



ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทแห่งหนึ่ง

อมรรรณ ใบเงิน

การศึกษารายบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ปีการศึกษา 2565

FACTORS AFFECTING EMPLOYEE'S WORKING EFFICIENCY
A CASE STUDY OF A COMPANY

AMORNWAN BAINGION

An Individual Study Submitted in Partial Fullfillment of the
Requirements for the Degree of Master of Business Administrations
Program College of Innovative Business and Accountancy,
Dhurakij Pundit University
Academic Year 2022



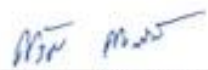
ใบรับรองการศึกษารายบุคคล

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หัวข้อการศึกษารายบุคคล ปัจจุบันที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทหนึ่ง
เสนอโดย อนุวรรณ ไบเงิน
สาขาวิชา การจัดการ
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบการศึกษารายบุคคลแล้ว


..... ประธานกรรมการ
(ดร.ชญ ชำบุญ)


..... กรรมการที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะวิทย์ ทิพรส)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี รับรองแล้ว


..... คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ.2566

หัวข้อการศึกษารายบุคคล	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทแห่งหนึ่ง
ชื่อผู้เขียน	อมรรวรรณ ไบเงิน
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2565

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทแห่งหนึ่ง ใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น (Alpha Cronbach's Coefficient) เท่ากับ 0.866 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง คือ ฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 400 คน ที่สะดวกในการให้ข้อมูลระหว่างวันที่ 1-14 ตุลาคม 2565 ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่าสถิติ Independent sample t-test ค่าสถิติ F-test (ANOVA) การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ (Multiple comparison) ด้วยวิธี LSD และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient; r) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.00 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 31.00 สถานภาพโสด ร้อยละ 58.30 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 57.80 ตำแหน่งงาน ฝ่ายปฏิบัติการ ร้อยละ 79.50 รายได้ต่อเดือน 40,001 -50,000 บาท ร้อยละ 25.00 และ อายุการทำงาน 16 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 39.00 ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ลำดับแรก คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และลำดับสุดท้าย คือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ลำดับแรก คือ ด้านค่าใช้จ่าย รองลงมาได้แก่ ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพของงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน การศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและ รายได้ต่อเดือน มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุงาน พบว่า อายุงานต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมี

นัยสำคัญยิ่ง ($p < 0.01$) เมื่อพนักงานมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี สูงขึ้นจะทำให้ ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 87.5

คำสำคัญ: พฤติกรรมที่ดีในองค์กร, ประสิทธิภาพในการทำงาน, ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ

Abomw Nawni

อาจารย์ที่ปรึกษา

An Individual Study Title	FACTORS AFFECTING EMPLOYEE'S WORKING EFFICIENCY A CASE STUDY OF A COMPANY
Author	Amornwan Baingen
An Individual Study Advisor	Assistant Professor Dr. Sivanun Sivapitak
Program	Master of Business Administration
Academic Year	2022

ABSTRACT

The purposes of this research were: (1) to study the work efficiency of employees within a company, (2) to study organizational citizenship behavior of a company and (3) to study the correlation between organizational citizenship behavior and work efficiency of a company. Participants consisted of 400 employees from the support department and operations department in a company. These data were collected from the 1st to the 14th October 2022. A Descriptive statistics were used to analyze the data which included variables such as frequency, percentage, mean, and standard deviation; along with inferential statistics which includes variables such as independent sample t-test, F-test (ANOVA), and multiple comparison which used the LSD method and Pearson's correlation coefficient (r) of 0.05.

The study found that 61 percent of the sample were female. Of those samples, 31 percent were at the age of 31 to 40 years, 58.30 percent were unmarried, 57.80 percent held a bachelor's degree, 79.50 percent worked in the operations department, 25.00 percent received a monthly income of 40,001-to-50,000-baht, and 39.00 percent had work experience of 16 years or above. The overall level of organizational citizenship behavior is high when summarizing the mean of these factors and sorting in descending order. First is altruism followed by sportsmanship, civic virtue, conscientiousness and courtesy. The overall level of employee performance is high when summarizing the mean of these factors and sorting in descending order. First is compensation cost followed by productivity, workload, and work quality. The results from the hypothesis testing relating to personal factors that affect the work performance of employees have found that gender, age, marital status, education level and monthly income had no significant effect on the level of work performance. In terms of career longevity, the study found that years of work experience affects work performance. The significance value has been indicated to be 0.01 ($p < 0.01$) suggesting that there is a positive

correlation between organizational citizenship behavior and work efficiency. With a high level of organizational citizenship behavior, work efficiency would increase by 87.5 percent.

Keywords: Organizational citizenship behavior, Work efficiency, Factors affecting performance

Aborn Aborn

.....
Advisor

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษารายบุคคล เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทแห่งหนึ่ง ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษา รายบุคคล ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อชี้แนะที่เป็นประโยชน์เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้ ถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิตย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้คำแนะนำ และถ่ายทอดประสบการณ์อันมีค่าให้แก่ผู้วิจัย และขอขอบพระคุณเจ้าของหนังสือ วารสาร เอกสาร สารนิพนธ์ และวิทยานิพนธ์ทุกเล่มที่ช่วยให้การศึกษารายบุคคลฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบ แบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง ที่ให้ความรัก ความห่วงใยและเป็น กำลังแรงใจให้การสนับสนุน ส่งเสริมในทุกๆ ด้านมาตลอด จนทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำการศึกษา รายบุคคล ฉบับนี้ลุล่วงไปด้วยดี ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษารายบุคคลฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของ บิดา มารดา และครูอาจารย์ที่ได้อบรมสั่งสอนชี้แนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

อมรรวรรณ ไบเงิน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ณ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	1
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	2
1.4 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	2
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 ข้อมูลบริษัท AAA.....	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	6
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี.....	12
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	20
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	21
3.1 ประชากรและตัวอย่าง.....	21
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	21
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ.....	24

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
4.1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา.....	26
4.2 ข้อมูลพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา.....	29
4.3 ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา.....	33
4.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน.....	36
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	42
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	42
5.2 อภิปรายผล.....	44
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	46
5.4 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป.....	46
บรรณานุกรม.....	48
ภาคผนวก.....	52
ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษาค่านักค้าอิสระ.....	53
ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	56
ประวัติผู้เขียน.....	59

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	14
3.1	21
4.1	26
4.2	27
4.3	27
4.4	27
4.5	28
4.6	28
4.7	29
4.8	29
4.9	30
4.10	30
4.11	31
4.12	31
4.13	32
4.14	33
4.15	34
4.16	34
4.17	35
4.18	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.19 การทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ..... พนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ	37
4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน..... ของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ	37
4.21 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน..... ของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพ	38
4.22 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน..... ของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ	38
4.23 การทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน..... ของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง จำแนกตามตำแหน่งงาน	39
4.24 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน..... ของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	39
4.25 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน..... ของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุงาน	40
4.26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน..... ของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่	40
4.27 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิภาพ..... ในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง	41

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 องค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	8
2.2 กระบวนการในการบริหาร.....	9
2.3 องค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี.....	16
2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	20
3.1 ผลการคำนวณค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	23

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการบริหารงานในองค์กรต่างก็ตระหนักถึงการบริหารจัดการ ขั้นตอนการทำงานที่จะส่งผลให้สำเร็จ และกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จทำงาน รวมถึงวิธีการจะนำมาปรับปรุงพัฒนา ซึ่งบุคลากรต้องมีคุณภาพและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้องค์กรมีความก้าวหน้าพัฒนาไปสู่เป้าหมายได้ โดยศักยภาพการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจสำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของ องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจและตามเป้าหมายทั้งในด้านการผลิตการบริการ องค์กรก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าและพนักงานองค์กร บุคลากรถือเป็นหัวใจของการพัฒนาองค์กร บุคคลต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (จิตติมา อัครจิตพิงศ์, 2556)

ประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นการกระทำของบุคลากรแต่ละคนที่มีความสามารถและพยายามทุ่มเท เต็มใจในการปฏิบัติงานของตนตามเวลาที่กำหนด เพื่อให้งานมีคุณภาพได้มาตรฐานเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์ขององค์กรที่วางไว้ซึ่งจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นรวมถึงองค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่นำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อาจประกอบด้วยปรัชญา อุดมการณ์ บุคลิกภาพ สวัสดิการ ค่านิยมองค์กร เป้าหมายของชีวิตและการทำงาน การสำรวจความสามารถของตัวเองในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง การพัฒนาบุคลากรให้มีลักษณะการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (Organizational citizenship behavior) ซึ่งได้มีการค้นคว้าเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กร มีตัวแปรที่น่าสนใจตัวหนึ่งคือ พนักงาน หมายความว่า พนักงานจะเป็นตัวแปรที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวมถึงความผาสุกที่ได้รับจากองค์กร โดยการที่พนักงานนั้นปฏิบัติหน้าที่ให้เกินความคาดหวังที่องค์กรได้อธิบายไว้ในตัวงาน ปรากฏการณ์นี้เรียกว่า “Organizational Citizenship Behavior” หรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งหมายถึง “พฤติกรรมตามความต้องการของสังคมภายในองค์กร” (Prosocial Organizational Behavior) และ”พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท” (Extra Role Behavior) หรือบทบาทที่นอกเหนือกว่างานในหน้าที่ ไม่มีรางวัลให้ในระบบที่เป็นทางการ (Organ, 1997)

การเป็นส่วนหนึ่งที่ดีขององค์กรทำให้การดำเนินงานภายในองค์กรมีความราบรื่น มีความยืดหยุ่นที่กล่าวว่าการพัฒนาพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรทำให้หน่วยงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้นส่งเสริมให้มีการผลิตผลงานทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่สูงขึ้นอีกด้วย จากแนวคิดข้างต้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบริษัทแห่งหนึ่ง เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายของบริษัทที่กำหนดไว้และความก้าวหน้าของบริษัทต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย (Research questions)

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ด้านประชากรศาสตร์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน หรือไม่ อย่างไร
2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง หรือไม่ อย่างไร

1.3 สมมติฐานการวิจัย (Research hypotheses)

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

- H1 : เพศ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน
- H2 : อายุ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน
- H3 : สถานภาพ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน
- H4 : ระดับการศึกษา มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน
- H5 : รายได้ต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน
- H6 : ตำแหน่งงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน
- H7 : อายุงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน
- H8 : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง

1.4 วัตถุประสงค์การวิจัย (Research objectives)

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง

1.5 ขอบเขตการวิจัย (Research scope)

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง โดยแบ่งพนักงานออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ แล้วใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากพนักงานจากฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 400 คน ที่สะดวกในการให้ข้อมูลระหว่างวันที่ 1-14 ตุลาคม 2565

1.5.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ คือ

(1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน อายุงาน

(2) พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) 2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientious ness) 3) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) 4) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) และ 5) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) ประยุกต์จากแนวคิดของ Organ (1987, 1988, 1990, 1991 อ้างถึงใน ธีรวัฒน์ สุวรรณกุล, 2562)

1.5.2.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1)ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านเวลา และ 4) ด้านค่าใช้จ่าย ตามแนวคิด องค์กรประกอบการ พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman (1989, อ้างถึงใน วรินทร์ จงมีสุข, 2562)

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือนกันยายน – พฤศจิกายน พ.ศ. 2565

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Research advantages)

1. ได้ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง
2. ได้ข้อมูลพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง
3. ได้ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทในบริษัทแห่งหนึ่งที่หันต่อสถานการณ์ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างคุ้มค่า โดยอาศัยปัจจัยจากประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับ พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จนได้ผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ตามเงื่อนไขของเป้าหมายขององค์กร

1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ (Definition of terms)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ความสามารถและทักษะในการทำงานของพนักงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณ เวลา และค่าใช้จ่าย

คุณภาพของงาน คือ ผลผลิตที่ได้จากการปฏิบัติงานต้องมีคุณภาพสูง ทั้งผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่าและมีความพึงพอใจ

ปริมาณ คือ งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร

เวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมกับหลักการและทันสมัย

ค่าใช้จ่าย หมายถึง การดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

ปัจจัยประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน

พฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การกระทำในงำนของพนักงานที่ให้ความร่วมมือในกำรทำงำนกับบริษัท นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายที่ และเป็นกิจกรรมส่งเสริม เพื่อให้สัมพันธ์ทางสังคม ความสำเร็จในงำน เป็นกำรกระทำที่ช่วยสนับสนุนองค์กร สังคม และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ที่ทำให้เกิดความสำเร็จ โดยการกระทำต่าง ๆ เหล่านี้ พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อบริษัทหรือองค์กรที่ทำงาน โดยองค์กรไม่ได้ร้องขอและไม่ได้บังคับให้ทำ รวมทั้งไม่เกี่ยวข้องกับระบบกำรให้รางวัลที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ มี 5 พฤติกรรมประกำร ได้แก่ 1) กำรให้ความช่วยเหลือ 2) ความสำนึกในหน้าที่ 3) กำรให้ความร่วมมือ 4) ความอดทนอดกลั้น และ 5) กำรคำนึงถึงผู้อื่น

พฤติกรรมกำรให้ความช่วยเหลือ หมายถึง การกระทำของพนักงานที่ให้ความช่วยเหลือต่อคนอื่น เมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงำน อาทิเช่น กำรแสดงให้พนักงานทราบถึงกำรใช้เครื่องมือต่างๆ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานผู้ไม่มำทำงำน หรือให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพกำรทำงำน

ความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง การกระทำของพนักงานที่แสดงออกถึงกำรยอมรับกฎระเบียบภายในองค์กร โดยเอาใจใส่และเคารพต่อกฎ ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบ คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์กร ไม่ใช่ใช้เวลำงำนในกำรปฏิบัติสิ่งอื่นนอกเหนือกำรทำงำนภายในองค์กร

ให้ความร่วมมือ หมายถึง การกระทำของพนักงานที่แสดงออกโดยกำรรับผิตชอบ และกำรมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆภายในองค์กร เป็นผู้ทีให้ความร่วมมือกับกำรประชุมเป็นอย่างดี เก็บความลับ แสดงความคิดเห็นในเวลาที่เหมาะสมและในรูปแบบที่สอดคล้องกับองค์กร

ความอดทนอดกลั้น หมายถึง การกระทำของพนักงานที่เป็นกำรสมัครใจหรือยินดีที่จะยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยปราศจากกำรบ่น มีความอดทน อดกลั้นต่อสิ่งทีเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็ความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบาย หรือแม้แต่ว่าความเครียดก็ตาม และรู้จักกำรรอคอยอย่างผู้ที่มีน้ำใจเป็นนักกีฬา

คำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง การกระทำของพนักงานที่มุ่งแก้ปัญหาคำวขัดแย้งระหว่างบุคคลในกำรทำงำน เช่น ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดคำวขัดแย้ง ไม่ทำใหกำรทะเลาะเบาะแว้งขยายออกไป เมื่อมีกำรถกเถียงหรือย่วยุจากบุคคลอื่น เป็นกำรสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกัน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 ข้อมูลบริษัท AAA
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 ข้อมูลบริษัท AAA

บริษัท AAA เป็นบริษัทผู้ผลิตเครื่องต้มและน้ำดื่ม เริ่มดำเนินธุรกิจตั้งแต่ปี 2530 โดยได้รับการจัดตั้งเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด โรงงานน้ำดื่ม AAA ในระยะเริ่มต้นมีวัตถุประสงค์ในการผลิตเครื่องต้มในรูปแบบอุตสาหกรรมขนาดเล็กเท่านั้น โดยดำเนินการเพียงการทำเครื่องต้มพร้อมดื่มและผลิตน้ำเชื่อมเข้มข้น เพื่อส่งไปขายยังร้านค้าเท่านั้น

