75	188 63.09	47 15.77	13 4.36	12 4.03	3.76	0.876	มาก	4
รวม						3.78	0.878	มาก	

หมายเหตุ : ตัวเลขบน หมายถึง จำนวน ตัวเลขล่าง หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยห้า (Maintenance of Hygiene Factors) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 (S.D.= 0.878)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันดับที่ 1 คือ สถานที่ทำงานมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทมีอุณหภูมิที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.80 (S.D.= 0.875) อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 คือ หน่วยงานของท่านมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.79 (S.D.= 0.880) อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 3 คือ เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ใช้ในหน่วยงานอย่างเพียงพอเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.77 (S.D.= 0.905) อยู่ในระดับมาก และอันดับที่ 4 คือ สถานที่ทำงานของท่านมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.76 (S.D.= 0.876) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 17 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยห้า (Maintenance of Hygiene Factors) ด้านความมั่นคงในงาน

ด้านความมั่นคงในงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่มีความมั่นคงด้านอาชีพ	16 5.37	28 9.40	190 63.76	15 5.03	49 16.44	2.82	0.994	ปานกลาง	3
งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่มีความมั่นคงด้านการเงิน	16 5.37	28 9.40	190 63.76	15 5.03	49 16.44	2.82	0.994	ปานกลาง	4
นโยบายการบริหารงานของหน่วยงานของท่านทำให้ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน	16 5.37	28 9.40	191 64.09	14 4.70	49 16.44	2.83	0.993	ปานกลาง	2
หน่วยงานของท่านมีการแจ้งล่วงหน้าให้ทราบทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร	21 7.05	34 11.41	219 73.49	12 4.03	12 4.03	3.13	0.762	ปานกลาง	1
รวม						2.90	0.902	ปานกลาง	

หมายเหตุ : ตัวเลขบน หมายถึง จำนวน ตัวเลขล่าง หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยห้า (Maintenance of Hygiene Factors) ด้านความมั่นคงในงาน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.90 (S.D.= 0.902)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามพบว่าค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันดับที่ 1 คือ หน่วยงานของท่านมีการแจ้งล่วงหน้าให้ทราบทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.13 (S.D.= 0.762) อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 คือ นโยบายการบริหารงานของหน่วยงานของท่านทำให้ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 2.83 (S.D.= 0.993) อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่ 3 คือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่มีความมั่นคงด้านอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 2.82 (S.D.= 0.994) อยู่ในระดับปานกลาง และอันดับที่ 4 คือ มีงานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่มีความมั่นคงด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ย 2.82 (S.D.= 0.994) อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement)

ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ประกอบด้วย ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก (Say) ด้านการดำรงอยู่ (Stay) และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร (Strive) โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การแปลผล และจัดลำดับสามารถแสดงได้ ดังนี้

ตารางที่ 18 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) โดยรวม

ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านการดำรงอยู่ (Stay)	3.80	0.967	มาก	1
ด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร (Strive)	3.78	0.975	มาก	2
ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก (Say)	3.07	0.883	ปานกลาง	3
รวม	3.55	0.919	มาก	

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 (S.D.= 0.919) โดยพิจารณา รายละเอียดรายด้าน ด้านการดำรงอยู่ (Stay) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80$, S.D.= 0.967) รองลงมา เป็นในด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร (Strive) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.78$, S.D.= 0.975) และด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก (Say) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$, S.D.= 0.883)

ตารางที่ 19 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก (Say)

ด้านการกล่าวถึง องค์กรในทางบวก (Say)	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ท่านกล่าวถึงองค์กรของท่านให้ผู้อื่นฟังอย่างภาคภูมิใจ	30 10.07	24 8.05	195 65.44	25 8.39	24 8.05	3.04	0.944	ปาน กลาง	2
เมื่อท่านได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรของท่านในทางลบ ท่านจะชี้แจงเพื่อโต้แย้งคำกล่าวลบนั้นทันที	31 10.40	25 8.39	188 63.09	28 9.40	26 8.72	3.02	0.972	ปาน กลาง	3

ตารางที่ 19 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก (Say) (ต่อ)

ด้านการกล่าวถึง องค์กรในทางบวก (Say)	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
เมื่อท่านถูกถามเกี่ยวกับ องค์กรของท่าน ท่านจะ กล่าวถึงคุณงามความดี ขององค์กรให้ผู้อื่นฟัง	29 9.73	22 7.38	230 77.18	11 3.69	6 2.01	3.19	0.739	ปาน กลาง	1
ถ้ามีโอกาสท่านจะบอก คนอื่น ๆ ถึงข้อดีกับการ ทำงานในองค์กรนี้	30 10.07	27 9.06	186 62.42	30 10.07	25 8.39	3.02	0.965	ปาน กลาง	4
รวม						3.07	0.883	ปาน กลาง	

หมายเหตุ : ตัวเลขบน หมายถึง จำนวน ตัวเลขล่าง หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก (Say) อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 (S.D.= 0.883)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันดับที่ 1 คือ เมื่อท่านถูกถามเกี่ยวกับองค์กรของท่าน ท่านจะกล่าวถึงคุณงามความดีขององค์กรให้ผู้อื่นฟัง มีค่าเฉลี่ย 3.19 (S.D.= 0.739) อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่ 2 คือ ท่านกล่าวถึงองค์กรของท่านให้ผู้อื่นฟังอย่างภาคภูมิใจ มีค่าเฉลี่ย 3.04 (S.D.= 0.944) อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่ 3 คือ เมื่อท่านได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรของท่านในทางลบ ท่านจะชี้แจงเพื่อโต้แย้งคำกล่าวลบนั่นทันที มีค่าเฉลี่ย 3.02 (S.D.= 0.972) อยู่ในระดับปานกลาง และอันดับที่ 4 คือ ถ้ามีโอกาสท่านจะบอกคนอื่น ๆ ถึงข้อดีกับการทำงานในองค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.02 (S.D.= 0.965) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 20 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ด้านการดำรงอยู่ (Stay)

ด้านการดำรงอยู่ (Stay)	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ท่านคิดว่าท่านตัดสินใจ ถูกที่เข้ามาเป็นสมาชิก ขององค์กรแห่งนี้	55 18.46	179 60.07	26 8.72	24 8.05	14 4.70	3.80	0.989	มาก	3
ท่านคิดว่าองค์กรแห่งนี้ เป็นองค์กรที่ดีที่สุด และ เหมาะสมที่ท่านจะ ปฏิบัติงานด้วยใน ระยะยาว	53 17.79	182 61.07	29 9.73	20 6.71	14 4.70	3.81	0.965	มาก	1
ท่านมีความประสงค์ที่จะ ทำงานกับองค์กรแห่งนี้ ต่อไป	51 17.11	185 62.08	21 7.05	29 9.73	12 4.03	3.79	0.975	มาก	4
ท่านไม่เคยคิดที่จะออก จากองค์กรนี้เพื่อไป ทำงานที่อื่น	53 17.79	184 61.74	25 8.39	23 7.72	13 4.36	3.81	0.964	มาก	2
รวม						3.80	0.967	มาก	

หมายเหตุ : ตัวเลขบน หมายถึง จำนวน ตัวเลขล่าง หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ด้านการดำรงอยู่ (Stay) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 (S.D.= 0.967)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันดับที่ 1 คือ ท่านคิดว่า องค์กรแห่งนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุด และเหมาะสมที่ท่านจะปฏิบัติงานด้วยในระยะยาว มีค่าเฉลี่ย 3.81 (S.D.= 0.965) อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 คือ ท่านไม่เคยคิดที่จะออกจากองค์กรนี้เพื่อไป ทำงานที่อื่น มีค่าเฉลี่ย 3.81 (S.D.= 0.964) อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 3 คือ ท่านคิดว่าท่านตัดสินใจ ถูกที่เข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.80 (S.D.= 0.989) อยู่ในระดับมาก และ อันดับที่ 4 คือ ท่านมีความประสงค์ที่จะทำงานกับองค์กรแห่งนี้ต่อไป มีค่าเฉลี่ย 3.79 (S.D.= 0.975) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 21 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร (Strive)

