

**พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน
การปฏิบัติงานภายในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท โฮมโปรดักส์
เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)
Organization Citizenship Behavior Influencing Work
Efficiency : a Case Study of Home Product Center Public
Company Limited**

มูจลินท์ จรมา¹

Mujalin Jonma¹

กนกพร ชัยประสิทธิ์²

Kanokporn chaiprasit²

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดี และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดี และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติของบุคลากร ทั้งนี้ พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดี หมายความว่า พฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ที่บุคลากรมีให้ต่อองค์กร โดยไม่คาดหวังรางวัลหรือสิ่งตอบแทนใด ๆ เป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคมโดยการหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ทั้งนี้ องค์ประกอบของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีที่นำมาใช้ในการศึกษามีดังนี้ พฤติกรรมการณ์ช่วยเหลือ พฤติกรรมการณ์มีน้ำใจ พฤติกรรมการณ์ความจงรักภักดีต่อองค์กร พฤติกรรมการณ์คิดสร้างสรรค์ พฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบองค์กร และพฤติกรรมการณ์พัฒนาตนเอง

¹ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ได้รับการบรรจุ แต่งตั้ง และปฏิบัติงานในบริษัทโฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,600 คน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น เพศชาย และเพศหญิง อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20-25 ปี รายได้ 10,001–20,000 บาท ระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ที่ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี และมีระดับตำแหน่งเป็นบุคลากรทั่วไป เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 และด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อายุพบว่า ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบองค์กร (มีค่า Sig = 0.013<0.05) และ ด้านพฤติกรรมการจงรักภักดีต่อองค์กร (มีค่า Sig = 0.016<0.05) แตกต่างกัน รายได้ พบว่า ด้านพฤติกรรมการจงรักภักดีต่อองค์กร (มีค่า Sig = 0.018<0.05) แตกต่างกัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านพฤติกรรมการจงรักภักดีต่อองค์กร (มีค่า Sig = 0.000<0.05) ด้านพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ (มีค่า Sig = 0.020<0.05) และด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบองค์กร (มีค่า Sig = 0.002<0.05) แตกต่างกัน ระดับตำแหน่ง พบว่า ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจ (มีค่า Sig = 0.032<0.05) แตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = 0.613$, Sig = 0.000<0.05) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบองค์กร (มีค่า $r = 0.686$ Sig = $0.000 < 0.05$) อยู่ในระดับมากที่สุด และพฤติกรรมการช่วยเหลือ (มีค่า $r = 0.434$, Sig = $0.000 < 0.05$) อยู่ในระดับน้อยที่สุด

คำสำคัญ : พฤติกรรม ประสิทธิภาพ โฮมโปรดักส์

Abstract

This qualitative research aimed to study the member behavior and organization effectiveness. 1) investigate the level of organization citizenship behavior and performance in the organization. 2) compare individual factor with organization citizen behavior. 3) examine the relationship between organization citizenship behavior and performance in the organization. The mean of organization citizenship behavior is organization compliance in various that employee have for the organization without hope for compensation. The organization citizenship behavior is support good relationship with another employee. Configuration of organization citizenship behavior is Helping Behavior, Courtesy, Conscientiousness, Sportsmanship, Discipline and Generous Behavior.

The population is employee at Home Product center public company limited 1,600 people. The sample were 400 people by using a questionnaire to collect data. Data analysis tools were frequency distribution, percentage, mean and standard

deviation correlation was analyzed using Pearson's correlation coefficients.