ต่อมาในปี 2535 ห้างหุ้นส่วนจำกัดเครื่องต้ม AAA ได้พัฒนาธุรกิจและจดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัท โดยใช้ชื่อว่า บริษัท AAA และสามารถรับผลิตเครื่องต้มเพื่อจำหน่ายได้เองเป็นครั้งแรก ซึ่งตลอดระยะเวลากว่า 30 ปีที่ผ่านมา บริษัทได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งปัจจุบันได้กลายมาเป็นบริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายเครื่องต้มรายใหญ่แห่งหนึ่งของประเทศไทย และมีโรงงานอยู่ภายใต้การบริหารจัดการ จำนวน 6 โรงงาน ปัจจุบันบริษัทฯ มีพนักงานประมาณ 1,300 คน

นโยบายของบริษัท ให้ความสำคัญต่อคุณภาพของเครื่องต้ม มุ่งเน้นผลิตเครื่องต้มที่มีคุณภาพ สะอาด และปลอดภัย สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้โดยปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนดและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร สร้างวัฒนธรรมอันดีให้พนักงาน มีความภูมิใจและความตั้งใจที่จะผลิตเครื่องต้มที่มีคุณภาพ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษามาตรฐานของสินค้าให้มั่นคงและยั่งยืน

ในส่วนของสวัสดิการสำหรับพนักงาน บริษัทมีนโยบายจัดสวัสดิการให้สามารถช่วยเหลือพนักงานยามฉุกเฉินได้ดี ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานได้ราบรื่นขึ้นและทำให้พนักงานอยู่กับองค์กรได้ในระยะยาวได้แก่ เวลาทำงานยืดหยุ่นได้ตามลักษณะงาน การจัดวันหยุด-วันลาตามกฎหมาย ประกันสังคม ประกันสุขภาพ ประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ ค่ารักษาพยาบาลบุคคลในครอบครัวของพนักงาน มีค่าล่วงเวลาและเบี้ยขยัน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ความหมายของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดสมรรถนะในการใช้ทรัพยากรของกระบวนการ หรือเรียกว่า ประสิทธิภาพของกระบวนการ วิธีการ หรือการกระทำใด ๆ ที่นำไปสู่ผลสำเร็จ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า ทั้งแรงงาน เงินทุน และทรัพยากรต่าง ๆ ซึ่งเป็นความสามารถในการใช้ทรัพยากรในการผลิตและการให้บริการที่คุ้มค่า หรือเป็นการแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ ผลผลิตปลายทาง หรือความหมายทางเศรษฐศาสตร์ ที่มีตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความประหยัด หรือคุ้มค่า แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1) ประสิทธิภาพในมุมมองปัจจัยนำเข้า คำนวณในรูปของสัดส่วนของผลผลิตและการนำเข้าแสดงให้เห็นถึงผลผลิตงานหรือให้บริการต่อหน่วยทรัพยากรที่ใช้ และ 2) ประสิทธิภาพในมุมมองผลลัพธ์ คำนวณในรูปของอัตราส่วนหรือร้อยละของจำนวนหน่วยที่ผลิตจริง ต่ออัตราการให้บริการมาตรฐานภายในช่วงเวลาหนึ่ง

ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

เอกลักษณ์ ชุมภูชัย (2561, อ้างถึงใน มนชนก ชูพรรคเจริญ, 2562) ศึกษาเรื่อง.....ตัวอย่าง

ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การกระทำส่วนบุคคลของแต่ละคนที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการทำงานของตนได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่ว มีกฎเกณฑ์ มีระเบียบ ทำงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง ได้คุณภาพมาตรฐาน

Millet (1954) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นผลของการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากความพึงพอใจที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

สิริวดี ชูเชิด (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการทำงานของบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร โดยการทำงานที่สูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุดและได้ผลงานที่ดี มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคคลที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้เทคนิคการทำงาน กลยุทธ์ที่จะสร้างผลงานได้มาก

สรุปว่า บุคคลจะมีประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมาจากการทำงานที่ได้ผลลัพธ์ออกมาอย่างมีคุณภาพ มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ ในงาน งานที่ทำจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์กรเกิดความสุขในที่สุด การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคม

องค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

องค์กรส่วนใหญ่มีสิ่งหนึ่งที่เหมือนกันคือการหาวิธีการปรับปรุงผลงานของตนเองวิธีหนึ่งที่สามารถทำให้บรรลุเป้าหมายนี้คือการเพิ่มประสิทธิภาพในที่ทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานมีความหมายรวมถึงเมื่อพนักงานปฏิบัติงานที่ถูกต้องด้วยวิธีที่ถูกต้อง โดยเสียเวลาและความพยายามน้อยที่สุด โดยพื้นฐานแล้วการ

ช่วยให้พนักงานทำงานอย่างสะดวกสบายขึ้น จะทำให้พนักงานทำงานได้ดีมากขึ้นหรือสามารถผลิตได้มากขึ้น เช่น ให้บริการช่วยเหลือลูกค้ามากขึ้น ทำรายได้ขององค์กรมากขึ้น ทำให้องค์กรเติบโตด้วยทรัพยากรและกำลังคนที่มีจำนวนเท่าเดิม พนักงานที่มีประสิทธิภาพและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ คือพนักงานที่รู้จักใช้เวลาและความพยายามเพื่อให้ผลงานเสร็จตรงเวลา

มีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานในสถานที่ทำงาน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเป็นผู้นำ ความพึงพอใจในงาน การฝึกอบรม กระบวนการ และวัฒนธรรม เมื่อกล่าวถึงการให้ความช่วยเหลือให้พนักงานได้เรียนรู้ที่จะใช้เวลาให้คุ้มค่าที่สุด จะมีความเกี่ยวข้องกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์ในระยะยาวควบคู่กันไป เมื่อพนักงานได้รับการฝึกอบรมที่จำเป็นสำหรับประสิทธิภาพรายบุคคลและโครงสร้างที่จำเป็นสำหรับประสิทธิภาพของกลุ่ม องค์กรจะสามารถสร้างวัฒนธรรมที่ใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรขององค์กรทั้งบุคลากรและการเงินเมื่อต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมในด้านความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร

Peterson and Plowman (1989, อ้างถึงใน วรินทร์ จงมีสุข, 2562) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถแบ่งได้เป็น 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง การทำงานนั้นจะต้องมีคุณภาพสูง ทั้งผู้ผลิตผลงานและผู้ใช้ได้ประโยชน์จากงานนั้นได้รับความคุ้มค่าและมีความพึงพอใจ เกิดจากการที่ขั้นตอนต่าง ๆ ในระหว่างการทำงานนั้นได้มีการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเป็นไปตามข้อกำหนดที่ตั้งเป้าหมายไว้

2. ปริมาณ (Quantity) หมายถึง งานที่เกิดขึ้นนั้น มีจำนวนความมากน้อยต้องเป็นไปตามเป้าหมายและความคาดหวังขององค์กร เป็นข้อมูลที่สามารถกำหนดเป็นตัวเลข

3. เวลา (Time) หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมกับหลักการและทันสมัย

4. ค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง การดำเนินการของงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

จิตติมา อัครธิตินพงศ์ (2556) อธิบายว่า หัวใจสำคัญสู่การบรรลุผลความสำเร็จขององค์กรคือประสิทธิภาพและศักยภาพในการทำงานของพนักงานภายในองค์กร องค์กรจะมีผลผลิตได้ตามเป้าหมายเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและบุคลากรองค์กร ซึ่งองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่สำคัญ มีดังนี้