ด้านการทุ่มเทเพื่อ องค์กร (Strive)	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
องค์กรนี้สร้างแรงบันดาลใจให้ท่านทำงานอย่างดีที่สุดในทุกวัน	53 17.79	175 58.72	29 9.73	29 9.73	12 4.03	3.77	0.987	มาก	4
องค์กรนี้สร้างแรงจูงใจให้ท่านปฏิบัติงานและสร้างประโยชน์ให้มากกว่าที่องค์กรคาดหวัง	55 18.46	172 57.72	33 11.07	29 9.73	9 3.02	3.79	0.956	มาก	1
ท่านยินดีที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ทุกครั้งเพื่อองค์กร	57 19.13	173 58.05	30 10.07	24 8.05	14 4.70	3.79	0.998	มาก	2
ท่านจะพยายามปกป้องและรักษาผลประโยชน์ขององค์กรอย่างเต็มที่	55 18.46	176 59.06	30 10.07	24 8.05	13 4.36	3.79	0.980	มาก	3
รวม						3.78	0.975	มาก	

หมายเหตุ : ตัวเลขบน หมายถึง จำนวน ตัวเลขล่าง หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร (Strive) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 (S.D.= 0.975)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันดับที่ 1 คือ องค์กรนี้สร้างแรงจูงใจให้ท่านปฏิบัติงานและสร้างประโยชน์ให้มากกว่าที่องค์กรคาดหวัง มีค่าเฉลี่ย 3.79 (S.D.= 3.79) อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 คือ ท่านยินดีที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ทุกครั้งเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.79 (S.D.= 0.998) อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 3 คือท่านจะพยายามปกป้องและรักษาผลประโยชน์ขององค์กรอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ย 3.79 (S.D.= 0.980) อยู่ในระดับมาก และอันดับที่ 4 คือ องค์กรนี้สร้างแรงบันดาลใจให้ท่านทำงานอย่างดีที่สุดในทุกวัน มีค่าเฉลี่ย 3.77 (S.D.= 0.987) อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ประกอบด้วย ด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) ด้านความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) ด้านความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) และการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การแปรผล และจัดลำดับสามารถแสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 22 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) โดยรวม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)	3.77	0.862	มาก	1
ด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)	3.74	0.774	มาก	2
ด้านความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)	3.71	0.834	มาก	3
ด้านความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)	3.53	0.849	มาก	4
ด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)	3.50	0.903	มาก	5
รวม	3.55	0.919	มาก	

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ระดับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 (S.D.= 0.823) โดยพิจารณารายละเอียดรายด้าน พบว่า ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.77, S.D.= 0.862) รองลงมาเป็นด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.74, S.D.= 0.774) ด้านความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.71, S.D.= 0.834) ด้านความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.53, S.D.= 0.849) และด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.50, S.D.= 0.903)

ตารางที่ 23 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)

ด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานของท่านในเรื่องต่างๆ อยู่เสมอ แม้ว่าจะไม่ได้เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของท่านโดยตรง	39 13.09	117 39.26	110 36.91	20 6.71	12 4.03	3.51	0.944	มาก	2
ท่านอาสาช่วยเหลืองานผู้อื่นเมื่อเห็นเพื่อนร่วมงานกำลังเดือดร้อน	33 11.07	126 42.28	102 34.23	25 8.39	12 4.03	3.48	0.940	มาก	3
ท่านรู้สึกยินดีให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ	34 11.41	112 37.58	117 39.26	18 6.04	17 5.70	3.43	0.969	มาก	4
ท่านช่วยเหลือเจ้านายเวลาที่เจ้านายติดภารกิจหรือ ติดธุระ	35 11.74	129 43.29	106 35.57	28 9.40	- 0.00	3.57	0.818	มาก	1
รวม						3.50	0.903	มาก	

หมายเหตุ : ตัวเลขบน หมายถึง จำนวน ตัวเลขล่าง หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 (S.D.= 0.903)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันดับที่ 1 คือ ท่านช่วยเหลือเจ้านายเวลาที่เจ้านายติดภารกิจ หรือติดธุระ มีค่าเฉลี่ย 3.57 (S.D.= 0.818) อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 คือ ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานของท่านในเรื่องต่างๆ อยู่เสมอ แม้ว่าจะไม่ได้เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของท่านโดยตรง มีค่าเฉลี่ย 3.51 (S.D.= 0.944) อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 3 คือ ท่านอาสาช่วยเหลืองานผู้อื่นเมื่อเห็นเพื่อนร่วมงานกำลังเดือดร้อน มีค่าเฉลี่ย 3.48 (S.D.= 0.940) อยู่ในระดับมาก และอันดับที่ 4 คือ ท่านรู้สึกยินดีให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ มีค่าเฉลี่ย 3.43 (S.D.= 3.43) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 24 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

ด้านความสำนึก ในหน้าที่ (Conscientiousness)	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ท่านปฏิบัติงานเต็มเวลา ทำงาน ไม่ใช้เวลางานไป ในเรื่องส่วนตัว	53 17.79	120 40.27	97 32.55	28 9.40	- 0.00	3.66	0.877	มาก	4
ท่านยอมรับกฎระเบียบ ภายในองค์กร โดยเอาใจ ใส่และเคารพต่อ กฎระเบียบนั้นๆ	58 19.46	125 41.95	86 28.86	29 9.73	- 0.00	3.71	0.890	มาก	2
ท่านตั้งใจทำงานตาม หน้าที่ของท่าน ไม่ขาด งานหรือมาสายโดยไม่มี กิจธุระจำเป็น	56 18.79	125 41.95	86 28.89	31 10.40	- 0.00	3.69	0.894	มาก	3
ท่านทำงานในสิ่งที่ หน้าที่ความรับผิดชอบ ของท่านและทำในสิ่งที่ เกินกว่าภาระงานใน หน้าที่	54 18.12	125 41.95	119 39.93	- 0.00	- 0.00	3.78	0.731	มาก	1
รวม						3.71	0.834	มาก	

หมายเหตุ : ตัวเลขบน หมายถึง จำนวน ตัวเลขล่าง หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 (S.D.= 0.834)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันดับที่ 1 คือ ท่านทำงานในสิ่งที่หน้าที่ความรับผิดชอบของท่านและทำในสิ่งที่เกินกว่าภาระงานในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.78 (S.D.= 0.731) อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 คือ ท่านยอมรับกฎระเบียบภายในองค์กร โดยเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบนั้นๆ มีค่าเฉลี่ย 3.71 (S.D.= 0.890) อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 3 คือ ท่านตั้งใจทำงานตามหน้าที่ของท่าน ไม่ขาดงานหรือมาสายโดยไม่มีกิจธุระจำเป็น มีค่าเฉลี่ย 3.69 (S.D.= 0.894) อยู่ในระดับมาก และอันดับที่ 4 คือ ท่านปฏิบัติงานเต็มเวลาทำงาน ไม่ใช้เวลางานไปในเรื่องส่วนตัว มีค่าเฉลี่ย 3.66 (S.D.= 0.877) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 25 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ท่านสามารถเข้าใจเหตุผลและความคิดของผู้อื่นได้	64 21.48	123 41.28	86 28.86	25 8.39	- 0.00	3.76	0.885	มาก	2
ท่านสามารถยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่านถึงแม้ว่าท่านจะไม่เห็นด้วยกับกฎระเบียบนั้นๆ ได้	60 20.13	139 46.64	71 23.83	18 6.04	10 3.36	3.74	0.959	มาก	3
ท่านสามารถหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อป้องกันความขัดแย้งที่จะขยายออกไปได้	57 19.13	138 46.31	79 26.51	9 3.02	15 5.03	3.71	0.976	มาก	4
ท่านมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นภายในที่ทำงานและให้ความช่วยเหลือเมื่อมีโอกา	59 19.80	137 45.97	102 34.23	- 0.00	- 0.00	3.86	0.722	มาก	1
รวม						3.77	0.862	มาก	

หมายเหตุ : ตัวเลขบน หมายถึง จำนวน ตัวเลขล่าง หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 (S.D.= 0.862)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันดับที่ 1 คือ ท่านมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นภายในที่ทำงาน และให้ความช่วยเหลือเมื่อมีโอกา มีค่าเฉลี่ย 3.86 (S.D.= 3.86) อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 คือ เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ท่านสามารถเข้าใจเหตุผล และความคิดของผู้อื่นได้ มีค่าเฉลี่ย 3.76 (S.D.= 0.885) อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 3 คือ ท่านสามารถยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่านถึงแม้ว่าท่านจะไม่เห็นด้วยกับกฎระเบียบนั้นๆ ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.74 (S.D.= 0.959) อยู่ในระดับมาก และอันดับที่ 4 คือ ท่านสามารถหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อป้องกันความขัดแย้งที่จะขยายออกไปได้ มีค่าเฉลี่ย 3.71 (S.D.= 0.976) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 26 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)