Base on the results, Individual factor of the sample are male and female 20 - 25 years old, income between 10,001 - 20,001 Bath, level of education is lower than Bachelor's degree, time of work is less than or equal 5 years and position level is general employee. When considered income, Helping Behavior an average of 4.51 Standard deviation equal 0.47 and Organization Compliance Behavior an average of 4.37 and standard deviation equal 0.51. Compare individual factor with Organization citizen behavior level of statistical significance .05. When considered income between age and Organization Compliance Behavior (Sig = 0.013<0.05) and loyalty Behavior (Sig = 0.016<0.05) is difference, between income with loyalty Behavior (Sig = 0.018<0.05) is difference, between time of work with loyalty Behavior (Sig = 0.000<0.05), Creative Behavior (Sig = 0.020<0.05) and Organization Compliance Behavior (Sig = 0.002<0.05) is difference, Position level with Generous Behavior (Sig = 0.032 < 0.05) is difference. Examine the relationship between organization citizenship behavior and performance in organization. Level of statistical significance .05 ($r = 0.613$, Sig = 0.000<0.05). When considered income organization citizenship behavior was correlate Organization Compliance Behavior ($r = 0.686$, Sig = 0.000<0.05) at a Hight level and Helping Behavior ($r = 0.434$, Sig = 0.000<0.05) at the lowest level.

Keywords : organization citizenship, Efficiency, Home product

บทนำ

การพัฒนาองค์กรต่าง ๆ ในปัจจุบันไม่ได้มุ่งเน้นแค่การหากำไร หรือ ให้บริษัทมีการขยายตัวมากที่สุด แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นต้องมีการพัฒนาหลายอย่าง เช่น การปรับโครงสร้างองค์กรให้มีความทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว (พรเทพ แก้วเชื้อ, 2560) นอกเหนือจากการพัฒนาองค์กรที่กล่าวไปข้างต้นแล้ว การพัฒนาบุคลากรในองค์กรถือเป็นเรื่องที่สำคัญอีกหนึ่งประการ ยิ่งไปกว่านั้น การพัฒนาบุคลากรคือปัจจัยหลักที่เป็นตัวผลักดันความก้าวหน้าขององค์กร เพื่อให้องค์กรเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งถ้าองค์กรใดองค์กรหนึ่งมองข้ามเรื่องการพัฒนาบุคลากรในองค์กรไป องค์กรนั้นจะไม่สามารถดึงดูดความน่าสนใจในการซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้บริโภคได้เลย เนื่องจากบุคลากรในองค์กรถือเป็นบุคคลสำคัญที่มีอิทธิพลในการซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคอย่างมาก

ทั้งนี้ บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ได้มองเห็นและให้ความสนใจเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้เป็นบุคลากรที่ดีทั้งต่อ ผู้บังคับบัญชาและต่อผู้บริโภคที่เข้ามาซื้อสินค้าหรือบริการเป็นอย่างมาก ซึ่งถือว่าเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนให้องค์กรดำเนินธุรกิจไปได้อย่างลุล่วง ซึ่งบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จึงต้องให้การดูแลบุคลากรเป็นอย่างดีและให้บุคลากรทุกคนนั้นรู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองมีความสำคัญต่อองค์กร อีกทั้งบริษัทยังคอยอบรม สั่งสอนบุคลากรให้มีพฤติกรรมที่ดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานต่อองค์กร

ในปัจจุบันบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ได้ก่อตั้งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่สนใจสินค้าเกี่ยวกับบ้าน ผู้ที่สนใจต่อเติมหรือตกแต่งบ้าน โดยบุคลากรจะบริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด พัฒนาระบบการบริหารจัดการทุก ๆ ส่วน อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เท่าเทียมกับมาตรฐานสากล รวมถึงบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

ยังคงพัฒนา และขยายธุรกิจทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ รวมไปถึง จัดหาบริการใหม่ ๆ เช่น นำเทคโนโลยีเข้ามาให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว อีกทั้งยังยอมรับทั้งคำติและคำชม จากลูกค้า พร้อมนำมาปรับปรุง แก้ไขส่วนที่บกพร่อง และบริษัทยังเป็นผู้ในการแข่งขันในด้านต่าง ๆ ซึ่งสิ่งที่เห็นได้ชัดในการเป็นผู้ในการแข่งขันคือ การให้บริการของบุคลากรต่อลูกค้า ถือว่าเป็นกลยุทธ์สำคัญในการดึงดูดผู้บริโภคให้กลับมาใช้บริการอยู่เป็นประจำ