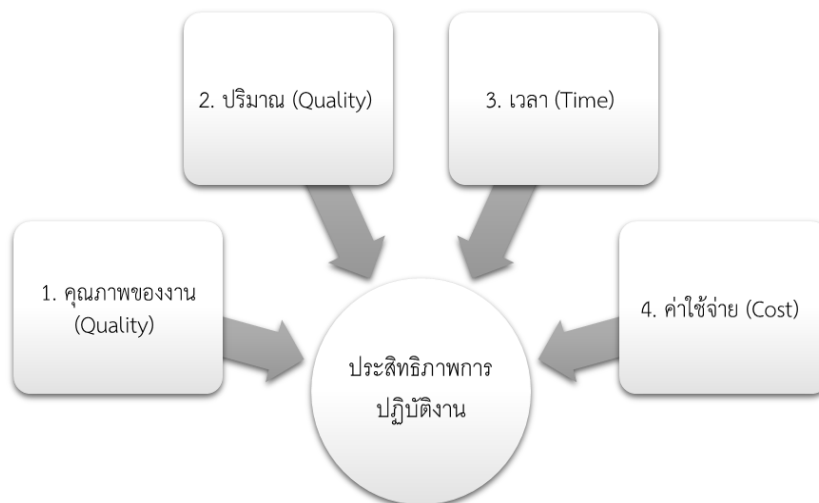
1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถกำหนดได้ แต่มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็น สภาพเศรษฐกิจของสังคมและประเทศ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร ตลาดความต้องการของลูกค้า กำลังการซื้อของลูกค้า ความนิยมของกลุ่มลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม

2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร เป็นปัจจัยที่องค์กรกำหนดได้และสามารถควบคุมได้ ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่กำหนดทิศทางการดำเนินงาน วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์กร คือ สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เช่น สภาพความพร้อม ทั้งในด้านศักยภาพของบุคคล อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยี เงินทุน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อาคารสถานที่ และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในด้านศักยภาพของบุคคล ถือเป็นส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อสิ่งที่ต้องการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลในองค์กรต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีองค์ประกอบ คือ การสำรวจความสามารถของตนเอง จุดเด่น จุดด้อยในการทำงาน ความสามารถในการจัดการอุปสรรคในการทำงาน การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง ปรัชญาและอุดมการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพ การทำงานร่วมกับผู้อื่น ความต้องการ ค่านิยม เป้าประสงค์ของชีวิตและการทำงาน เป็นต้น

4. กระบวนการขององค์กร หมายถึง การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการสร้างงาน การผลิต และการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของขั้นตอนการทำงานที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ ได้แก่ การจัดโครงสร้างงาน การจัดโครงสร้างด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การทำงานเป็นทีม การควบคุมคุณภาพการทำงาน การวางแผนและการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพให้องค์กร

จากแนวคิดข้างต้นองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความหมายที่ใกล้เคียงกัน โดยประสิทธิภาพในการทำงานคือการได้จำนวนงานและแรงงานที่มากที่สุดโดยใช้เวลาและความพยายามน้อยที่สุด ประสิทธิภาพการทำงานที่ยอดเยี่ยมสามารถนำไปสู่ผลผลิตระดับสูงได้ผู้ศึกษาจึงนำแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989, อ้างถึงใน วรินทร์ จงมีสุข, 2562) มีกำหนดเป็นตัวแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กันขององค์ประกอบ ดังภาพที่ 2.1

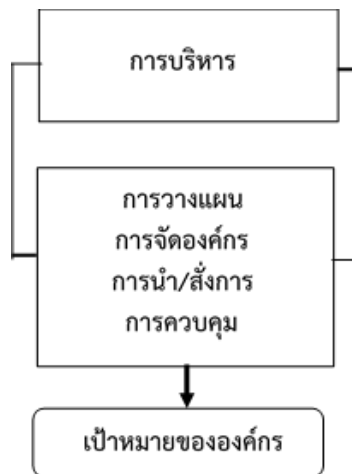


ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989, อ้างถึงใน วรินทร์ จงมีสุข, 2562)

การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ

การบริหารงานไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่เท่าไรก็ตาม จะต้องมีการมีระเบียบแบบแผนในการดำเนินงาน ซึ่งอาจมีเป้าหมายหรือจุดประสงค์ที่แตกต่างกันไป เช่น เพื่อแสวงหากำไร เพื่อการบริการสาธารณะ เพื่อความสนุกสนานบันเทิง เพื่อกิจกรรมทางสังคม หรือเพื่อสืบสานและเผยแพร่วัฒนธรรม แต่ไม่ว่าจะมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์อย่างไรก็ตาม องค์กรจะต้องได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพนั้น เป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น องค์กรจะต้องมีการช่วยเหลือดูแลให้สมาชิกในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

ปราชญา กล้าผจญ (2556) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่าเป็นศิลปะของการทำงานให้สำเร็จได้ โดยใช้ผู้อื่นเป็นผู้กระทำ เป็นกระบวนการของการวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ และการควบคุม กำลังความพยายามของสมาชิกในองค์กรและการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ โดยพิจารณาภาพประกอบของการบริหารต่อไปนี้ ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 กระบวนการในการบริหารตามแนวคิดของ ปราชญา กล้าผจญ (2556)

ในองค์กรนั้นมีทรัพยากรที่ประกอบด้วย แรงงานหรือคน เงิน วัสดุ และเครื่องมือเครื่องจักร โดยผู้บริหารจะมีหน้าที่ที่จะต้องใช้ทรัพยากรทั้งหมดให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้วยการมอบหมายงาน การควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร กระบวนการในการบริหารจะประกอบด้วย 5 ประการคือ

1. การวางแผน เกี่ยวข้องกับการตั้งวัตถุประสงค์เริ่มตั้งแต่การกำหนดเป้าหมายขององค์กร โครงสร้าง นโยบาย ตลอดจนลำดับกระบวนการปฏิบัติการในส่วนต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนจบ ผู้ที่กำหนดแผนปฏิบัติงานเหล่านี้จะเรียงลำดับจาก ผู้บริหารระดับสูง กำหนดเป้าหมาย นโยบาย ผู้บริหารระดับกลาง กำหนดแผนปฏิบัติการ โดยมาจะกำหนดเป็นแผนระยะ 5 ปี 10 ปี และผู้บริหารระดับปฏิบัติการจะเป็นผู้ควบคุมให้ความช่วยเหลือการปฏิบัติงาน ไปจนถึงวิธีการดำเนินงานในส่วนต่างๆ ให้บรรลุผล การวางแผนนี้ยังต้อง

สามารถรับรู้ ติดตาม เข้าใจ ตลอดจนวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ ได้ทั้งในและนอกองค์กรที่จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารองค์กรอีกด้วย

2. การจัดการองค์กร เมื่อผู้บริหารได้กำหนดเป้าหมายขององค์กรแล้ว จะเข้าสู่ขั้นตอนการจัดองค์กร โดยการกำหนดโครงสร้างองค์กร กำหนดตำแหน่งงาน จัดสรรทรัพยากรบุคคลสำหรับตำแหน่งงานต่างๆ ระบุบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจน รวมถึงจัดระบบระเบียบในการทำงานทั้งหมดด้วย ครอบคลุมการทำงานทั้งหมดไม่ให้เกิดปัญหา ประเมินจำนวนพนักงานให้พอดี ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป และต้องลำดับความสำคัญของตำแหน่ง ตลอดจนให้อำนาจในการสั่งการที่เหมาะสมด้วย สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการจัดโครงสร้างองค์กรนั้นก็คือการแบ่งหน้าที่แต่ละส่วนให้ชัดเจน ไม่ทำงานทับซ้อนกัน และต้องทำงานประสานกันให้ราบรื่นได้ด้วย

3. การจัดคนลงสู่งาน เป็นหน้าที่ของการบริหารบุคลากร เริ่มตั้งแต่การคัดสรรบุคลากรที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับหน้าที่การทำงานในตำแหน่งต่างๆ ขององค์กร จากนั้นก็ต้องดูแลในส่วนของค่าจ้าง แรงงาน งานสวัสดิการ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล แรงงานสัมพันธ์ การเลื่อนตำแหน่ง โยกย้าย ความเป็นอยู่ของบุคลากรในองค์กรตลอดระยะเวลาการทำงาน จนถึงบุคลากรออกจากองค์กร

4. การอำนวยการ เป็นกิจกรรมของผู้นำในการบริหารจัดการตลอดจนดำเนินการทุกอย่างเป็นอย่างดี อย่างราบรื่น จนบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ได้แก่ความสามารถในการสื่อสาร การจูงใจพนักงาน การตัดสินใจ การแก้ปัญหาในหน่วยงาน เพื่อมุ่งความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคลากรและทรัพยากรอื่น ๆ ในองค์กรไปพร้อมกันด้วย ให้สามารถทำงานร่วมกันได้ ตลอดจนอำนวยความสะดวกในการทำงาน