ด้านความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ท่านสามารถอดทนอดกลั้น ไม่แสดงออกถึงความไม่พอใจ ที่มีต่อปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความขัดแย้งหรือความเครียดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในที่ทำงานได้	38 12.75	119 39.93	120 40.27	15 5.03	6 2.01	3.56	0.851	มาก	2
ท่านสามารถอดทนอดกลั้นต่อบุคคลที่เป็นปัญหาในที่ทำงานได้	32 10.74	131 43.96	116 38.93	19 6.38	- 0.00	3.59	0.766	มาก	1
ท่านสามารถยอมรับในสิ่งต่างๆ ที่ขัดใจท่านโดยปราศจากการแสดงออกถึงความไม่พอใจได้	39 13.09	116 38.93	113 37.92	18 6.04	12 4.03	3.51	0.936	มาก	3
ท่านสามารถอดทนอดกลั้น ต่อกฎระเบียบนโยบายต่างๆ ขององค์กรได้	33 11.07	121 40.60	105 35.23	32 10.74	7 2.35	3.47	0.911	มาก	4
รวม						3.53	0.849	มาก	

หมายเหตุ : ตัวเลขบน หมายถึง จำนวน ตัวเลขล่าง หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 (S.D.= 0.849)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันดับที่ 1 คือ ท่านสามารถอดทนอดกลั้นต่อบุคคลที่เป็นปัญหาในที่ทำงานได้ มีค่าเฉลี่ย 3.59 (S.D.= 0.766) อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 คือ ท่านสามารถอดทนอดกลั้น ไม่แสดงออกถึงความไม่พอใจ ที่มีต่อปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความขัดแย้งหรือความเครียดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในที่ทำงานได้ มีค่าเฉลี่ย 3.56 (S.D.= 0.851) อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 3 คือ ท่านสามารถยอมรับในสิ่งต่างๆ ที่ขัดใจท่านโดยปราศจากการแสดงออกถึงความไม่พอใจได้ มีค่าเฉลี่ย 3.51 (S.D.= 0.936) อยู่ใน

ระดับมาก และอันดับที่ 4 คือ ท่านสามารถอดทนอดกลั้น ต่อกฎระเบียบ นโยบายต่างๆ ขององค์กรได้ มีค่าเฉลี่ย 3.47 (S.D.= 0.911) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 27 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

ด้านการให้ความ ร่วมมือ (Civic Virtue)	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ท่านให้ความร่วมมือกับ องค์กรเป็นอย่างดีไม่ว่า เรื่องใด	54 18.12	130 43.62	99 33.22	15 5.03	- 0.00	3.75	0.808	มาก	2
ท่านสนใจข่าวสารต่างๆ ที่ประกาศหรือจัดทำขึ้น ในองค์กรของท่าน	52 17.45	129 43.29	104 34.90	13 4.36	- 0.00	3.74	0.795	มาก	3
ท่านให้ความร่วมมือเป็น อย่างดีในการรักษา กฎระเบียบหรือนโยบาย ภายในองค์กร	55 18.46	131 43.96	97 32.55	15 5.03	- 0.00	3.76	0.809	มาก	1
ท่านให้ความร่วมมือและ เป็นหูเป็นตาในการ ช่วยเหลือรักษาทรัพยากร ต่างๆ ภายในองค์กร	44 14.77	128 42.95	120 40.27	6 2.01	- 0.00	3.70	0.739	มาก	4
รวม						3.74	0.774	มาก	

หมายเหตุ : ตัวเลขบน หมายถึง จำนวน ตัวเลขล่าง หมายถึง ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 (S.D.= 0.774)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันดับที่ 1 คือ ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการรักษากฎระเบียบหรือนโยบายภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.76 (S.D.= 0.774) อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 คือ ท่านให้ความร่วมมือกับองค์กรเป็นอย่างดีไม่ว่าเรื่องใด มีค่าเฉลี่ย 3.75 (S.D.= 0.808) อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 3 คือ ท่านสนใจข่าวสารต่างๆ ที่ประกาศหรือจัดทำขึ้นในองค์กรของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.74 (S.D.= 0.795) อยู่ในระดับมาก และอันดับที่ 4 คือ ท่านให้ความร่วมมือและเป็นหูเป็นตาในการช่วยเหลือรักษาทรัพยากรต่างๆ ภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.70 (S.D.= 0.739) อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และทดสอบระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร โดยใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม (One Sample T-test) โดยทดสอบค่า $t = 4.21$

สมมติฐานข้อที่ 1 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงมาก

H_0 : ระดับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่อยู่ในระดับสูงมาก

H_1 : ระดับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงมาก

ตารางที่ 28 ระดับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)	3.50	0.903	-13.621	0.000**
ด้านความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)	3.71	0.834	-10.301	0.000**
ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)	3.77	0.862	-8.856	0.000**
ด้านความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)	3.53	0.849	-13.737	0.000**
ด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)	3.74	0.774	-10.541	0.000**

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 28 ผลการทดสอบการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านการให้ความร่วมมือ โดยใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม (One Sample T-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านการให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับสูงมาก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 2

ในการทดสอบสมมติฐานส่วนนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรต้น คือ ปัจจัยด้าน (Maintenance of Hygiene Factors) และความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) กับตัวแปรตามคือการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) เพื่ออธิบายการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา บริษัท โตโย แท็กซี่ไทย จำกัด โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ปัจจัยคำจูน (Maintenance of Hygiene Factors) ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก (Say)

H_0 : ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก

H_1 : ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก

ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยคำจูนกับการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก

ปัจจัยคำจูน	การกล่าวถึงองค์กรในทางบวก			
	r	Sig.-(2- tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.915	0.000**	สูงมาก	เดียวกัน
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.828	0.000**	สูง	เดียวกัน
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.830	0.000**	สูง	เดียวกัน
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.831	0.000**	สูง	เดียวกัน
ความมั่นคงในงาน	0.938	0.000**	สูงมาก	เดียวกัน

หมายเหตุ : ** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ .01

จากตารางที่ 29 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงานกับการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ทุกด้าน นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.915 และ 0.938 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมากในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยคำจูน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.828, 0.830 และ 0.831 ตามลำดับ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ปัจจัยคำจูน (Maintenance of Hygiene Factors) ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ด้านการดำรงอยู่ (Stay)

H_0 : ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการดำรงอยู่

H_1 : ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับการดำรงอยู่

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยคำจูนกับการดำรงอยู่

ปัจจัยคำจูน	การดำรงอยู่			
	r	Sig.-(2- tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.919	0.000**	สูงมาก	เดียวกัน
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.958	0.000**	สูงมาก	เดียวกัน
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.958	0.000**	สูงมาก	เดียวกัน
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.954	0.000**	สูงมาก	เดียวกัน
ความมั่นคงในงาน	0.929	0.000**	สูงมาก	เดียวกัน

หมายเหตุ : ** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ .01

จากตารางที่ 30 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงานกับการดำรงอยู่ โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ทุกด้าน นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความ

สัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับการดำรงอยู่ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.919, 0.958, 0.958, 0.954, และ 0.929 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมากในทิศทางเดียวกันทุกด้าน

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ปัจจัยคำจูน (Maintenance of Hygiene Factors) ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร (Strive)

H_0 : ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการทุ่มเทเพื่อองค์กร

H_1 : ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับการทุ่มเทเพื่อองค์กร

ตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยคำจูนกับการทุ่มเทเพื่อองค์กร

ปัจจัยคำจูน	การทุ่มเทเพื่อองค์กร			
	r	Sig.-(2- tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.913	0.000**	สูงมาก	เดียวกัน
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.964	0.000**	สูงมาก	เดียวกัน
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.963	0.000**	สูงมาก	เดียวกัน
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.956	0.000**	สูงมาก	เดียวกัน
ความมั่นคงในงาน	0.925	0.000**	สูงมาก	เดียวกัน