แม้ว่าจะมีบริษัทอื่น ๆ ที่จำหน่ายสินค้าในรูปแบบลักษณะเดียวกับ บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ขึ้นมาเรื่อย ๆ ไม่ว่าจะเป็น ด้านการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย เช่น การส่งสินค้าออนไลน์ หรือจะเป็นการเข้าถึงความต้องการของผู้บริโภคที่มากยิ่งขึ้น รวมไปถึงสินค้าทดแทนที่อาจจะมียาถูกกว่า เป็นต้น แต่สำหรับบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) เองถือว่าการขยายตัวของบริษัทอื่น ๆ หรือที่เรียกว่าคู่แข่งนั้นเป็นส่วนช่วยกระตุ้นให้ผู้บริโภคเปลี่ยนพฤติกรรมให้มาซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกที่ทันสมัย (ธนพจน์ รัตนจาตุรนต์, 2548) กล่าวคือ การใช้กลยุทธ์ในการแข่งขันของ บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) นั้นมีสินค้าที่ใช้สำหรับการสร้าง ตกแต่ง ต่อเติม และซ่อมแซมบ้าน ที่อยู่อาศัยมากกว่า 60,000 รายการ เพื่อให้ผู้บริโภคมีความสะดวกในการเลือกซื้อสินค้าและตรงกับความต้องการที่ซื้อสินค้านั้น ๆ ภายในที่เดียว มีบริการที่ออกแบบห้องต่าง ๆ จัดหาและจัดส่งสินค้า รวมทั้งมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในตัวสินค้าคอยให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้บริโภคพบเจอ ตลอดจนมีบริการรับเหมา ก่อสร้าง ติดตั้ง ต่อเติม ระบบต่าง ๆ ภายในบ้าน นอกจากนี้ยังมีบริการรูปแบบใหม่คือ บริการการออกแบบและผลิตเฟอร์นิเจอร์ไม้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค อีกทั้งด้านทำเลที่ตั้งและจำนวนสาขา บริษัทเลือกเปิดสาขาที่สะดวกสบายต่อการเดินทางของลูกค้า และมีแผนที่จะขยายสาขาออกไปเรื่อย ๆ ทั้ง

เขตกรุงเทพ ปริมณฑล และต่างจังหวัด เพื่อขยายการให้บริการต่อลูกค้าได้อย่างทั่วถึง

ดังนั้น จากที่มาและความสำคัญของปัญหา เป็นที่น่าสนใจว่าบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาบุคลากร และการเพิ่มกลยุทธ์การแข่งขันในด้านต่าง ๆ ประกอบกับการตั้งข้อสังเกตได้ว่า ด้วยหน้าที่หลักของบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จะต้องมีการสร้างองค์กรที่แข็งแกร่ง กำหนดเป้าหมายชัดเจน มีการวางแผนการปฏิบัติงานได้อย่างครอบคลุม และด้วยบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) มีบุคลากรทั้งสิ้น 1,600 คน จึงต้องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร และด้วยว่าที่ผ่านมาบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ยังไม่มีการศึกษาประเด็นของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีหรือประเมินการรับรู้หรือความรู้สึกของบุคลากรในองค์กร เพื่อสะท้อนความพึงพอใจ ความนึกคิด ของบุคลากรมาก่อน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะเสนอแนวทางที่ส่งเสริมพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดี ให้นำไปสู่ความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานในบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) บรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดี และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรของ บริษัทโฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)
2. เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดี บริษัทโฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร

แนวคิดทฤษฎีหลักที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี พบว่ามีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี โดยได้ทำการศึกษารูปแบบแนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเขามีปัญหา เช่น ให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน Organ and Konvsky (1989 : 258)

2. พฤติกรรมการจรรักษ์ภักดีต่อองค์กร เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ห่วงเท และจะปฏิบัติงานกับองค์กรด้วยความเต็มใจ (กรองกาญจน์ ทองสุข, 2554)

3. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ เป็นการปฏิบัติในสิ่งที่องค์กรต้องการให้ทำ เช่น มาทำงานตรงเวลา และไม่กินเวลาทำงาน Organ and Konvsky (1989 : 258)

4. พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง คือ พยายามที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงด้วยตนเองให้ดีขึ้นและเหมาะสมกว่าเดิม เช่น ตอบสนองความต้องการและแรงจูงใจของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. พฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ เป็นความคิดใหม่หรืออาจเกิดจากการปรับปรุง ต่อยอดจากสิ่งที่มีอยู่ให้ดีกว่าเดิม เป็นความคิดที่มีผลดีทั้งต่องานและต่อ กล่าวคือเป็นการพัฒนาความคิดแบบนอกกรอบหรือคิดแบบสร้างสรรค์ เพื่อเป็นผลผลิตใหม่ ๆ ต่อองค์กร (พนิตภัทร ปิยะภาณีพงษ์, 2558)

Peterson and Prowman (1953) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ที่คุ้มค่า พึงพอใจต่อสิ่งนั้น ๆ เช่น ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน และรวดเร็ว และผลงานนั้นมีประโยชน์ต่อองค์กรอีกด้วย

2. ปริมาณงาน งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร โดยมีผลงานที่ได้ปริมาณตามความเหมาะสม หรือเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร และต้องมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด

3. เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน กล่าวคือต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องเหมาะสม มีการพัฒนาให้รวดเร็ว และสะดวกมากยิ่งขึ้น

4. ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ต้องเหมาะสมกับงาน ลงทุนน้อย ได้ผลกำไรมากที่สุด กล่าวคือ การใช้ทรัพยากร ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ได้รับการบรรจุ แต่งตั้ง และปฏิบัติงานในบริษัทโฮมโปรดิกส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาราชพฤกษ์ กัลปพฤกษ์ ประชาชื่น และแจ้งวัฒนะ จำนวน 1,600 คน โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จะได้ขนาดตัวอย่างประชากรจำนวน 320 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบคำถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงสำรองกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 80 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน โดยจะทดสอบกับบุคลากร 8 ระดับ ได้แก่ ระดับบุคลากร หัวหน้าแผนก ฝ่ายบุคคล และฝ่ายดูแลคลังสินค้า เลขาผู้จัดการสาขา ผู้จัดการแผนก ผู้จัดการสาขา ผู้จัดการเขต ใช้การสุ่มตัวอย่าง 2 แบบ คือ แบบง่าย และแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลปฐมภูมิ ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ เป็นบุคลากรในบริษัทโฮมโปรดิกส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ใช้อธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ใช้อธิบายข้อมูลด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร สถิติเชิงอนุมาน ใช้ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เพศ ใช้สถิติ t-test (Independent Sample t-test) ในระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ถ้ามีค่าความแตกต่างจะใช้ Least Significance Difference (LSD) ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ และใช้ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ในการหาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการศึกษา

สำหรับผลการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) แสดงกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าของจำนวนความถี่ ร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	ร้อยละ (100)	ข้อมูลส่วนบุคคล	ร้อยละ (100)
เพศ		ระดับการศึกษา	
ชาย	48.3	ต่ำกว่าปริญญาตรี	43.0
หญิง	51.8		
อายุ		ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	
20-25 ปี	34.3	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	56.3
รายได้		ระดับตำแหน่ง	
10,001-20,000 บาท	53.0	ระดับ 1-3	62.8

จากตารางที่ 1 ผู้วิจัยได้สรุปการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 51.8 อายุของส่วนใหญ่อยู่วัย 20-25 ปี รายได้อยู่ระหว่าง 10,001-20,001 บาท ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ต่อมาด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี และด้านระดับตำแหน่งส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับ 1-3 นั่นคือระดับพนักงานทั่วไป