5. การควบคุม เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ 3 ประการ คือ การกำหนดมาตรฐานในการทำงาน การวัดผลการปฏิบัติงานและการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่วางไว้ และการแก้ไขผลการปฏิบัติงานใด ๆ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ การควบคุมนี้คือการบริหารทุกอย่างให้ตรงตามแผนและระยะเวลาที่วางไว้ได้สำเร็จ ทั้งยังตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ด้วย นอกจากการสั่งการ กำหนดการ บังคับการแล้ว ก็ยังรวมถึงการแนะนำ ช่วยเหลือ รายงานผล ตลอดจนประเมินผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อติดตามการทำงานทุกกระบวนการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดใด ๆ ด้วย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีนักวิชาการต่างประเทศ Certo (2000) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ที่แสดงถึงระบบความสัมพันธ์ของงาน บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีต่องานในฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรนั้นจะมีเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสม โดยจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่

1.1 ด้านนโยบาย หมายความว่ารวมถึงการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจที่สอดคล้องกัน การกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงการดำเนินงานขององค์กร

1.2 ด้านการบริหารและการจัดการ ที่เป็นกระบวนการออกแบบการทำงานร่วมกันภายในองค์กร ทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงานและบุคคลากรที่ปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่มีความชัดเจนเป็นทางการ ครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้างเกี่ยวกับงานใหม่ การรวมศูนย์หรือกระจายอำนาจ การบังคับบัญชา การจัดสายงาน การจัดกลุ่มงาน การจัดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุมการทำงาน การจัดสรรทรัพยากร การติดตามกำกับดูแล และการประเมินผลการทำงาน

2. ปัจจัยด้านบุคลากร เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งเพราะบุคลากรคือหมู่คณะที่รวมตัวกันเป็นองค์การ วัตถุประสงค์เดียวกัน บทบาทในการทำงาน หรือการดำเนินงานที่มีความสัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ตามโครงสร้างงานในองค์กร ครอบคลุมบุคคลระดับสูง ระดับกลาง และระดับล่าง รวมถึงบุคคลในระดับการทำงานทั้งหมด โดยประสิทธิภาพจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะ และคุณสมบัติที่ต้องการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนบุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถในงาน ทักษะความเป็นผู้นำ ทักษะการสื่อสาร ความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี ทักษะการบริหารจัดการ รวมถึงทัศนคติ ค่านิยมที่พึงประสงค์ขององค์กร ความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางาน และการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบาย และแผนการดำเนินงานขององค์กร

3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กร การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในขั้นตอนการผลิต การบริหารและการตรวจสอบคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริการ เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม รวมถึงการออกแบบผลิตภัณฑ์ และการออกแบบการดำเนินการบริหารงาน

นอกจากนี้ สมยศ นาวิการ (2544) อธิบายถึงแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กร มี 7 ปัจจัยที่สำคัญคือ

1. ปัจจัยด้านกลยุทธ์ (Strategy) เป็นการกำหนดภารกิจ การพัฒนาจุดอ่อน จุดแข็ง การวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคภายใน และภายนอกองค์กร
2. ปัจจัยด้านโครงสร้าง (Structure) เป็นการจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้การทำงานสะดวกขึ้น
3. ปัจจัยด้านระบบ (System) เป็นระบบขององค์กรที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย
4. ปัจจัยด้านรูปแบบ (Styles) เป็นรูปแบบเกี่ยวกับการบริหารจัดการของผู้บริหาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. ปัจจัยด้านบุคลากร (Employee) เป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์กร
6. ปัจจัยด้านความสามารถ (Skill) คือ ความรู้ความสามารถของบุคคลในองค์กร เป็นทักษะของบุคลากรที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
7. ปัจจัยด้านค่านิยม (Shared Value) เป็นค่านิยมร่วมเกี่ยวกับบุคลากรในองค์กรที่สามารถนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้

จากข้างต้นจึงสรุปว่า ในการบริหารจัดการองค์กรนั้น ต้องมีหลักการ หลักประสิทธิภาพการทำงาน โดยคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายในหรือภายนอกขององค์กร รวมถึงผู้ปฏิบัติงานโดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ผลงานมีประสิทธิภาพ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (Organizational Citizenship Behavior)

พฤติกรรมคือการกระทำที่เกิดขึ้นของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการกระทำที่เห็นได้โดยชัดเจนหรือการกระทำที่มีนัยยะอื่น ซึ่งพฤติกรรมในการทำงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลและองค์กร ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

อริยวารธน์ รัตติกอบกุล (2559) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นด้วยความสมัครใจของพนักงานแต่ละบุคคลในองค์กร มีจุดมุ่งหมายในการให้ความช่วยเหลือ ผู้อื่นให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และไม่คาดหวังการได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติพฤติกรรมดังกล่าว

Katz and Kahn (1989, อ้างถึงใน Organ, 1991) อธิบายว่า พฤติกรรมสมาชิกในองค์กรที่ดี หมายถึง พฤติกรรมไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ และเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในโรงงาน ในหน่วยงานรัฐบาล ในคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นที่สังเกต และถูกระบุไว้เป็นหน้าที่ที่ต้องแสดงแต่พฤติกรรมเหล่านี้ จำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์กร เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้วระบบต่าง ๆ ในองค์กรจะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้

War (1996) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจทำตามสถานการณ์โดยเป็นอิสระจากองค์กร เช่น การทำสิ่งที่ชอบให้กับเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ พฤติกรรมเหล่านี้น่าจะได้รับการแสดงออกจากพนักงานที่รับรู้ว่าการจ้างงานเป็นไปอย่างเท่าเทียม

Spector (1996) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ และเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์กร เช่น การทำงานตรงเวลา การช่วยเหลือคนอื่น ๆ การอาสาสมัครทำงานโดยไม่ได้รับการขอร้อง ให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน ไม่ใช่เวลาในที่ทำงานไปกับเรื่องส่วนตัว

Organ (1997) อธิบายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง บทบาทพิเศษ หรือ บทบาทที่นอกเหนือกว่างานในหน้าที่ ไม่มีรางวัลให้ในระบบที่เป็นทางการ

Davis and Newstrom (1997) อธิบายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ปฏิบัติโดยสมัครใจในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งการ ปฏิบัติดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์กร

Greenberg and Baron (1997) อธิบายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การปฏิบัติของสมาชิกในองค์กรที่นอกเหนือจากความต้องการในงานที่เป็นทางการของพวกเขาหรือเป็นการปฏิบัติที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่

Luthans (1998) อธิบายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีส่วนร่วมกับองค์กรเกินกว่าบทบาทหน้าที่ในการทำงานผลจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และควมมีประสิทธิภาพขององค์กร

สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กรที่ดี หมายถึง พฤติกรรมการให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ ที่พนักงานมีให้แก่องค์กรนอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรคาดหวังไว้ และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม ความร่วมมือภายใน พฤติกรรมเหล่านั้นช่วยสนับสนุนองค์กร สังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในที่ทำงาน สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นพนักงานเต็มใจปฏิบัติ โดยองค์กรไม่ได้ร้องขอและไม่ได้บังคับให้ทำ รวมทั้งไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Spector (1996) กล่าวว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กรที่ดีนั้น สามารถจำแนกองค์ประกอบไว้เป็น 2 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นการกระทำหรือปฏิบัติตนของบุคคลที่ให้การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเขามีปัญหา บางทีเป็นการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานผู้ไม่มาทำงาน หรือให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน

2. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (compliance) เป็นการกระทำหรือปฏิบัติตนของบุคคลในสิ่งที่องค์กรต้องการให้ทำและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร เช่น มาทำงานตรงเวลา และไม่กินเวลาทำงาน ไม่นำงานนอกมาทำในเวลางาน