หมายเหตุ : ** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ .01

จากตารางที่ 31 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงานกับการทุ่มเทเพื่อองค์กร โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ

0.05 พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ทุกด้าน นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับการทุ่มเทเพื่อองค์กร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.913, 0.964, 0.963, 0.956, และ 0.925 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมากในทิศทางเดียวกันทุกด้าน

สมมติฐานข้อที่ 3

ในการทดสอบสมมติฐานส่วนนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรอิสระคือปัจจัยคำจูน (Maintenance of Hygiene Factors) และความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) กับตัวแปรตามคือการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) เพื่ออธิบายการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา บริษัท โตโย แท็กซี่ไทย จำกัด โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 3.1 ปัจจัยคำจูน (Maintenance of Hygiene Factors) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)

H_0 : ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับด้านการให้ความช่วยเหลือ

H_1 : ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับด้านการให้ความช่วยเหลือ

ตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยคำจูนกับการให้ความช่วยเหลือ

ปัจจัยคำจูน	การให้ความช่วยเหลือ			
	r	Sig.-(2- tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.860	0.000**	สูง	เดียวกัน
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.836	0.000**	สูง	เดียวกัน
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.847	0.000**	สูง	เดียวกัน
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.831	0.000**	สูง	เดียวกัน
ความมั่นคงในงาน	0.867	0.000**	สูง	เดียวกัน

หมายเหตุ : ** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ .01

จากตารางที่ 32 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงานกับการให้ความช่วยเหลือ โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ทุกด้าน นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับการให้ความช่วยเหลือ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.860, 0.836, 0.847, 0.831, 0.867 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงในทิศทางเดียวกันทุกด้าน

สมมติฐานข้อที่ 3.2 ปัจจัยคำจูน (Maintenance of Hygiene Factors) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

H_0 : ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับด้านความสำนึกในหน้าที่

H_1 : ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับด้านความสำนึกในหน้าที่

ตารางที่ 33 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยคำจูนกับความสำนึกในหน้าที่

ปัจจัยคำจูน	ความสำนึกในหน้าที่			
	r	Sig.-(2- tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.811	0.000**	สูง	เดียวกัน
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.828	0.000**	สูง	เดียวกัน
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.830	0.000**	สูง	เดียวกัน
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.817	0.000**	สูง	เดียวกัน
ความมั่นคงในงาน	0.844	0.000**	สูง	เดียวกัน

หมายเหตุ : ** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ .01

จากตารางที่ 33 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงานกับความสำนึกในหน้าที่ โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ทุกด้าน นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความสำนึกในหน้าที่ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.811, 0.828, 0.830, 0.817, และ 0.844 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงในทิศทางเดียวกันทุกด้าน

สมมติฐานข้อที่ 3.3 ปัจจัยคำจูน (Maintenance of Hygiene Factors) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)

H_0 : ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการคำนึงถึงผู้อื่น

H_1 : ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับการคำนึงถึงผู้อื่น

ตารางที่ 34 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยคำจูนกับการคำนึงถึงผู้อื่น

ปัจจัยคำจูน	การคำนึงถึงผู้อื่น			
	r	Sig.-(2- tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.823	0.000**	สูง	เดียวกัน
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.877	0.000**	สูง	เดียวกัน
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.881	0.000**	สูง	เดียวกัน
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.873	0.000**	สูง	เดียวกัน
ความมั่นคงในงาน	0.858	0.000**	สูง	เดียวกัน

หมายเหตุ : ** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ .01

จากตารางที่ 34 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงานกับการคำนึงถึงผู้อื่น โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ทุกด้าน นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับการคำนึงถึงผู้อื่น อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.823, 0.877, 0.881, 0.873, และ 0.858 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงในทิศทางเดียวกันทุกด้าน

สมมติฐานข้อที่ 3.4 ปัจจัยคำจูน (Maintenance of Hygiene Factors) ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)

H_0 : ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับด้านความอดทนอดกลั้น

H_1 : ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับด้านความอดทนอดกลั้น

ตารางที่ 35 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยคำจูนกับความอดทนอดกลั้น

ปัจจัยคำจูน	ความอดทนอดกลั้น			
	r	Sig.-(2- tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.841	0.000**	สูง	เดียวกัน
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.811	0.000**	สูง	เดียวกัน
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.825	0.000**	สูง	เดียวกัน
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.811	0.000**	สูง	เดียวกัน
ความมั่นคงในงาน	0.854	0.000**	สูง	เดียวกัน

หมายเหตุ : ** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ .01

จากตารางที่ 35 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงานกับความอดทนอดกลั้น โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ทุกด้าน นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความอดทนอดกลั้น อย่างมีระดับนัยสำคัญทาง

สถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.841, 0.811, 0.825, 0.811, และ 0.854 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงในทิศทางเดียวกันทุกด้าน

สมมติฐานข้อที่ 3.5 ปัจจัยคำจูน (Maintenance of Hygiene Factors) ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

H_0 : ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับด้านการให้ความร่วมมือ

H_1 : ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับด้านการให้ความร่วมมือ

ตารางที่ 36 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยคำจูนกับการให้ความร่วมมือ

ปัจจัยคำจูน	การให้ความร่วมมือ			
	r	Sig.-(2- tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.789	0.000**	สูง	เดียวกัน
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.798	0.000**	สูง	เดียวกัน
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.812	0.000**	สูง	เดียวกัน
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.801	0.000**	สูง	เดียวกัน
ความมั่นคงในงาน	0.834	0.000**	สูง	เดียวกัน

หมายเหตุ : ** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ .01

จากตารางที่ 36 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงานกับการให้ความร่วมมือ โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ทุกด้าน นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความ

สัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับการให้ความร่วมมือ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.789, 0.798, 0.812, 0.801, และ 0.834 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงในทิศทางเดียวกันทุกด้าน

สมมติฐานข้อที่ 4

ในการทดสอบสมมติฐานส่วนนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรต้นคือปัจจัยค้ำจุน (Maintenance of Hygiene Factors) และความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) กับตัวแปรตามคือการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) เพื่ออธิบายการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา บริษัท โตโย แท็กซี่ไทย จำกัด โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 4.1 ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)

H_0 : ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับการให้ความช่วยเหลือ

H_1 : ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการให้ความช่วยเหลือ

ตารางที่ 37 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับการให้ความช่วยเหลือ

ความผูกพันต่อองค์กร	การให้ความช่วยเหลือ			
	r	Sig.-(2- tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
การกล่าวถึงองค์กรในทางบวก	0.877	0.000**	สูง	เดียวกัน
การดำรงอยู่	0.872	0.000**	สูง	เดียวกัน
การทุ่มเทเพื่อองค์กร	0.878	0.000**	สูง	เดียวกัน

หมายเหตุ : ** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ .01

จากตารางที่ 37 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร ด้านการกล่าวถึง องค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กรกับการให้ความช่วยเหลือ โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ทุกด้าน นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการกล่าวถึง องค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับการให้ความช่วยเหลือ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.877, 0.872, และ 0.878 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงในทิศทางเดียวกันทุกด้าน

สมมติฐานข้อที่ 4.2 ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ด้านการกล่าวถึง องค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

H_0 : ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับด้านความสำนึกในหน้าที่

H_1 : ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับด้านความสำนึกในหน้าที่

ตารางที่ 38 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความสำนึกในหน้าที่

ความผูกพันต่อองค์กร	ความสำนึกในหน้าที่			
	r	Sig.-(2- tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
การกล่าวถึงองค์กรในทางบวก	0.861	0.000**	สูง	เดียวกัน
การดำรงอยู่	0.844	0.000**	สูง	เดียวกัน
การทุ่มเทเพื่อองค์กร	0.862	0.000**	สูง	เดียวกัน

หมายเหตุ : ** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ .01

จากตารางที่ 38 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร ด้านการกล่าวถึง องค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กรกับความสำนึกในหน้าที่ โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ทุกด้าน นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน

หลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำนึกในหน้าที่ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.861, 0.844, และ 0.862 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงในทิศทางเดียวกันทุกด้าน

สมมติฐานข้อที่ 4.3 ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)

H_0 : ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับด้านการคำนึงถึงผู้อื่น

H_1 : ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับด้านการคำนึงถึงผู้อื่น