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ศึกษาระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ในภาพรวมทั้งหมด 6 ด้าน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ของบุคลากร	ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ	4.51	0.47	มากที่สุด
2. พฤติกรรมมีน้ำใจ	4.43	0.49	มาก
3. พฤติกรรมจงรักภักดีต่อองค์กร	4.40	0.48	มาก
4. พฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์	4.39	0.51	มาก
5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ตามกฎระเบียบองค์กร	4.37	0.51	มาก
6. พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง	4.43	0.50	มาก
รวม	4.42	0.49	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พฤติกรรมการช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรในภาพรวมแต่ละด้านทั้งหมด 4 ด้าน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ภายในองค์กร	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.35	0.51	มาก
2. ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.33	0.51	มาก
3. ด้านปริมาณงาน	4.32	0.51	มาก
4. ด้านค่าใช้จ่าย	4.30	0.58	มาก
รวม	4.33	0.53	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) มีดังนี้ เปรียบเทียบเพศกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในภาพรวม พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.626 สรุปได้ว่า เพศแตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเพศชาย มีค่าน้อยกว่ากว่าเพศหญิงเพียงเล็กน้อย การเปรียบเทียบอายุกับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบองค์กร พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.013 มีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า อายุแตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบต่อองค์กร แตกต่างกัน เปรียบเทียบรายได้กับพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.018 มีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า รายได้ที่แตกต่างกัน

ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ด้านพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน เปรียบเทียบระยะเวลาการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ด้านพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน เปรียบเทียบระยะเวลา กับพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.020 มีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ด้านพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ แตกต่างกัน เปรียบเทียบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบ องค์กร พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.002 มีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า ระยะเวลา ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ด้าน พฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบองค์กร แตกต่างกัน เปรียบเทียบ ระดับตำแหน่งกับพฤติกรรมการมีน้ำใจ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.032 มีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า ระดับตำแหน่ง แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดี ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจ แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการ ช่วยเหลือ พฤติกรรมการมีน้ำใจ พฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร พฤติกรรม ความคิดสร้างสรรค์ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบองค์กร พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ปริมาณงาน และค่าใช้จ่าย พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งทุกด้านมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 สรุปว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด คือ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.686 และข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์น้อยที่สุด คือ พฤติกรรมการช่วยเหลือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.434

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท โสมโปรดัคส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรบริษัท โสมโปรดัคส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในภาพรวมอยู่ระดับมาก กล่าวคือ บุคลากรบริษัท โสมโปรดัคส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) มีความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยการให้คำแนะนำเกี่ยวกับงาน ให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์องค์กร ทำตามกฎระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งจะเพิ่มทักษะความรู้และพัฒนาตนเอง ซึ่งพฤติกรรมที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ล้วนเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีตามทฤษฎีของออร์แกน (Organ, 1988) ที่กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ เป็นการปฏิบัติในสิ่งที่องค์กรต้องการให้ทำ และปฏิบัติตาม ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในแต่ละด้านนั้นบุคลากร บริษัท โสมโปรดัคส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) อยู่ระดับมากเช่นกัน อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรบริษัท โสมโปรดัคส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ได้รับการเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาที่มีความเข้าใจ และรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร นั้นเลยเป็นการเกิดความสัมพันธ์ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขึ้นเองโดยธรรมชาติ (กษวรรณ ทองคำ, 2561)

จากผลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) พบว่า บุคลากรบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตรงต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค มีการพัฒนากระบวนการใหม่ ๆ เพื่อให้งานสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่องค์กรกำหนด และบุคลากรนั้นทราบดีว่าองค์กรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของ Peterson and Prowman (1953) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 4 ข้อ คือ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และค่าใช้จ่าย โดยบุคลากรในบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งในภาพรวมของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรนั้นอยู่ในระดับมากเช่นกัน เช่นนั้นอาจเพราะว่าเมื่อบุคลากรมีความทักษะความรู้ ความสามารถ เคารพและช่วยเหลือกันและกัน อดทนอดกลั้นต่ออุปสรรคในการทำงาน รักงานและรักองค์กร หมั่นพัฒนาและฝึกฝนตนเองอย่างเสมอ ดังนั้น พฤติกรรมที่กล่าวมาข้างต้นนี้ล้วนเป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีทั้งนั้น จึงทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และบรรลุเป้าหมายที่องค์กรวางไว้อย่างลุล่วง

การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) พบว่า บุคลากร บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับ ระดับอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบขององค์กร และด้านพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อ ด้านพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อ