ส่วนการศึกษาของ Koyes (2001) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มเติมออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ แสดงถึงการรู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี

2. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลที่มีลักษณะที่จะให้ความช่วยเหลือทั้งต่อพนักงานด้วยกันและลูกค้ทั้งภายในและภายนอก

3. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลที่ให้คำแนะนำในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน และความพึงพอใจของลูกค้

4. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นหรือการกระทำของบุคคลที่สร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกัน คู่ค้ และการให้บริการแก่ลูกค้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ Greenberg and Baron (1997, p. 370) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่สำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่ามีลักษณะที่สำคัญ 3 ประการด้วยกัน ดังนี้

ประการที่หนึ่ง เป็นพฤติกรรมที่เกินกว่าความต้องการในบทบาทหน้าที่ในการทำงานของพนักงาน

ประการที่สอง พนักงานตัดสินใจที่จะปฏิบัติตามสถานการณ์ด้วยความสมัครใจ

ประการที่สาม พนักงานไม่คิดว่าจะได้รางวัลเป็นทางการจากองค์กร

โดย Greenberg and Baron (1997, p. 370) ได้กล่าวเพิ่มเติมถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้เป็น 5 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีโครงการที่ยาก สับเปลี่ยนวันหยุดเพื่อร่วมงาน อาสาที่จะช่วยเหลืองาน

2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นความตั้งใจที่จะทำงานเหนือกว่าความต้องการในงานที่น้อยที่สุด เชื่อฟังกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ไม่ขาดงาน ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปใช้ในเรื่องส่วนตัว

3. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกับลักษณะการทำงานขององค์กร เช่น ต้องเอาใจใส่และทราบถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กร อ้างว่าไม่ทราบไม่ได้ ให้ความสนใจต่อการเข้าร่วมประชุมด้วยความสมัครใจ เอาใจใส่รับทราบข้อมูลที่บริษัทประกาศ เรื่องแจ้งให้ทราบ หรืออ่านบันทึก เก็บข้อมูลใหม่ ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์เสมอเพื่อนำไปพัฒนาการทำงาน

4. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นการสมัครใจหรือยินดีที่จะยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่บ่นไม่ต่อ ไม่ค้นหาสิ่งที่มีผิดพลาดขององค์กร พร้อมปรับตัวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่กดดันได้

5. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน เช่น ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง ไม่ทำให้การทะเลาะเบาะแว้งขยายออกไป เมื่อมีการถกเถียงหรือช่วยจากบุคคลอื่น

จากแนวคิดข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสรุปองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กรที่ดีนั้น ตามแนวคิดของนักวิชาการ ดังตาราง 2.1

ตารางที่ 2.1 สรุปองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กรที่ดี

แนวคิด	องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กรที่ดี
Spector (1996)	1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) 2. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (compliance)
Greenberg and Baron (1997)	1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) 2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) 3. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) 4. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) 5. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกในองค์กรที่ดี
Koys (2001)	<ol style="list-style-type: none"> 1. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) 2. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) 3. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) 4. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้นและการคำนึงถึงผู้อื่น (Sportsmanship and Courtesy)

ลักษณะของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาแนวคิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพบว่าการแบ่งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นหลายรูปแบบ โดย Williams and Anderson (1991) ได้แบ่งแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 รูปแบบ คือ 1) พฤติกรรมที่มุ่งสู่บุคคล เป็นการช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหรือปัญหาในงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะหน้าต่อบุคคล และ 2) พฤติกรรมที่มุ่งสู่องค์กร เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยทั่วไป ซึ่ง Organ (1991) ได้อธิบายถึงเพิ่มเติมว่า OCB-I นั้นได้แก่มิติของ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม ส่วน OCB-O ได้แก่มิติของ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ หลังจากนั้น Organ (1991) ได้ศึกษาแนวคิดนี้และแบ่งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำงานทันทีเมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานขึ้น เช่น การให้คำแนะนำวิธีการทำงานให้คำแนะนำถึงกระบวนการทำงาน การแสดงให้พนักงานทราบถึงการใช้เครื่องมือต่างๆ

2. ความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง การแสดงกิริยาอาการหรือท่าทางที่แสดงถึงความเคารพอ่อนน้อม ให้เกียรติซึ่งกันและกัน เป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารที่อาจจะกระทบกระทั่งกันได้ ซึ่งการทำงานนั้นต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน สิ่งทีบุคคลหนึ่งกระทำอาจส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่น ดังนั้นการแสดงท่าทีที่สุภาพอ่อนน้อมต่อผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึง

3. ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง อดทนอดกลั้นต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะมีความคับข้องใจ ไม่สะดวกสบาย หรือแม้แต่เครียดก็ตามในการทำงาน การที่บุคคลกล้าแสดงออก หรือมีสิทธิที่จะแสดงถึงข้อข้องใจที่เกิดขึ้นในงาน อาจทำให้ฝ่ายจัดการต้องแบกภาระมากเกินไป ดังนั้น พนักงานเหล่านั้นจึงรู้จักการรอคอยอย่างผู้ที่มีน้ำใจเป็นนักกีฬา

4. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การกระทำของพนักงานในองค์กร ที่แสดงออกถึงการให้ความร่วมมือในขั้นตอน กระบวนการทำงานขององค์กร พฤติกรรมที่แสดงออกโดยการรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร เป็นผู้ที่แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

การรักษาความลับของบริษัท การเข้าร่วมประชุม รวมถึงการแสดงความคิดเห็นในเวลาที่เหมาะสมและในรูปแบบที่สอดคล้องกับองค์กร

5. ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การแสดงออกของพนักงานถึงการเอาใจใส่ เคารพกฎ กติกาของการทำงาน ยอมรับกฎระเบียบโดยรวม รับผิดชอบต่องาน โดยเอาใจใส่ เคารพต่อกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา รักษาทรัพย์สินขององค์กร ไม่ใช้เวลางานทำเรื่องส่วนตัว พนักงานทุกคนถือสมาชิกขององค์กร ซึ่งองค์กรต้องมีการทำงานเป็นทีม ดังนั้นการปฏิบัติตนให้เป็นสมาชิกทีมที่ดีและเป็นสมาชิกองค์กรที่ดีด้วย



ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของ Organ (1991) ดังข้างต้น จะเห็นได้ว่า ลักษณะของบุคคลในการทำงานทั้งการให้ความช่วยเหลือ รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีความสุภาพ ให้ความร่วมมือในการทำงานและการมีน้ำใจ เป็นลักษณะการทำงานในองค์กรที่ทำให้เกิดแรงผลักดันให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี ทำงานด้วยความราบรื่น หากพนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมที่ดีในระดับที่สูง จะช่วยให้องค์กรมีการเติบโตและขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายได้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ พบว่า มีการศึกษาถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้อง เช่น โครงสร้างองค์กร แนวนโยบาย เป้าหมายการบริหารจัดการในองค์กร และปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน เช่น ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางสังคมหรือแม้แต่ค่านิยม วัฒนธรรม ซึ่งมีงานวิจัยที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

ธีรวัฒน์ สุวรรณกุล (2562) เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจ โดยศึกษาถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธร เมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มี

ตัวแปรสำคัญในการศึกษา คือปัจจัยส่วนบุคคล กับประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจภูธร อยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจภูธรเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและ ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ภิญญา รื่นสุข (2561) ศึกษาถึงการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร: โดยศึกษาเป็นรายกรณี คือบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีตัวแปรในการศึกษา คือปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิภาพการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นถึงการเป็นสมาชิกที่ดี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน ในส่วนของผลการศึกษาถึงปัญหาในองค์กรพบปัญหาคุณภาพของผู้บริหาร ไม่มีภาวะผู้นำ ไม่มีความยุติธรรม ไม่มีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ และปัญหาอัตราค่าจ้างและเงินเดือนที่จ่ายจริงต่ำเกินไป ส่วนข้อเสนอแนะ พบว่าผู้บริหารควรปลูกฝังวิธีคิดวิธีปฏิบัติที่จะนำมาซึ่งความเป็นพนักงานที่เก่ง สร้างสรรค์ เป็นคนดีและมีความสุขในการทำงาน โดยส่งเสริมให้มีรับผิดชอบสูงต่อตนเองและต่อทีม มีใจรักในสิ่งที่ทำ รักในอาชีพของตนเอง และเรียนรู้จากการเป็น “มืออาชีพ” กับมืออาชีพ และการสร้างความเข้าใจระหว่างนายจ้างและพนักงาน