ตารางที่ 39 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับการคำนึงถึงผู้อื่น

ความผูกพันต่อองค์กร	การคำนึงถึงผู้อื่น			
	r	Sig.-(2- tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
การกล่าวถึงองค์กรในทางบวก	0.871	0.000**	สูง	เดียวกัน
การดำรงอยู่	0.883	0.000**	สูง	เดียวกัน
การทุ่มเทเพื่อองค์กร	0.900	0.000**	สูง	เดียวกัน

หมายเหตุ : ** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ .01

จากตารางที่ 39 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร ด้านการกล่าวถึง องค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กรกับการคำนึงถึงผู้อื่น โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ทุกด้าน นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับการคำนึงถึงผู้อื่น อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.871, 0.883, และ 0.900 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงในทิศทางเดียวกันทุกด้าน

สมมติฐานข้อที่ 4.4 ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)

H_0 : ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับด้านความอดทนอดกลั้น

H_1 : ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับด้านความอดทนอดกลั้น

ตารางที่ 40 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความอดทนอดกลั้น

ความผูกพันต่อองค์กร	ความอดทนอดกลั้น			
	r	Sig.-(2- tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
การกล่าวถึงองค์กรในทางบวก	0.870	0.000**	สูง	เดียวกัน
การดำรงอยู่	0.846	0.000**	สูง	เดียวกัน
การทุ่มเทเพื่อองค์กร	0.854	0.000**	สูง	เดียวกัน

หมายเหตุ : ** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ .01

จากตารางที่ 40 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร ด้านการกล่าวถึง องค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กรกับความอดทนอดกลั้น โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ทุกด้าน นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความอดทนอดกลั้น อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.870, 0.846, และ 0.854 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงในทิศทางเดียวกันทุกด้าน

สมมติฐานข้อที่ 4.5 ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

H_0 : ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับด้านการให้ความร่วมมือ

H_1 : ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับด้านการให้ความร่วมมือ

ตารางที่ 41 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับการให้ความร่วมมือ

ความผูกพันต่อองค์กร	การให้ความร่วมมือ			
	r	Sig.-(2- tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
การกล่าวถึงองค์กรในทางบวก	0.852	0.000**	สูง	เดียวกัน
การดำรงอยู่	0.824	0.000**	สูง	เดียวกัน
การทุ่มเทเพื่อองค์กร	0.842	0.000**	สูง	เดียวกัน

หมายเหตุ : ** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ .01

จากตารางที่ 41 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร ด้านการกล่าวถึง องค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กรกับการให้ความร่วมมือ โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ทุกด้าน นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับการให้ความร่วมมืออย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.852, 0.824, และ 0.842 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงในทิศทางเดียวกันทุกด้าน

บทที่ 5

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การเสนอผลการวิจัยเรื่อง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา บริษัท โตโย แท็กซี่ไทย จำกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการวิจัยได้นำข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานประจำซึ่งมีตำแหน่งตั้งแต่ พนักงานทั่วไปจนถึงระดับผู้บริหาร ของบริษัท โตโย แท็กซี่ไทย จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 298 คน มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติและทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยมีความมุ่งหมายของการวิจัยดังนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยจำวน ความผูกพันต่อองค์กร และการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจำวน ความผูกพันต่อองค์กร กับการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้จำแนกตามเพศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 88.26 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 35 คนคิดเป็นร้อยละ 11.74 ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนใหญ่อายุ 36-45 ปี มากที่สุด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 39.26 รองลงมามีอายุดำ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.89 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.46 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดมีอายุ ต่ำกว่า 25 ปีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40

มีสถานภาพโสดมากที่สุดจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 65.44 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.54 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้างจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.02 ของกลุ่มตัวอย่าง

มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า มากที่สุด จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 84.23 รองลงมามีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวช./ปวส. จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.43 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดคือ ระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.34

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับพนักงาน จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 93.62 รองลงมา มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.68 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหาร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.01 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดมีตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.68

มีรายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 83.56 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.74 มีรายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.35 มีรายได้ต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.01 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือน 45,001-60,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.34

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรูปแบบการจ้างงานประจำ จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 58.05 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดมีรูปแบบการจ้างงานมีรูปแบบการจ้างงาน จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 41.95

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยคำจุน (Maintenance of Hygiene Factors)

จากผลการวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นของปัจจัยคำจุนในระดับมาก สามารถพิจารณารายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ปัจจัยคำจุนมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.40 (S.D. = 0.878) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า อันดับ 1 คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 (S.D. = 0.878) อันดับ 2 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 (S.D. = 0.910) อันดับ 3 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 (S.D. = 0.898) อันดับ 4 ด้านความมั่นคงในงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.90 (S.D. = 0.902) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.85 (S.D. = 0.946)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement)

จากผลการวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก สามารถพิจารณารายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ความผูกพันต่อองค์กรมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 (S.D. = 0.919) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า อันดับ 1 คือ ด้านการดำรงอยู่ (Stay) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 (S.D. = 0.967) อันดับ 2 ด้าน

การทุ่มเทเพื่อองค์กร (Strive) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 (S.D. = 0.975) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก (Say) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 (S.D. = 0.883)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)

จากผลการวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับมาก สามารถพิจารณาเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 (S.D. = 0.823) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า อันดับ 1 คือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 (S.D. = 0.862) อันดับ 2 ด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 (S.D. = 0.774) อันดับ 3 ด้านความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 (S.D. = 0.834) อันดับ 4 ด้านความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 (S.D. = 0.849) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 (S.D. = 0.903)

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

1. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 1 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงมาก

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม (One Sample T-test) โดยทดสอบค่า $t = 4.21$ พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านการให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับสูงมาก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

2. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

สมมติฐานข้อที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูน ด้านคำตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.1 ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก (Say) สรุปได้ว่า ด้านความมั่นคงในงาน ($r = 0.938$) มีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก (Say) ส่วนด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($r = 0.915$) มีความสัมพันธ์ในระดับรองลงมา

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.2 ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ด้านการดำรงอยู่ (Stay) สรุปได้ว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($r = 0.958$) มีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการดำรงอยู่ (Stay) ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($r = 0.954$) มีความสัมพันธ์ในระดับรองลงมา

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.3 ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร (Strive) สรุปได้ว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($r = 0.964$) มีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร (Strive) ส่วนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($r = 0.963$) มีความสัมพันธ์ในระดับรองลงมา

3. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

สมมติฐานข้อที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านการให้ความร่วมมือ

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3.1 ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) สรุปได้ว่า ด้านความมั่นคงในงาน ($r = 0.867$) มีความสัมพันธ์สูงสุดกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) ส่วนด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($r = 0.860$) มีความสัมพันธ์ในระดับรองลงมา

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3.2 ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) สรุปได้ว่า ด้านความมั่นคงในงาน ($r = 0.844$) มีความสัมพันธ์สูงสุดกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) ส่วนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($r = 0.830$) มีความสัมพันธ์ในระดับรองลงมา

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3.3 ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) มีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) สรุปได้ว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($r = 0.881$) มีความสัมพันธ์สูงสุดกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($r = 0.877$) มีความสัมพันธ์ในระดับรองลงมา

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3.4 ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) สรุปได้ว่า ด้านความมั่นคงในงาน ($r = 0.854$) มีความสัมพันธ์สูงสุดกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) ส่วนด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($r = 0.841$) มีความสัมพันธ์ในระดับรองลงมา

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3.5 ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) สรุปได้ว่า ด้านความมั่นคงในงาน ($r = 0.834$) มีความสัมพันธ์สูงสุดกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) ส่วนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($r = 0.812$) มีความสัมพันธ์ในระดับรองลงมา

4. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4

สมมติฐานข้อที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านการให้ความร่วมมือ

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4.1 ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) มีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) สรุปได้ว่า ด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร ($r = 0.878$) มีความสัมพันธ์สูงสุดกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) ส่วนด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ($r = 0.877$) มีความสัมพันธ์ในระดับรองลงมา

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4.2 ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) มีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) สรุปได้ว่า ด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร ($r = 0.862$) มีความสัมพันธ์สูงสุดกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านความ

สำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) ส่วนด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ($r = 0.861$) มีความสัมพันธ์ในระดับรองลงมา