ด้านพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร พฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ และด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบองค์กร รวมไปถึงระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อ ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจ ซึ่งสอดคล้องคำกล่าวของ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550, น. 259) ที่กล่าวว่า ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่าง ๆ ที่ประกอบไปด้วยบุคลากรหรือบุคลากรระดับต่าง ๆ ที่มีจำนวนมาก ๆ นั้นพบว่า บุคคลแต่ละคนมักมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน โดยลักษณะพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่แสดงออกนั้นก็มักแตกต่างกันออกไป เช่น พฤติกรรมการช่วยเหลือ คือการช่วยเหลือกันระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือบุคลากรในองค์กร แสดงการทำงานเป็นทีม ความเป็นผู้นำ ทั้งนี้ทั้งนั้นการแสดงพฤติกรรมที่ดีก็สามารถส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จได้ การอธิบายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร กล่าวคือนั้นอาจเพราะว่า เมื่อบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ จิตใจดี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน รักในงานและรักองค์กร อีกทั้งบริษัท โฮมโปรดักส์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ยังวางเป้าหมาย แผนงานไว้อย่างชัดเจน มีวัฒนธรรมองค์กรไว้ว่าให้บุคลากรอยู่ร่วมกันอย่างครบครัน ในด้านของผู้บังคับบัญชาที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่เสมอ นั้นเพื่อนำข้อผิดพลาดมาปรับปรุงพัฒนาศักยภาพ ให้บุคลากรนั้นได้ใช้ศักยภาพที่ตนมีให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของออร์แกน (Organ, 1988) ที่กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน จะส่งผลให้เกิดความเต็มใจในการให้ความร่วมมือกับระบบงานต่าง ๆ ขององค์กร และในด้านของผลการปฏิบัติงานพบว่า

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีจะช่วยเสริมสร้างให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับทฤษฎีของ (Podsakoff & MacKenzie, 1994) กล่าวว่า ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อการบรรลุเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย การส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ในหลายบทบาท เสริมสร้างผลิตภาพด้านการบริหารการจัดการ มีบุคลากรเพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัด ทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้เร็วขึ้น สามารถรักษาและดึงดูดให้บุคลากรที่ได้อยู่อยู่กับองค์กรไปนาน ๆ สรุปได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์ และส่งผลทางตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เนื่องจากสามารถให้บุคลากรทำงานได้หลายบทบาท บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็ว รวมไปถึงการรักษา และดึงดูดให้บุคลากรที่ได้อยู่อยู่กับองค์กรไปนาน ๆ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัย ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร กรณีศึกษา : บริษัท โฮมโปรดักส์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) ศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลในด้านของ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้ง และปฏิบัติงานในบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน การคำนวณกลุ่มตัวอย่างใช้วิธี 2 แบบ คือ แบบสุ่ม และแบบชั้นภูมิ

ซึ่งตัวแปรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ตัวแปรต้น 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง 2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ประกอบด้วย พฤติกรรมการช่วยเหลือ พฤติกรรมการมีน้ำใจ พฤติกรรมการจงรักภักดีต่อองค์กร พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร พฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ และพฤติกรรมการพัฒนานตนเอง ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร ประกอบด้วย คุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และค่าใช้จ่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งใช้วิธี แจกแจงความถี่ ร้อยละ การวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรนั้นใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ใช้สถิติ t-test (Independent Sample t-test) และสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way analysis of variance F-test) วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) สรุปผลการวิจัยครั้งนี้ วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน แบ่งเป็นเพศชาย และเพศหญิง ในอัตราส่วนอายุส่วนใหญ่ระหว่าง 20-25 ปี รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงานอยู่ที่ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี และมีตำแหน่งเป็นบุคลากรทั่วไป วิเคราะห์เกี่ยวกับระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ซึ่งมีระดับพฤติกรรมการช่วยเหลือ เป็นอันดับแรก และด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบองค์กร เป็นอันดับสุดท้าย วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ระดับ มาก ซึ่งด้านคุณภาพงานอยู่อันดับแรก และด้านค่าใช้จ่ายอยู่อันดับสุดท้าย วิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ พบว่า ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ไม่มีความแตกต่างกัน อายุ พบว่า ด้านให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบองค์กร และด้านจงรักภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน รายได้ พบว่า ด้านจงรักภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบองค์กร แตกต่างกัน ระดับตำแหน่ง พบว่า ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจ แตกต่างกัน สุดท้ายการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งด้านการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบองค์กร อยู่ในอันดับที่มากที่สุด และด้านการช่วยเหลือ อยู่ในอันดับที่น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาที่ได้ ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) โดยสามารถเสนอแนะแนวทางที่ได้รับจากผลการศึกษา ดังนี้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ผู้บังคับบัญชาควรจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความกระตือรือร้นให้บุคลากรมีพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์เพิ่มมากขึ้น และควรเปิดรับความคิดเห็นใหม่ ๆ ของบุคลากร เพื่อให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอีกด้วย โดยเฉพาะกับบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี จากผลการวิจัยด้านพฤติกรรมกร

