

**ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยรามคำแหง**

**Job Satisfaction and Organizational Commitment Factors Affecting Organizational
Citizenship Behavior of Personnel at the Office of the President,
Ramkhamhaeng University**

Received: March 19, 2021

Revised: April 07, 2021

Accepted: April 11, 2021

วรรณวิมล อัมรินทร์นุกะระห์¹ ลดาวัลย์ ยมจินดา²

และกวรรณิการ์ เจกแสงรัตน์³

Vonvimon Amarinnukrowh, Laddawan Yomchinda

and Kannikar Chakesaengrat

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง 2) เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหงตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยมีดังนี้ 1) ระดับความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหงอยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก 2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ในด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานและหน่วยงานที่สังกัด แต่ไม่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประเภทของบุคลากร 3) ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย

^{1,2,3} คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University;

Email: vonvimon7778 @ gmail.com¹, laddawan@gmail.com²

รามคำแหง และความผูกพันต่อองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

ABSTRACT

In this survey research investigation, the researchers examine 1) the level of job satisfaction, the organizational commitment, and the organizational citizenship behavior of the personnel at the Office of the President, Ramkhamhaeng University (RU); compare 2) the organizational citizenship behavior of the personnel under study based on personal factors; and investigate 3) the job satisfaction and the organizational commitment affecting the organizational citizenship behavior of the personnel under investigation. The research instrument was a questionnaire. Data analysis was conducted using descriptive statistics consisting of frequency, percentage, mean, and standard deviation. The inferential statistics consisting of one-way analysis of variance, and multiple regression analysis were also employed.

Findings are as follows: 1) The level of job satisfaction, the organizational commitment, and the organizational citizenship behavior of the personnel under study was at a high to a very high level. 2) The organizational citizenship behavior of the personnel under investigation exhibited differences at the statistically significant level of .05 in the aspects of employment period and affiliated work units. Differences were not found in the aspects of gender, age, educational level, marital status, and types of personnel. 3) Job satisfaction positively affected the organizational citizenship behavior of the personnel under investigation. Organizational commitment positively affected the organizational citizenship behavior of the personnel under study.

Keywords: Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คุณภาพของพนักงานหรือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่พัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และนำไปสู่ความสำเร็จตามจุดหมายขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร จะช่วยให้บุคลากรใช้ศักยภาพ

ในการทำงานอย่างเต็มที่ โดยความพึงพอใจในการทำงานสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลให้มีแรงจูงใจในการทำงาน หากบุคลากรมีความพึงพอใจกับสิ่งที่ต้องการ จะทำให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และใช้ความรู้ทักษะความสามารถของบุคลากรให้ทำงานดีขึ้น ความผูกพันต่อองค์กรก็มีความสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถรักษามูลค่าบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรต่อไปได้ สิ่งที่ยังต้องคิดอยู่เสมอ คือ การพัฒนาแบบใด เพื่อส่งเสริมกับสิ่งที่เป็แรงจูงใจให้บุคลากรในองค์กรเกิดความผูกพันต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมาย นโยบายขององค์กร และพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์

พฤติกรรมกาเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร บุคลากรจะทำงานด้วยความสมัครใจหรืออาสาขึ้นมาเอง การที่บุคคลทำงานด้วยความเต็มใจและทุ่มเทการทำงานนอกเหนือจากหน้าที่หรืองานที่ได้กำหนดให้ปฏิบัติ ก่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพต่อองค์กร พฤติกรรมกาเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรช่วยมุ่งเน้นประสิทธิภาพในงาน บุคลากรเต็มใจปฏิบัติงาน แม้จะไม่มีแรงจูงใจหรือให้รางวัลแต่อย่างใด (Avinash & Lima, 2009) พฤติกรรมกาเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกจะช่วยเหลือกันทั้งผู้ร่วมงานภายในและภายนอกกลุ่มงาน (สฎายุ ธีระวณิชตระกูล, 2549) ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันและประสานความสัมพันธ์ระหว่างกัน ส่งผลให้บุคลากรสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถรักษามูลค่าบุคลากรที่ดีให้อยู่ในองค์กร มีผลการวิจัยหลายชิ้นที่พบว่า พฤติกรรมกาเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นผลจากความพึงพอใจในการทำงาน (Kreitner & Kinicki, 2001, p. 227) และจากความผูกพันต่อองค์กร (พัทธนันท์, 2559) หากบุคคลได้ทำงานที่ชอบหรือพึงพอใจในงานที่ทำจะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นสถาบันการศึกษาของรัฐ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2514 โดยมีจุดมุ่งหมายให้เป็นสถาบันการศึกษาแบบตลาดวิชา มีปรัชญาการดำเนินงานที่เปิดโอกาสและให้ความเสมอภาคทางการศึกษาแก่ปวงชนชาวไทย ปัจจุบันมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีหน่วยงานระดับคณะดำเนินการจัดการเรียนการสอนมากกว่า 14 คณะ และสถาบันและมีหน่วยงานที่ให้บริการการบริหารและวิชาการประมาณ 20 หน่วยงาน สนับสนุนให้คณะต่าง ๆ สามารถจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบให้บริการทั้งนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์รวมของทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยและยังมีส่วนให้บริการแก่นักศึกษาด้วย การเป็นหน่วยงานบริการที่มีผู้เข้ามาติดต่อใช้บริการอย่างต่อเนื่องโดยทั่วไปบุคลากรในหน่วยงานนี้จะมีภาระงานมาก บุคลากรต้องมีจิตสำนึกในการบริการที่ดี มีความรักในงานและรักมหาวิทยาลัย จึงจะสามารถทำงานได้ผลดีและมีประสิทธิภาพ การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษามูลค่าบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี ว่ามีพฤติกรรมกาเป็นสมาชิกที่ดีของมหาวิทยาลัยในระดับใด และปัจจัยความพึงพอใจการทำงานและ ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับใดและจะส่งผลต่อพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีของมหาวิทยาลัยอย่างไร โดยศึกษากับบุคลากรสังกัดหน่วยงานสำนักอธิการบดี จำนวน 8 หน่วยงาน ดังนี้ กองกลาง กองการเจ้าหน้าที่ กองคลังกองอาคารสถานที่ กองกิจการนักศึกษา กองแผนงาน กองงานวิทยาเขต และกองบริการการศึกษา ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา และส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อให้ทั้งบุคลากรและมหาวิทยาลัยสามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามพันธกิจได้อย่างสมบูรณ์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สมมุติฐานการวิจัย

1. บุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
3. ความผูกพันต่อองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร ความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านตัวงาน และสภาพแวดล้อมของงาน ความผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานขององค์การ และ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิก

ที่ดีขององค์การ ประกอบด้วย ด้านการให้ความช่วยเหลือด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านความสำนึกในหน้าที่ และด้านการให้ความร่วมมือ

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ศึกษา คือ บุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 8 หน่วยงาน ได้แก่ กองกลาง กองการเจ้าหน้าที่ กองคลัง กองอาคารสถานที่ กองกิจการนักศึกษา กองแผนงาน กองงานวิทยาเขต และกองบริการการศึกษา

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา เก็บข้อมูลช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2563 - มกราคม พ.ศ. 2564 รวม 2 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งเป็นประโยชน์ในการหาแนวทางทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การสูงขึ้น ตลอดจนทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเพิ่มมากขึ้น อันส่งผลถึงประสิทธิภาพหรือความสำเร็จในการปฏิบัติงานต่อไป

2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยสามารถนำผลการวิจัยไปกำหนดนโยบายและวางแผนเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น การจัดกิจกรรมเพื่อกระชับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การอบรมบุคลากร การจัดสภาพแวดล้อมการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)

Herzberg (1974) ได้เสนอว่า มีปัจจัยหรือองค์ประกอบ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ องค์ประกอบจูงใจ (Motivator Factors) และองค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors)

1. องค์ประกอบจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับเรื่องงานที่ทำ (Job Content) โดยตรง เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลมีความตั้งใจปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ

2. องค์ประกอบค้ำจุน หรือสุขอนามัย (Maintenance หรือ Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของงาน หรือส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้จะทำหน้าที่ไม่ให้เกิดความท้อถอย

ในการทำงานและป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ค่าจ้างและผลตอบแทน

ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์การ (Organization Commitment)

Steers (1991) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์การ และพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่นโดยแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ ซึ่งแสดงออกได้จาก

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์การ
3. ความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์การของตน