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4.3 ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) มีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) สรุปได้ว่า ด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร ($r = 0.900$) มีความสัมพันธ์สูงสุดกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) ส่วนด้านการดำรงอยู่ ($r = 0.883$) มีความสัมพันธ์ในระดับรองลงมา

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4.4 ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) มีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) สรุปได้ว่า ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ($r = 0.870$) มีความสัมพันธ์สูงสุดกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) ส่วนด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร ($r = 0.854$) มีความสัมพันธ์ในระดับรองลงมา

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4.5 ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) มีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) สรุปได้ว่า ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ($r = 0.852$) มีความสัมพันธ์สูงสุดกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) ส่วนด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร ($r = 0.842$) มีความสัมพันธ์ในระดับรองลงมา

อภิปรายผลการวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐานสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยคำจูน ด้านคำตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านคำตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานรับรู้ว่าการขึ้นเงินเดือน ผลตอบแทนด้านต่างๆ การให้สวัสดิการ และคำตอบแทนพิเศษต่างๆ เป็นไปอย่างเหมาะสม ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแก่พนักงานเมื่อมีปัญหาพร้อมทั้งให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและให้การยอมรับความคิดเห็นของพนักงาน นอกเหนือจากนั้นผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายงานให้พนักงานรับผิดชอบงานอย่างสม่ำเสมอ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรต่อกันสามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้และให้การยอมรับความคิดเห็นของพนักงานด้วยกัน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานรับรู้ถึงสถานที่ทำงานที่มีความเหมาะสมด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน รวมถึงสถานที่ทำงานมีการแบ่งเป็นสัดส่วน อากาศถ่ายเท แสงสว่างเพียงพอ พร้อมทั้งมีเครื่องมือ

และวัสดุอุปกรณ์ที่สามารถนำมาใช้ในองค์กรได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ และด้านความมั่นคง ในงานองค์กรมีการแจ่มแจ้งล่วงหน้าให้ทราบทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ซึ่งนโยบาย การบริหารงานขององค์กรทำให้พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน สอดคล้องกับ นฤเบศร์ สิงห์สถิต; และชินโสณ วิสิฐนธิกร (2561) พบว่า ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับความผูกพัน ต่อองค์การมีระดับสูงในทิศทางเดียวกัน และพงศ์ศรัณย์ พลศรีเลิศ (2559) พบว่า ปัจจัยคำจูนมี อิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร และอุไรวรรณ แก้วเก็บ; และคณะ (2559) พบว่า ปัจจัยคำจูนส่งผลให้เกิดความผูกพัน และวัลลพ ล้อมตะคุ (2554) พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม และความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ

ความผูกพันต่อองค์การด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ด้านการดำรงอยู่ และด้าน การทุ่มเทเพื่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้าน การกล่าวถึงองค์กรในทางบวก พนักงานกล่าวถึงคุณงามความดีขององค์กรให้ผู้อื่นฟังอย่าง ภาคภูมิใจ ด้านการดำรงอยู่ พนักงานคิดว่าองค์กรเป็นองค์กรที่ดีที่สุด และเหมาะสมที่พนักงาน จะปฏิบัติงานด้วยในระยะยาว พนักงานไม่เคยคิดที่จะออกจากองค์กรนี้เพื่อไปทำงานที่อื่น และ การที่เข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรแห่งนี้เป็นเรื่องที่ทางพนักงานตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง รวมทั้ง พนักงานมีความประสงค์ที่จะทำงานกับองค์กรแห่งนี้ต่อไป ด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร พนักงาน มองว่าทางองค์กรสามารถสร้างแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานและสร้างประโยชน์ให้มากกว่าที่ องค์กรคาดหวัง พนักงานยินดีที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่าง เต็มที่ทุกครั้งเพื่อองค์กร พยายามปกป้องและรักษาผลประโยชน์ขององค์กรอย่างเต็มที่ สอดคล้อง กับ วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) พบว่า ปัจจัยคำจูน ด้านเงินเดือน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ โดย ผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ นิค นาเดียน นิซ่า นิค นาซลี; และชีค มุฮัมหมัด อิซหม ชีค คารูติน (Nik Nadian Nisa Nik Nazli; and Sheikh Muhamad Hizam Sheikh Khairudin. 2018) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลก็แสดงให้เห็นว่าการถ่ายโอนการ ฝึกอบรมเป็นสื่อกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงานการจำลองการฝึกอบรม ความผูกพันของพนักงาน และพฤติกรรมสมาชิกที่ดีขององค์กร และอัศตาฟ อุดดิน; และคณะ (Aftab Uddin; et al. 2018) พบว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานที่ดีขึ้นสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพ ของทีมในบริบทองค์กร ความมุ่งมั่นขององค์การและพฤติกรรมสมาชิกที่ดีขององค์กรมี บทบาทเป็นสื่อกลางในการมีส่วนร่วมของพนักงาน ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของทีม และ ความผูกพันของพนักงาน มุฮัมหมัด นาวาซ คาน; และมุฮัมหมัด ไฟซอล มาลิก (Muhammad Nawaz Khan; and Muhammad Faisal Malik. 2017) พบว่า ความผูกพันของพนักงานมี บทบาทเป็นสื่อกลางระหว่างผู้นำ การแลกเปลี่ยนสมาชิก พฤติกรรมการสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมการทำงานที่เป็นนวัตกรรม แต่ไม่ใช่เพื่อการแบ่งปันพฤติกรรมความรู้ และนัน ยิน (Nan Yin. 2017) พบว่า ความผูกพันมีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการ

ให้ความช่วยเหลือ ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านการให้ความร่วมมือ

ข้อเสนอแนะงานวิจัย

ผู้วิจัยได้นำข้อค้นพบจากงานวิจัยมาอธิบายเพื่อให้เกิดข้อเสนอแนะ เพื่อที่จะได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป โดยข้อเสนอแนะประกอบด้วย ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

1. พนักงานให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในงาน ในเรื่องความมั่นคงด้านการเงิน ความมั่นคงในงานและอาชีพ รวมถึงการจัดสวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล ตลอดจนหลักเกณฑ์การขึ้นเงินเดือนต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทควรพิจารณาศึกษาข้อมูลจากองค์กรอื่นๆ ที่มีลักษณะธุรกิจหรือขนาดองค์กรที่ใกล้เคียงกัน เพื่อพิจารณารายละเอียดต่างๆ ดังกล่าว เพื่อให้เกิดความเหมาะสมเพิ่มมากขึ้น

2. ในด้านความผูกพันต่อองค์กรพนักงานส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นหรือแสดงออกถึงการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก ในเรื่องความภาคภูมิใจในการทำงานกับองค์กรรวมถึงการปกป้ององค์กร และการกล่าวถึงคุณงามความดีขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นองค์กรควรพิจารณาถึงแนวทางการสร้างทัศนคติที่จะทำให้พนักงานเชื่อมั่นในสิ่งที่องค์กรทำอย่างเป็นรูปธรรม และทำให้พนักงานเชื่อมั่นว่าองค์กรมีความมั่นคงในงาน เป็นองค์กรแห่งความสุข ซึ่งจะทำให้พนักงานรักและพูดถึงองค์กรในทางที่ดีต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาภาพรวมของทั้งองค์กร ซึ่งผู้วิจัยเสนอแนะให้ศึกษาเชิงลึก เช่น ระดับฝ่าย หรือแผนก หรือตำแหน่งงาน ซึ่งมีความแตกต่างของการบริหารจัดการอาจมีความแตกต่างกันในเรื่องของความสัมพันธ์ต่อการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน

2. การศึกษาวิจัยการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะปัจจัยค่าจ้างและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งอาจมีตัวแปรอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยจุดใจที่มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และปัจจัยส่วนบุคคล เป็นต้น