เป็นสมาชิกที่ดีพบว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี มีผลการวิจัยด้านพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ที่น้อยที่สุด

2. องค์กรควรใส่ใจและรับรู้ในเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจ เนื่องจากในผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 1-7 มีพฤติกรรมการมีน้ำใจอยู่ในระดับที่น้อย ฉะนั้น องค์กรควรมีการจัดกิจกรรมหรือมีการอบรมให้บุคลากรที่ได้รู้ถึงการมีน้ำใจต่อบุคคลในองค์กรให้มากขึ้น จะส่งผลให้งานบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ อย่างมีประสิทธิภาพ

3. สำหรับบุคลากรที่มีอายุ 20-25 ปี ผลการวิจัยพบว่า มีพฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบขององค์กรน้อยกว่าทุกระดับ ดังนั้น องค์กรควรมีการจัดให้เข้าฝึกอบรมแก่บุคลากรเพื่อทราบถึงพฤติกรรมการให้ความร่วมมือต่อกฎระเบียบขององค์กร นั้นก็เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์กรควรส่งเสริมให้จัดกระบวนการจัดการความรู้ สร้างความเข้าใจในข้อมูลของการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรในทุก ๆ ระดับอย่างทั่วถึง เพื่อให้บุคลากรได้รู้จักจัดการความรู้ สามารถเผยแพร่ความรู้ที่ตนมีมาแบ่งปันให้กับเพื่อนร่วมงาน

2. องค์กรควรดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยพัฒนาและส่งเสริมดูแล การดำเนินงานให้เป็นไปด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐาน และจริยธรรม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การทำวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยเชิงคุณภาพ ที่มีการสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถามควบคู่ไป

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยในเรื่องแรงงานสัมพันธ์ที่ส่งผลในด้านลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- กรองกาญจน์ ทองสุข. (2554). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความ
จงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาการอาชีวศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด.
(การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี).
- กษารรณ ทองคำ. (2561). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม
เป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิผลองค์การ ของสำนักงานปลัดกระทรวง
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- ธนพฤทธิ์ รัตนจาตุรนต์. (2548). องค์ประกอบที่มีผลต่อมาตรการที่เกี่ยวข้อง
กับประสิทธิภาพการป้องกันสินค้าเสียหายของแผนกป้องกันการ
สูญเสียบริษัท โฮมโปรดักส์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขา
ประจวบคีรีขันธ์. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
บูรพา).
- พนิตภัทร ปิยะภาณีพงษ์. (2558). ความคิดสร้างสรรค์ การเรียนรู้ และการ
ทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงานของบุคลากรใน
กลุ่มบริษัทโมโน จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- พรเทพ แก้วเชื้อ. (2560). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การใน
ประเทศไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี. 9(1),
210-217.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ.
กรุงเทพฯ : อีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

- Organ, D. W. (1988). A Restatement of the Satisfaction–performance Hypothesis. **Journal of Management**, **14**(4), 547-557.
- Organ, D. W., & Konovsky, M. (1989 : 258). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. **Journal of Applied Psychology**, **74**, 157-164.
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). **Business Organization and Management**. Homewood, Ill, : Richard D. Irwin.
- Podsakoff & Mackenzie. (1994). Organization citizenship behaviors and sales unit effectiveness. **Journal of Marketing Research**, **31**(3), 351-363.