Mowday, Porter, and Steers (1982) นิยามความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่ามีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจที่จะอยู่ปฏิบัติงานในองค์การ ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์การ

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงาน เพื่อประโยชน์ขององค์การ หมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายามของตนเองอย่างเต็มที่เพื่อให้งานขององค์การประสบความสำเร็จ

3. ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง การยอมรับแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายและมีค่านิยมที่สอดคล้องกันไปไปในแนวทางเดียวกันกับองค์การ

ทฤษฎีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลมีให้แก่องค์กรนอกเหนือจากหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งองค์การไม่ได้กำหนดไว้ และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม ความร่วมมือภายในองค์การ (Greenberg, 2002, p. 128) ซึ่งผลจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การคือทำให้หน่วยงานในองค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริมปริมาณและคุณภาพของงานให้สูงขึ้น (Dubin, 1984, p. 352)

ทฤษฎีของ Organ (1990) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ 5 องค์ประกอบด้วยกัน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความสมัครใจในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เช่น การเข้าช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือการปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ การแนะนำบุคลากรใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการให้อุปกรณ์หรือทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นแก่เพื่อนร่วมงานที่ขาดแคลน

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่นก่อนที่จะกระทำการสิ่งใดเพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในภายหลัง เนื่องจากการปฏิบัติงานนั้นทุกคนในองค์กรต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่นได้ ดังนั้นในการปฏิบัติงานจึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่นด้วย เช่น การเคารพสิทธิในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน รวมถึงการปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงาน ก่อนที่จะดำเนินการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ ความผิดหวัง ความไม่สะดวกสบาย ความเครียดหรือความกดดันต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ การปฏิบัติงานด้วยความสุขุมและอดทน โดยไม่บ่นว่า หรือแสดงความไม่พอใจ ถึงแม้ว่าในบางครั้งบุคคลมีสิทธิที่จะเรียกร้องสิทธิหรือร้องทุกข์เพื่อขอความเป็นธรรม แต่เนื่องจากการร้องทุกข์ในบางเรื่องที่ไม่มีความจำเป็นนั้น จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหาร และทำให้เกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อ จนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นบุคคลจึงต้องมีความอดทนอดกลั้นด้วยความเต็มใจเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม

4. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Consciousness) หมายถึง การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด เช่น การตรงต่อเวลา การทุ่มเทให้กับงาน การดูแลทรัพย์สินขององค์กร การใช้เวลาและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนจนเสร็จแม้ว่าจะต้องทำนอกเหนือเวลางานปกติก็ตาม

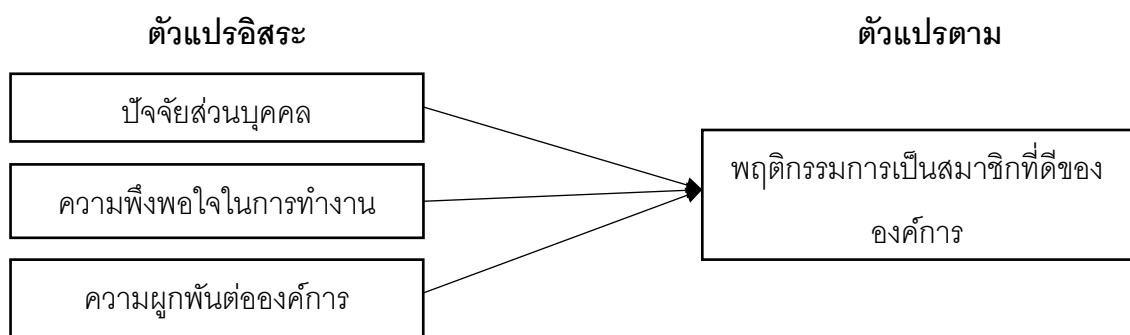
5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร เช่น การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น การติดตามข่าวสารภายในองค์กร การรักษาความลับขององค์กร รวมถึงการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์กรงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เบญจพร กลิ่นสีงาม และประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรไม่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรม

การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่ การให้ความร่วมมือ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พัทธนันท์ ศรีประชากร (2559) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาบริษัทคอนเซอิ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน และจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน 2) ความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ด้านวัฒนธรรมหรืออุดมการณ์ขององค์กรในด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทนโดยรวม ด้านโอกาสที่ได้รับ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ด้านภาวะผู้นำ ด้านคุณภาพชีวิต ด้านความสัมพันธ์ มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยมีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่า R^2 เท่ากับ 0.30 หรือร้อยละ 30 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลดภาพร เอกพานิช ลัสดา ยาวิลละ และรัตนา สิทธิอ่วม (2563) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านความสำนึกในหน้าที่ตามลำดับ และความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความต่อเนื่อง ด้านบรรทัดฐานทางสังคม และด้านความรู้สึกตามลำดับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถเขียนสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง 8 หน่วยงาน จำนวน 717 คน (งานบริหารงานบุคคล กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2564) ใช้สูตรของ Yamane (1967) คำนวณ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 261 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportion Stratified Random Sampling) ประชากรแต่ละหน่วยงาน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากแต่ละหน่วยงานโดยการจับสลากดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและขนาดตัวอย่างของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	ประชากร จำนวน (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)	ตัวอย่าง จำนวน (คน)
1. กองกลาง	65	9.07	24
2. กองคลัง	108	15.06	39
3. กองแผนงาน	53	7.39	20
4. กองอาคารสถานที่	186	25.94	67
5. กองการเจ้าหน้าที่	69	9.62	25
6. กองกิจการนักศึกษา	103	14.37	37
7. กองงานวิทยาเขต	115	16.04	42
8. กองบริการการศึกษา	18	2.51	7
รวม	717	100	261

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการประมวลแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อเรื่องการวิจัย ทั้งนี้แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List) จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ Herzberg (1974) คำถามแบ่งเป็น 2 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านตัวงานและด้านสภาพแวดล้อมของงาน จำนวน 36 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Steers (1991) คำถามแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานในองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของ Organ (1991) คำถามแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านความสำนึกในหน้าที่ และด้านการให้ความร่วมมือ จำนวน 22 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องหรือ IOC (Index of Item Objective Congruence) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67–1.00 ทุกข้อ

2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มทดลองที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่วิจัย จำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้คำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจในการทำงาน ข้อคำถาม 36 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น .949

ตอนที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กร ข้อคำถาม 15 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น .913

ตอนที่ 3 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ข้อคำถาม 22 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น .936

แสดงว่าแบบสอบถามทุกตอนมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ จึงนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบจำนวน 7 ข้อ นำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ และคำนวณค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนเกณฑ์ในการแปลผลแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับน้อยที่สุด (1.00-1.80) ระดับน้อย (1.81-2.60) ระดับปานกลาง (2.61-3.40) ระดับมาก (3.41-4.20) และระดับมากที่สุด (4.21-5.00)

3. การเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตามปัจจัยส่วนบุคคล กรณีตัวแปร 2 กลุ่มคือด้านเพศ ใช้การทดสอบค่า t ส่วนตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่ม คือ ด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัดและประเภทบุคลากร ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Different (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4. การทดสอบปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 62.8 มีอายุระหว่าง 35-45 ปี ร้อยละ 40.6 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 54.8 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 52.1 มีระยะเวลาในการปฏิบัติมากกว่า 15 ปี ร้อยละ 39.1 สังกัดกองอาคารสถานที่ ร้อยละ 25.7 และประเภทบุคลากรเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ร้อยละ 50.2

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตาราง 2 ข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ($n = 261$)

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านตัวงาน	4.21	.476	มากที่สุด
2. ด้านสภาพแวดล้อมของงาน	4.12	.554	มาก
รวม	4.16	.468	มาก

จากตาราง 2 พบว่าความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจด้านตัวงานในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.21$) ส่วนด้านสภาพแวดล้อมของงาน บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์กร (n = 261)

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพัน
1. ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	4.12	.634	มาก
2. ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานขององค์กร	4.35	.558	มากที่สุด
3. ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป	4.43	.516	มากที่สุด
รวมความผูกพันต่อองค์กร	4.30	.492	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุดในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ($\bar{X} = 4.43$) ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานในองค์กรมี ($\bar{X} = 4.35$) ส่วนด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (n = 261)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม
1. ด้านการให้ความช่วยเหลือ	4.03	.714	มาก
2. ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	4.29	.558	มากที่สุด
3. ด้านความอดทนอดกลั้น	4.13	.714	มาก
4. ด้านความสำนึกในหน้าที่	4.42	.538	มากที่สุด
5. ด้านการให้ความร่วมมือ	4.35	.557	มากที่สุด
รวมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	4.24	.507	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าบุคลากรมีพฤติกรรมอยู่ในระดับมากที่สุดในด้านความสำนึกในหน้าที่ ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมาได้แก่ด้านการให้ความร่วมมือ ($\bar{X} = 4.35$) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมี ($\bar{X} = 4.29$) ส่วนพฤติกรรมที่อยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านความอดทนอดกลั้น ($\bar{X} = 4.13$) และด้านการให้ความช่วยเหลือมี ($\bar{X} = 4.03$)