บรรณานุกรม

TNI

บรรณานุกรม

- กระทรวงแรงงาน. (2557). โครงการเตรียมการรองรับการเคลื่อนย้ายของแรงงาน
สู่การเป็นประชาคมอาเซียน. สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2562, จาก <https://www.facebook.com/notes/itd-international-institute-for-trade-and-development/%E0%B9%82%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B8%A1%E0%B8%AD%E0%B8%B2%E0%B9%80%E0%B8%8B%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%99/10153848986645314/>.
- กมลวรรณ มั่งนุ้ย. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานปฏิบัติงานสาขาในเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กศิกา สองเมือง. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การบริหารงานแบบญี่ปุ่น
การสื่อสารภายในบริษัทข้ามชาติกับการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัท
ในเครือทรูเพอร์ อีซูซุ เซลล์ ประเทศไทย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด).
ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2556). การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ด้วย AMOS.
กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดดา.
- กิงกาญจน์ นราพันธุ์. (2559). ปัจจัยด้านองค์การที่ส่งผลต่อการบริหารงานแบบญี่ปุ่นและ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจญี่ปุ่น)
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- โชติรส ดำรงสานติ. (2554). การให้สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินและกลยุทธ์การสื่อสารของผู้นำ
ที่มีผลต่อความรักและพลังขับเคลื่อนขององค์กรของคนเก่ง. วิทยานิพนธ์ วท.ม.
(การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธาดา ราชกิจ. (2562). กลยุทธ์ในการรักษาพนักงานฝีมือเยี่ยมให้อยู่กับองค์กร
(Employee Retention Strategy). สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2562, จาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190326-employee-retention/>.
- ธนากร ชันธพัต. (2557). ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่
ส่งผลต่อความจงรักภักดี ของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร กรณีศึกษา การไฟฟ้า
ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- นิตยา บ้านโก๋. (2558). ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐศูนย์
ฝึกพาณิชยนาวิ กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นฤเบศร์ สิงห์สถิต; และชินโสณ วิสิฐนิจิกิจา. (2561, กันยายน - ธันวาคม). แรงจูงใจที่มีผล
ต่อการทำงานของแรงงานต่างด้าว (สัญชาติกัมพูชา) ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง.
วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. 12(3) : 99.
- พงศ์ศรัณย์ พลศรีเลิศ. (2559, กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม). ตัวแบบสมการโครงสร้างปัจจัย
ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร กรณีศึกษาของ
รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ราชพฤกษ์. 2(1) : 56.
- พรเทพ แก้วเชื้อ. (2560, มกราคม - มิถุนายน). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรใน
ประเทศไทย. วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ.
9(1) : 211.
- พิชิต พัทธกะเทพสมบัติ; และคณะ. (2552). ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อ
องค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมารธรรม.
- พิชิต ฤทธิ์จัญญ. (2551). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : แฮสส์ ออฟ
เคอร์มีส์.
- ภรณ์ มหานนท์. (2539). การประเมินประสิทธิผลองค์กร. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กร
เอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์กร). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วินิต วิไลวงษ์วัฒนพิง. (2551). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขใน
สถานีอนามัยระดับตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ รป.ม.
(รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิริยาภรณ์ แก้วเกิด; และคณะ. (2560, พฤษภาคม - สิงหาคม). การดำเนินงานเพื่อสร้าง
ความสุขและความผูกพันของพนักงานในองค์กรสุขภาวะต้นแบบ. วารสาร
บริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 1(2) : 15.
- วัลลพ ล้อมตะคุ. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ.
วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). นครราชสีมา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีสุรนารี.

- ศศิ อ่วมเพ็ง. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา สำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- สมศักดิ์ ปิตตานัง. (2555). ความผูกพันขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). ปทุมธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2549). พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่ : แนวคิด และทฤษฎี. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรัสวดี สุวรรณเวช. (2549, มีนาคม). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน. วารสารการบริหารสำหรับนักบริหารงานบุคคลมืออาชีพ. 27(3) : 30-31.
- อุไรวรรณ แก้วเก็บ; และคณะ. (2559, มกราคม - มิถุนายน). อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทในกลุ่มปิโตรเคมี จังหวัดระยอง. วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. 5(1) : 84.
- เอมอร จันทบุลย์. (2560). ภาวะผู้นำและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา ไดเซล กรุ๊ป (ประเทศไทย). วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจญี่ปุ่น). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- Cosmeticsinfo. (2016). **Product Categories, Baby Products**. Retrieved August 10, 2019, from <https://cosmeticsinfo.org/product/baby-products>.
- Aon Hewitt. (2018). **Trends in Global Employee Engagement, Global Employee Engagement Rebounds to Match Its All-Time High**. Retrieved August 9, 2019, from http://images.transcontinentalmedia.com/LAF/lacom/Aon_2018_Trends_In_Global_Employee_Engagement.pdf.
- Aon Hewitt Thailand. (2562). 3 ปัจจัยที่ส่งผลกับ “ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร” มากที่สุดในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2562, จาก <https://www.facebook.com/AonHewittThailand/posts/1096807057146732/>.
- Aftab Uddin; et al. (2018). Why Individual Employee Engagement Matters for Team Performance? Mediating Effects of Employee Commitment and Organizational Citizenship Behaviour. **Team Performance Management: An International Journal**. 25(1/2) : 47.

- Buchanan. (1974). **Building Organization Commitment : The Socialization of Managers in Work Organizations. Leadership.** New York : Harper & Row.
- Cronbach. (1990). **Essentials of Psychological Testing.** 5th ed. New York : Harper Collins Publishers.
- Dyne, Cummings; and Parks. (1995). Helping and Voice Extra-Role Behaviors : Evidence of Construct and Predictive Validity. **Academy of Management Journal.** 41(1) : 108-119.
- Herzberg. (1959). **The Motivation to Work.** New York : John Wiley & Sons, Inc.
- HR Note. (2562). โครงการเตรียมการรองรับการเคลื่อนย้ายของแรงงานสู่การเป็นประชาคมอาเซียน. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2562, จาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190326-employee-retention/>.
- Mowday; et al. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. **Journal of Vocational Behavior.** 14(2) : 224-247.
- Muhammad Nawaz Khan; and Muhammad Faisal Malik. (2017). My Leader's Group is my Group Leader-Member Exchange and Employees' Behaviours. **European Business Review.** 29(5) : 551.
- Nan Yin. (2017). The Influencing Outcomes of Job Engagement : An Interpretation from the Social Exchange Theory. **International Journal of Productivity and Performance Management.** 67(5) : 873.
- Nasomboon. (2014). The Relationship Among Leadership Commitment, Organizational Performance, and Employee Engagement. **International.** 7(1) : 124-139.
- Nik Nadian Nisa Nik Nazli; and Sheikh Muhamad Hizam Sheikh Khairudin. (2018). The Factors that Influence Transfer of Training and its Effect on Organizational Citizenship Behavior. **Journal of Workplace Learning.** 30(2) : 121.
- Organ. (1987). Organizational Citizenship Behavior : It's Construct Clean-Up Time. **Human Performance.** 10(2) : 85-97.
- Santos. (1999). **A Tool for Assessing the Reliability of Scales.** Retrieved October 10, 2019, from <https://www.joe.org/joe/1999april/tt3.php>.
- Steers. (1988). Antecedents and Outcome of Organizational Commitment. **Administrative Science Quarterly.** 22(3) : 122.

Tower Perrin Global Workforce Study. (2006). **Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments.** Retrieved October 12, 2019, from <http://www.towersperrin.com/tp/getwebcachedoc?webc=HRS/USA/2006/200602/GWS.pdf>. 20.



ภาคผนวก

TNI

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

TNI



แบบสอบถาม

เรื่อง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา บริษัท โตโย แท็กซี่ไทย จำกัด

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ ของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น เพื่อทำการศึกษาเรื่อง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกรณีศึกษา บริษัท โตโย แท็กซี่ไทย จำกัด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความจริงจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามตามความจริงมากที่สุด และข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ผู้จัดทำจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดสละเวลาตอบแบบสอบถามให้สมบูรณ์ และขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาและกรุณาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ โดยแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 7 หน้า แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยห้า (Maintenance of Hygiene Factors)
- ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement)
- ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)

TNI

จันทรรักษ์ ผดุงธนเจริญ
นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น
สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านเพียง 1 ข้อ

1. เพศ

☐ 1.1) ชาย

☐ 1.2) หญิง

2. อายุ

☐ 2.1) ไม่เกิน 25 ปี

☐ 2.2) 25-35 ปี

☐ 2.3) 36-45 ปี

☐ 2.4) 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 3.1) โสด

☐ 3.2) สมรส

☐ 3.3) หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา สูงสุด (ไม่รวมระดับการศึกษาที่ยังไม่สำเร็จการศึกษา)

☐ 4.1) มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ 4.2) อนุปริญญา/ปวช./ปวส.