วรินทร์ จงมีสุข (2562) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมีตัวแปรในการศึกษา คือ ปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิภาพการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานสายบริการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับสูง ในด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นด้านความอดทนอดกลั้น และด้านความสำนึกในหน้าที่ ตามลำดับ และส่วนความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความต่อเนื่อง ด้านบรรทัดฐานทางสังคม และด้านความรู้สึก ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า รายได้ต่อเดือนมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ตัวแปรคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลดาพร เอกพานิช (2564) ได้ศึกษาถึงประสิทธิภาพการทำงานโดยมีตัวแปรในการศึกษา คือปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันในองค์กร และประสิทธิภาพการทำงาน โดยศึกษาถึงการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ ผลของการศึกษานี้พบว่า 1) พนักงานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านความสำนึกในหน้าที่ ตามลำดับ และความผูกพันต่อ

องค์กรโดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความต่อเนื่อง ด้านบรรทัดฐานทางสังคม และด้านความรู้สึกตามลำดับ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลคือรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อังคณา ธนานุภาพพันธุ์ (2564) ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยศึกษากับกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรของบริษัทธุรกิจที่ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่ง ตัวแปรที่ศึกษา คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 25 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้อยู่ในระหว่าง 15,000 - 20,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศและรายได้ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม และด้านคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การที่บุคลากรมีเป้าหมายร่วมกันในการทำงานและการที่บุคลากรสามารถแสดงบทบาทและรู้สึกเต็มใจเมื่อต้องปฏิบัติงานร่วมกัน ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ องค์กรที่องค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคม การที่บุคลากรได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมและเพียงพอ และตำแหน่งงานมีความก้าวหน้าและความมั่นคง

อริยาวรรณ รัศมีกอบกุล (2559) ศึกษาถึงตัวแปร คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่มีองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ ค่าจ้างและบรรยากาศการทำงาน โดยตัวแปรนี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ระดับปฏิบัติการจาก 3 สายงานหลักที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับธุรกรรมหลักของธนาคาร ได้แก่ สายลูกค้าบุคคล สายลูกค้าธุรกิจ และสายปฏิบัติการสนับสนุน จำนวน 411 คน ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จุดมุ่งหมายของการศึกษาเพื่อศึกษาถึงตัวแปรคือ คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในค่าจ้างสวัสดิการ และบรรยากาศการทำงานขององค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร ใช้แบบสอบถาม และสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติถดถอย (Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรต้นทั้ง 7 ตัวเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ด้านความอดทนอดกลั้น ความพึงพอใจในค่าจ้างและสวัสดิการ ความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานขององค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

Katz and Kahn (1978) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยศึกษาองค์กรในลักษณะเปิด (Open system) ผลของการศึกษาพบว่า สิ่งสำคัญของประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าและผลผลิตที่ได้นั้นจะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง โดยประสิทธิภาพ เป็นการบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) ซึ่งการบรรลุ

เป้าหมาย มาจาก การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร ด้วยนอกจากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

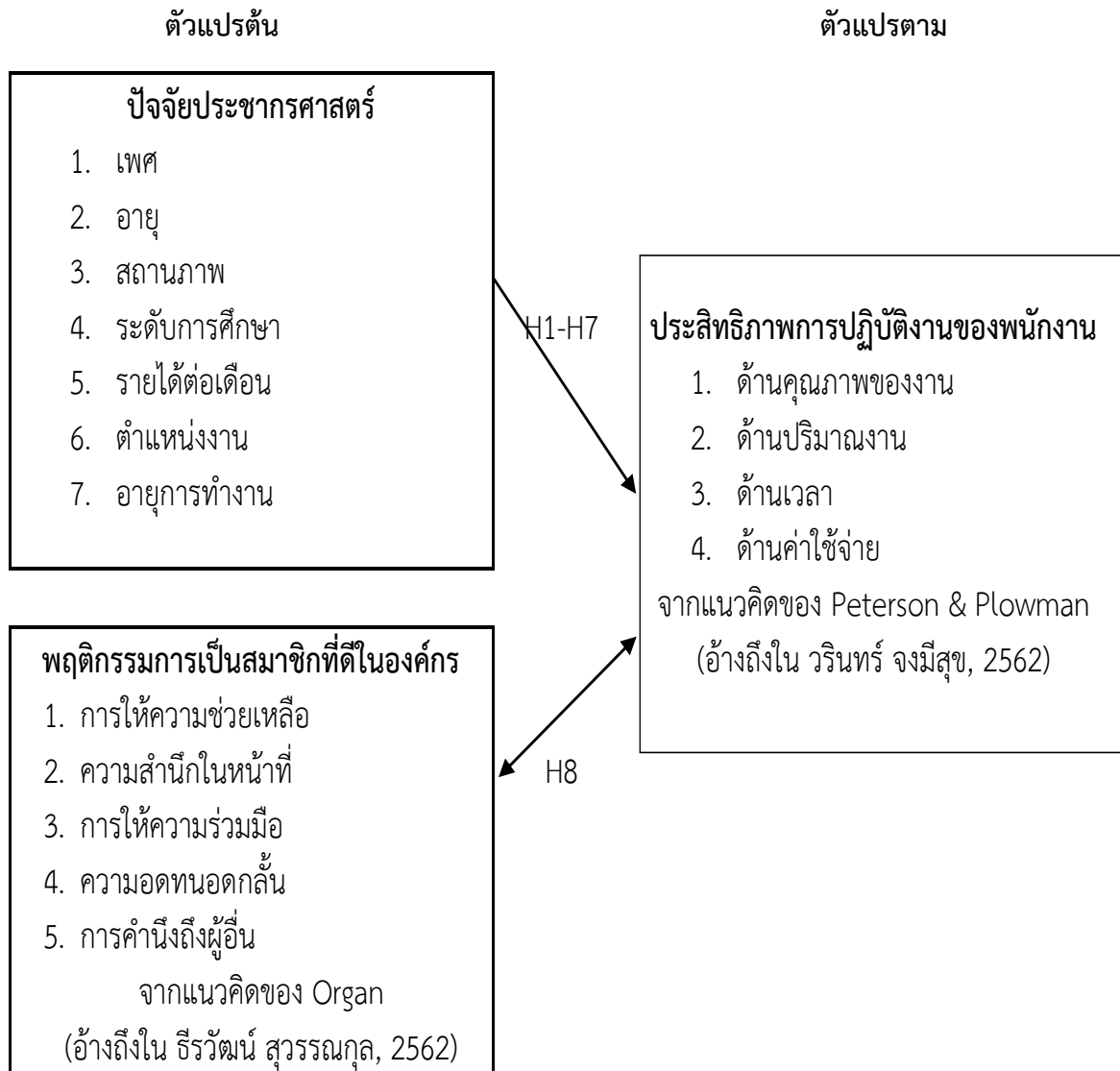
Maschine and Glinow (2000, p. 207) ได้ศึกษาสรุปว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ประจำ เช่น หลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มีความอดทนต่อการบีบบังคับ การเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรและทำงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ปกติของตน ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร เป็นพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการอยู่รอด และประสิทธิภาพขององค์กร เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การป้องกันขโมยในองค์กร การป้องกันไฟไหม้การให้คำแนะนำทางบวกเพื่อพัฒนาทักษะความสามารถ

Greenberg (2002, p. 128) ทำการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ผลการศึกษาสรุปว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากพฤติกรรมที่เป็นทางการในการทำงาน เป็นพฤติกรรมการทำงานด้วยความเต็มใจของพนักงาน แม้ปราศจากคำสั่งสัญญาว่าจะให้รางวัล ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กร ผลจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ ทำให้ หน่วยงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริมปริมาณและคุณภาพของผลผลิตให้สูงขึ้น และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม ความร่วมมือภายในองค์กร พฤติกรรมของบุคคลในการสร้างสนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดผลทางบวกต่อองค์กร