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

ตาราง 5 สรุปผลการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (n=261)

ปัจจัยบุคคล	พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี		
เพศ	-1.497	.136	ไม่แตกต่าง
อายุ	.399	.754	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	.245	.783	ไม่แตกต่าง
สถานภาพสมรส	.806	.448	ไม่แตกต่าง
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	2.847	.038*	แตกต่าง
หน่วยงานที่สังกัด	5.432	.000*	แตกต่าง
ประเภทบุคลากร	.482	.749	ไม่แตกต่าง

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 5 ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประเภทบุคลากรแตกต่างกัน มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากรกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันคือบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างจากบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5-10 ปี และมากกว่า 15 ปี ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบคู่ที่มีความแตกต่างกัน คือ คู่ที่ 1 กองกลางมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างจากทุกหน่วยงาน อันได้แก่ กองคลัง กองแผนงาน กองอาคารสถานที่ กองการเจ้าหน้าที่ กองกิจกรรมนักศึกษา กองงานวิทยาเขตบางนา และกองบริการการศึกษา คู่ที่ 2 กองคลังมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างจากกองแผนงาน และกองอาคารสถานที่ คู่ที่ 3 กองอาคารสถานที่ที่มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างจากกองการเจ้าหน้าที่ กองงานวิทยาเขตบางนา และกองบริการการศึกษา

สมมุติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตาราง 6 ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ความพึงพอใจในการทำงาน	B	SE	Beta	t	Sig	VIF
ค่าคงที่	1.617	.238		6.792	.000**	
ด้านตัวงาน(X_1)	.398	.071	.374	5.600	.000**	1.706
ด้านสภาพแวดล้อมของงาน(X_2)	.232	.061	.254	3.799	.000**	1.706
$R = .571$, $R^2 = .326$, Adjust $R^2 = .321$, $F = 62.403$, Sig $F = .000$, $DW=2.036$						

**ระดับนัยสำคัญที่ 0.01

จากตาราง 6 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) โดยใช้ค่า VIF (Variance Inflation Factor) พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรความพึงพอใจด้านตัวงานและด้านสภาพแวดล้อมของงานมีค่าเท่ากัน คือ 1.706 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้งสองตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน (Lee & Lee, 2000, p.704) การทดสอบความสัมพันธ์ภายในตัวเอง (Autocorrelation) ด้วยค่า Durbin-Watson โดยมีเกณฑ์ในการวัดดังนี้ ค่า DW อยู่ในช่วง 1.5-2.5 แสดงว่ามีความเป็นอิสระต่อกัน ช่วง 2.6-4.0 มีความสัมพันธ์กันในทางลบ ช่วง 0-1.4 มีความสัมพันธ์กันในทางบวก ผลการทดสอบ พบค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.036 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 2.5 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ภายในกัน การทดสอบความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสอดคล้องกับสมมุติฐาน โดยส่งผลเชิงบวก และมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 32.1 (Adjusted $R^2 = .321$) โดยความพึงพอใจในการทำงานด้านตัวงาน (X_1) มีค่า $B = .398$ ด้านสภาพแวดล้อมของงาน (X_2) มีค่า $B = .232$ จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ } Y = 1.617 + .398 (X_1) + .232(X_2)$$

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน } Z = .374(X_1) + .254(X_2)$$

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หากความพึงพอใจในการทำงานด้านตัวงาน (X_1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มขึ้น 0.398 หน่วย โดยควบคุมตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ หากความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Y) เพิ่มขึ้น 0.232 หน่วย โดยควบคุมตัวแปรด้านตัวงาน

สมมุติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตาราง 7 ความผูกพันต่อองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ	B	SE	Beta	t	Sig	VIF
ค่าคงที่	1.523	.225		6.763	.000**	
ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (X_1)	.091	.051	.113	1.767	.078	1.723
ความเต็มใจในการปฏิบัติงานขององค์การ (X_2)	.393	.063	.423	6.248	.000**	2.008
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป (X_3)	.144	.072	.147	2.004	.046*	2.235
R = .620, R^2 = .385, Adjust R^2 = .378, F = 53.616, Sig F = .000, DW=2.129						

* มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 **มีระดับนัยสำคัญที่ 0.01

จากตาราง 7 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity test) โดยใช้ค่า VIF (Variance Inflation Factor) พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (X_1) ความเต็มใจในการปฏิบัติงานขององค์การ (X_2) และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป (X_3) มีค่า 1.723 2.008 และ 2.235 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 3 ไม่มีความสัมพันธ์กัน (Lee & Lee, 2000, p. 704) และการทดสอบความสัมพันธ์ภายในตัวเอง (Autocorrelation) ด้วยค่า Durbin-Watson พบค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.129 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5-2.5 แสดงว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์ภายในตัวเอง การทดสอบความผูกพันต่อองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ความผูกพันต่อองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง สอดคล้องกับสมมุติฐาน โดยส่งผลเชิงบวกและมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 37.8 (Adjusted R^2) ทั้งนี้ ปัจจัยรายด้านของความผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน มี 2 ด้านที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานขององค์การ (X_2) B=.393 และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป (X_3) B=.144 ส่วนด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (X_1) ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $Y = 1.523 + 0.091(X_1) + 0.393(X_2) + 0.144(X_3)$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน $Z = 0.113(X_1) + 0.423(X_2) + 0.147(X_3)$

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หากความผูกพันต่อองค์การ ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานขององค์การ (X_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Y) เพิ่มขึ้น 0.393 หน่วย โดยควบคุมตัวแปรด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ ชนัญฐานต์ ม่วงเงิน (2560) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ สำนักงานไปรษณีย์เขต 6 และพบว่า พนักงานไปรษณีย์ มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมาก ซึ่งแสดงว่าบุคลากรมีความสุขในการทำงาน รู้สึกว่าได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถและใช้ความคิดสร้างสรรค์ได้สำเร็จอย่างดี เป็นที่ยอมรับในความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน และบุคลากรภายนอกและจะนำไปสู่โอกาสได้รับการขึ้นเงินเดือนหรือการเลื่อนตำแหน่ง

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม และรายด้านในระดับสูงถึงสูงมาก มองได้ว่า บุคลากรมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ และมีแรงผลักดันให้ทำงานได้ดียิ่งขึ้นต่อการให้บริการกับหน่วยงานอื่น ๆ แต่ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อดาพร เอกพานิช ลัสดา ยาวิละ และรัตนาศิทธิอ่วม (2563) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งพบว่า พนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวรมีความผูกพันต่อองค์การระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระดับสูง

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากขึ้นไป แสดงว่าบุคลากรสังกัดสำนักอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีการปฏิบัติเพื่อมหาวิทยาลัยในสิ่งที่ไม่นอกเหนือจากที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้ปฏิบัติเป็นสิ่งที่ประโยชน์ และมีความจำเป็นต่อการพัฒนาประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยเป็นประจำจนเกือบจะเป็นบรรทัดฐาน หรือคุณค่าที่ถือปฏิบัติในองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับมากนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ อดาพร เอกพานิช ลัสดา ยาวิละ และรัตนาศิทธิอ่วม (2563) และ อามีนุดดิน จะปะเกีย (2561) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัด

ชายแดนภาคใต้ นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ยังพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรแตกต่างกันตามหน่วยงานที่สังกัดและระยะเวลาปฏิบัติงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรแตกต่างกันตามหน่วยงานที่สังกัดนั้น เป็นเพราะแต่ละหน่วยงานมีภาระรับผิดชอบต่างกันความกดดันในการให้บริการทั้งในด้านจำนวนผู้ใช้บริการ ทั้งเรื่องความเคร่งครัดของกฎเกณฑ์การปฏิบัติงาน ทั้งเรื่องความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการแตกต่างกัน ทำให้บุคลากรในหน่วยงานที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน ส่วนด้านระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ดีกว่า หรือมากกว่า ผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า อาจเป็นเพราะผู้ที่มีอายุน้อย เพิ่งเริ่มเข้ามาทำงานมักจะพยายามสร้างมิตรภาพกับสมาชิกอื่นในแผนกงานและในแผนกงานอื่น ๆ ขององค์การมากกว่า เพื่อการมีสายสัมพันธ์ที่ดี การเป็นที่รู้จักและยอมรับ และความมั่นคงในการทำงาน

4. ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร สอดคล้องกับข้อค้นพบของ Kreitner and Kinicki (2001, p. 227) ที่ว่า ความพึงพอใจในงานส่งผลเชิงบวกระดับปานกลางต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยความพึงพอใจในการทำงานด้านตัวงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากกว่าด้านสภาพแวดล้อม ความผูกพันต่อองค์การส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานในองค์การ ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมากกว่า ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ดังนั้น ถ้าต้องการทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีสูงขึ้น ก็ต้องเริ่มที่การสร้าง ความพึงพอใจด้านตัวงานและความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานในองค์การก่อน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

เพื่อรักษาหรือเพิ่มระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้บริหารหน่วยงานควรดำเนินการเพื่อสร้างเสริมระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันกับองค์กรโดยใช้ผลการวิจัยในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเป็นแนวทาง ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการทำงานด้านตัวงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือความก้าวหน้าในงาน ประเด็นด้วยกัน คือ 1) ความชัดเจนของหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงาน และ 2) ควรสร้างโอกาสให้ทุกคนได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในงานอยู่เสมอ

2. ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อม ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 1) ด้านค่าตอบแทน ประเด็นความพอใจระบบสวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้ และ

2) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประเด็นสภาพแวดล้อมในที่ทำงานรวมถึงเครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและใช้การได้ดี

3. ควรจัดให้ทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้บุคลากรมีโอกาสสร้างและกระชับความสัมพันธ์ระหว่างกัน และมหาวิทยาลัยสามารถสื่อสารเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และการยอมรับเป้าหมาย นโยบายของมหาวิทยาลัยตลอดจนการสร้างเชื่อมั่นในการบริหารดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาในปัจจัยสาเหตุอื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง เช่น ด้านภาวะผู้นำ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านการสื่อสารในองค์การ เป็นต้น

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

3. ควรเพิ่มเทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสนทนากลุ่มหรือการสัมภาษณ์เจาะลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีรายละเอียดมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- งานบริหารงานบุคคล กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2564). ข้อมูลสำรวจจำนวนบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เบญจพร กลิ่นสีงาม และประพันธ์ ชัยกิจจุราใจ. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. วิทยานิพนธ์สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พัทธนันท์ ศรีประชากร. (2559). ความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาบริษัทคอนเซอิ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ลดาพร เอกพานิช ลัสดา ยาวิละ และรัตน สิริอ่วม. (2563). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. 16(1), 175-193.

- สญาญ ชีระวนิชตระกูล. (2549). แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อามีนุดดีน จะปะเกีย. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์การบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- Avinash, K., & Lima, R. (2009). Identification of Causes of Organizational Citizenship Behavior: A Qualitative study of LIC managers Indian. *Journal of Social Science Researches*, 6(2), 17-28.
- Dubin, A. J. (1984). *Foundation of Organizational Behavior: An applied perspective*, NJ: Prentice – Hall.
- Greenberg, J. (2002). *Behavior in Organization*. NJ: Prentice – Hall.
- Herberg, F. (1974). *The motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2001). *Organizational Behavior* (5th ed.). McGraw-Hill Companies Inc.
- Lee, C. F., & Lee, A. C. (2000). *Statistic for Business and Financial Economics*. Singapore: World Scientific.
- Mowday, R., Porter, W., & Steers, R. (1982). *Employee-organization linkages: The psychology of Commitment, Absentecism and Turnover*, New York : Academic Press.
- Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in organizational behavior*, 12(1), 43-72.
- Organ, D. W. (1991). *Organization Behavior* (4th ed.). USA: Richard D. Irwin Inc.
- Robbin, S. P. (2000). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies and Applications*, Upper Saddle River, New Jersey: Prentice - Hall.
- Steers, R. M. (1991). *Introduction to organization behavior*. New York: Harper Collins.
- Yamane, T. (1967). *Statistics, an introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper & Row.