☐ 4.3) ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

5. ตำแหน่งงาน

☐ 5.1) พนักงาน

☐ 5.2) หัวหน้างาน

☐ 5.3) ผู้จัดการ

☐ 5.4) ผู้บริหาร

☐ 5.4) อื่นๆ (โปรดระบุ)

6. รายได้ต่อเดือน

☐ 6.1) ไม่เกิน 15,000 บาท

☐ 6.2) 15,001 - 30,000 บาท

☐ 6.3) 30,001 - 45,000 บาท

☐ 6.4) 45,001 - 60,000 บาท

☐ 6.5) 60,001 บาทขึ้นไป

7. รูปแบบการจ้างงาน

☐ 7.1) จ้างงานรายเดือน

☐ 7.2) จ้างงานรายวัน

คำชี้แจง ข้อคำถามตอนที่ 2-4 โปรดอ่านข้อคำถามต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับความคิดเห็น” โดยการประเมินเหตุการณ์หรือประสบการณ์ที่ท่านพบในการปฏิบัติงานที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านในขณะนี้มากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยคำตอบแบ่งเป็น 5 ระดับมีความหมาย ดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยหรือตรงกับความเป็นจริง มากที่สุด (ร้อยละ 81-100)
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยหรือตรงกับความเป็นจริง มาก (ร้อยละ 61-80)
- 3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยหรือตรงกับความเป็นจริง ปานกลาง (ร้อยละ 41-60)
- 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยหรือตรงกับความเป็นจริง น้อย (ร้อยละ 21-40)
- 1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยหรือตรงกับความเป็นจริง น้อยที่สุด (ร้อยละ 1-20)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยคำจูน (Maintenance of Hygiene Factors)

ปัจจัยคำจูน		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านคำตอบแทน และ สวัสดิการ						
1.	ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่					
2.	ท่านคิดว่าสวัสดิการและคำตอบแทนพิเศษต่างๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม					
3.	ท่านคิดว่าผลตอบแทนอื่นๆ ที่ได้รับ เช่น สวัสดิการที่พัก ค่ารักษาพยาบาล ค่าล่วงเวลา ฯลฯ มีความเหมาะสม					
4.	ท่านคิดว่าหลักเกณฑ์การขึ้นเงินเดือน ผลตอบแทนด้านต่างๆ เป็นไปอย่างเหมาะสม					
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา						
5.	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่					
6.	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้คำปรึกษา เมื่อท่านมีปัญหาและให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง					
7.	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเหมาะสม					
8.	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับความคิดเห็นของท่าน					

ปัจจัยคำจูน		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน						
9.	ท่านสามารถเป็นที่พึ่งพาของเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
10.	ท่านมีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงาน					
11.	เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรต่อกันสามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้					
12.	ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานให้การยอมรับความคิดเห็นของท่าน					
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน						
13.	ท่านคิดว่ามีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ใช้ในหน่วยงานอย่างเพียงพอเหมาะสม					
14.	ท่านคิดว่าสถานที่ทำงานมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทมีอุณหภูมิที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน					
15.	ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน					
16.	ท่านคิดว่าสถานที่ทำงานของท่านมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน อย่างเหมาะสม					
ด้านความมั่นคงในงาน						
17.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่มีความมั่นคงด้านอาชีพ					
18.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่มีความมั่นคงด้านการเงิน					
19.	นโยบายการบริหารงานของหน่วยงานของท่านทำให้ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน					
20.	หน่วยงานของท่านมีการแจ้งล่วงหน้าให้ทราบทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร					

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement)

ความผูกพันต่อองค์กร		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านการกล่าวถึงองค์กรในทางบวก (Say)						
1.	ท่านกล่าวถึงองค์กรของท่านให้ผู้อื่นฟังอย่างภาคภูมิใจ					
2.	เมื่อท่านได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรของท่านในทางลบ ท่านจะชี้แจงเพื่อโต้แย้งคำกล่าวลบนั่นทันที					
3.	เมื่อท่านถูกถามเกี่ยวกับองค์กรของท่าน ท่านจะกล่าวถึง คุณงามความดีขององค์กรให้ผู้อื่นฟัง					
4.	ถ้ามีโอกาสท่านจะบอกคนอื่น ๆ ถึงข้อดีกับการทำงานใน องค์กรนี้					
ด้านการดำรงอยู่ (Stay)						
5.	ท่านคิดว่าท่านตัดสินใจถูกที่เข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กร แห่งนี้					
6.	ท่านคิดว่าองค์กรแห่งนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุด และเหมาะสมที่ ท่านจะปฏิบัติงานด้วยในระยะยาว					
7.	ท่านมีความประสงค์ที่จะทำงานกับองค์กรแห่งนี้อีกต่อไป					
8.	ท่านไม่เคยคิดที่จะออกจากองค์กรนี้เพื่อไปทำงานที่อื่น					
ด้านการทุ่มเทเพื่อองค์กร (Strive)						
9.	องค์กรนี้สร้างแรงบันดาลใจให้ท่านทำงานอย่างดีที่สุดในทุกวัน					
10.	องค์กรนี้สร้างแรงจูงใจให้ท่านปฏิบัติงานและสร้าง ประโยชน์ให้มากกว่าที่องค์กรคาดหวัง					
11.	ท่านยินดีที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายอย่างเต็มที่ทุกครั้งเพื่อองค์กร					
12.	ท่านจะพยายามปกป้องและรักษาผลประโยชน์ขององค์กร อย่างเต็มที่					

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)

คำถามเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การให้ความช่วยเหลือ (Altruism)						
1.	ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานของท่านในเรื่องต่างๆ อยู่เสมอ แม้ว่าจะไม่ได้เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของท่านโดยตรง					
2.	ท่านอาสาช่วยเหลืองานผู้อื่นเมื่อเห็นเพื่อนร่วมงานกำลังเดือดร้อน					
3.	ท่านรู้สึกยินดีให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ					
4.	ท่านช่วยเหลือเจ้านายเวลาที่เจ้านายติดภารกิจหรือติดธุระ					
ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)						
5.	ท่านปฏิบัติงานเต็มเวลาทำงาน ไม่ใช้เวลาว่างไปในเรื่องส่วนตัว					
6.	ท่านยอมรับกฎระเบียบภายในองค์กร โดยเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบนั้นๆ					
7.	ท่านตั้งใจทำงานตามหน้าที่ของท่าน ไม่ขาดงานหรือมาสายโดยไม่มีกิจธุระจำเป็น					
8.	ท่านทำงานในสิ่งที่เห็นหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน และทำในสิ่งที่เกินกว่าภาระงานในหน้าที่					
การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)						
9.	เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ท่านสามารถเข้าใจเหตุผลและความคิดของผู้อื่นได้					
10.	ท่านสามารถยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่านถึงแม้ว่าท่านจะไม่เห็นด้วยกับกฎระเบียบนั้นๆ ได้					
11.	ท่านสามารถหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อป้องกันความขัดแย้งที่จะขยายออกไปได้					
12.	ท่านมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นภายในที่ทำงาน และให้ความช่วยเหลือเมื่อมีโอกาส					

คำถามเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)						
13.	ท่านสามารถอดทนอดกลั้น ไม่แสดงออกถึงความไม่พอใจที่มีต่อปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความขัดแย้งหรือความเครียดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในที่ทำงานได้					
14.	ท่านสามารถอดทนอดกลั้นต่อบุคคลที่เป็นปัญหาในที่ทำงานได้					
15.	ท่านสามารถยอมรับในสิ่งต่างๆ ที่ขัดใจท่านโดยปราศจากการแสดงออกถึงความไม่พอใจได้					
16.	ท่านสามารถอดทนอดกลั้น ต่อกฎระเบียบ นโยบายต่างๆ ขององค์กรได้					
การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)						
17.	ท่านให้ความร่วมมือกับองค์กรเป็นอย่างดีไม่ว่าเรื่องใด					
18.	ท่านสนใจข่าวสารต่างๆ ที่ประกาศหรือจัดทำขึ้นในองค์กรของท่าน					
19.	ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการรักษากฎระเบียบหรือนโยบายภายในองค์กร					
20.	ท่านให้ความร่วมมือและเป็นหูเป็นตาในการช่วยดูแลรักษาทรัพยากรต่างๆ ภายในองค์กร					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้