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าองค์ประกอบที่สำคัญของประสิทธิภาพในการทำงานได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงานที่ได้ เวลาที่ใช้ในการทำงาน และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการทำงาน จากแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989, อ้างถึงใน วรินทร์ จงมีสุข, 2562) โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ที่น่าสนใจร่วมกัน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ร่วมกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน และปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีองค์ประกอบ 5 ประการจากแนวคิดของจากแนวคิดของ Organ (1991, อ้างถึงใน ธีรวัฒน์ สุวรรณกุล, 2562) ได้แก่ 1) การให้ความช่วยเหลือ 2) ความสำนึกในหน้าที่ 3) การให้ความร่วมมือ 4) ความอดทนอดกลั้น และ 5) การคำนึงถึงผู้อื่น จึงนำไปเป็นแนวทางกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยสามารถพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย และสมมติฐานการวิจัยแสดงดังภาพที่



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ

3.1 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง โดยแบ่งพนักงานออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ แล้วใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากพนักงานจากฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 400 คน ที่สะดวกในการให้ข้อมูลระหว่างวันที่ 1-14 ตุลาคม 2565 จนได้ครบตามจำนวน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 ขนาดประชากรและตัวอย่างของการวิจัย

ฝ่ายงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. ฝ่ายปฏิบัติการ	82
2. ฝ่ายสนับสนุน	318
รวม	400

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทแห่งหนึ่ง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งสอบถาม แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับ ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน โดยมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended) แบบคำตอบแบบหลายตัวเลือก (Multiple choice) ดังนี้

คำถามข้อที่ 1 เพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตัวเลือก คือ ชายและหญิง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว เป็นการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal-scale variable) ซึ่งเป็น

การกำหนดสัญลักษณ์หรือตัวเลขขึ้นมาเพื่อจำแนกคุณลักษณะต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่ม ซึ่งไม่ได้แสดงถึงความมากหรือน้อย และไม่สามารถจัดลำดับก่อนหลังได้

คำถามข้อที่ 2 อายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตัวเลือกเป็น 4 ช่วงอายุ คือ ช่วงที่ 1 อายุ น้อยกว่า 30 ปี ช่วงที่ 2 อายุ 31 – 40 ปี ช่วงที่ 3 อายุ 41 – 50 ปี และ ช่วงที่ 4 อายุ 50 ปี ขึ้นไป เป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตรอันดับ (Ordinal-scale variable) คือ มาตรวัดที่จัดกลุ่มประเภทเดียวกัน แต่มีความพิเศษมากกว่ามาตรวัดนามบัญญัติอยู่ตรงที่มาตรวัดเรียงลำดับสามารถจัดเรียงลำดับก่อน

คำถามข้อที่ 3 สถานภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตัวเลือก คือ โสด สมรส และ หย่าร้าง/หม้าย ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว เป็นการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal-scale variable)

คำถามข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตัวเลือกเป็น 3 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 น้อยกว่าปริญญาตรี ช่วงที่ 2 ปริญญาตรี และ ช่วงที่ 3 ปริญญาโทขึ้นไป เป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตรอันดับ (Ordinal-scale variable)

คำถามข้อที่ 5 ตำแหน่งงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตัวเลือก คือ ฝ่ายสนับสนุน และ ฝ่ายปฏิบัติการ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว เป็นการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal-scale variable)

คำถามข้อที่ 6 รายได้ต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตัวเลือกเป็น 6 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 น้อยกว่า 20,000 บาท ช่วงที่ 2 20,000 -30,000 บาท ช่วงที่ 3 30,001 - 40,000 บาท ช่วงที่ 4 40,001 - 50,000 บาท ช่วงที่ 5 50,001 - 60,000 บาท และช่วงที่ 6 60,000 บาท ขึ้นไปเป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตรอันดับ (Ordinal-scale variable)

คำถามข้อที่ 7 อายุการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตัวเลือกเป็น 4 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 อายุการทำงาน น้อยกว่า 5 ปี ช่วงที่ 2 อายุการทำงาน 6 – 10 ปี ช่วงที่ 3 อายุการทำงาน 10 – 15 ปี และ ช่วงที่ 4 อายุการทำงาน 15 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะของแบบสอบถามโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับที่มีการกำหนดน้ำหนักคะแนนประเมินตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อข้อความนั้นในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อข้อความนั้นในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อข้อความนั้นในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อข้อความนั้นในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อข้อความนั้นในระดับน้อยที่สุด

คำถามพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร แบ่งเป็น 5 พฤติกรรม ได้แก่ 1) การให้ความช่วยเหลือ 2) ความสำนึกในหน้าที่ 3) การให้ความร่วมมือ 4) ความอดทนอดกลั้น และ 5) การคำนึงถึงผู้อื่น มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่มีการกำหนดน้ำหนักคะแนนประเมินตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อข้อความนั้นในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อข้อความนั้นในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อข้อความนั้นในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อข้อความนั้นในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อข้อความนั้นในระดับน้อยที่สุด

คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านเวลา และ 4) ด้านค่าใช้จ่าย มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการตอบคำถามตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม “ท่านคิดว่ามีปัจจัยอื่นใดบ้างที่จะส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของท่าน” จำนวนข้อ คำถาม 1 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น การวิเคราะห์ข้อมูล

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากพนักงานของบริษัท โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.3.1 ตรวจสอบความเที่ยงหรือความเชื่อมั่น (Reliability test) ของแบบสอบถาม ด้วยค่าสถิติ Alpha Cronbach's Coefficient โดยใช้หลักเกณฑ์สากล คือ ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามต้องไม่น้อยกว่า 0.7 จึงจะนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาได้ จากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.866 ผลการคำนวณดังภาพ 3.1 จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	27

ภาพที่ 3.1 ผลการคำนวณค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Alpha Cronbach's Coefficient)

3.3.2 ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกับพนักงานกลุ่มตัวอย่างโดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานทั้งโดยตรงและส่งแบบสอบถามทางออนไลน์

3.3.3 ชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเข้าใจในข้อความ และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องหรือความสมบูรณ์ของแบบสอบถามด้วยตนเอง และนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเชิงสถิติ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ

3.4.1 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องหรือความสมบูรณ์ของแบบสอบถามด้วยตนเอง

3.4.2 นำแบบสอบถามมาลงรหัสข้อมูลและนำข้อมูลมาบันทึกเพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยมีการวิเคราะห์ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ โดยใช้สถิติดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติพื้นฐาน คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ 3) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ 4) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น และ 5) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านเวลา และ 4) ด้านค่าใช้จ่าย โดยกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยของค่าระดับตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้

4.50-5.00 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นอยู่ใน ระดับมากที่สุด

3.50-4.49 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นอยู่ใน ระดับมาก

2.50-3.49 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นอยู่ใน ระดับปานกลาง

1.50-2.49 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นอยู่ใน ระดับน้อย

1.00-1.49 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นอยู่ใน ระดับน้อยที่สุด

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูล 2 ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ และ ตำแหน่งงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน การศึกษานี้วิเคราะห์ข้อมูลไม่เกิน 2 ประชากร ด้วยค่าสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน การศึกษานี้วิเคราะห์ข้อมูลตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ด้วย

ค่าสถิติ F-test (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หากพบความแตกต่าง จะเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ (Multiple comparison) ด้วยวิธี LSD

2.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง การทดสอบสมมติฐานนี้ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรเชิงปริมาณ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient; r) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยแปลค่าความสัมพันธ์ได้ดังนี้

- 0.81-1.00 หมายถึง สัมพันธ์ระดับสูงมาก
- 0.61-0.80 หมายถึง สัมพันธ์ระดับสูง
- 0.41-0.60 หมายถึง สัมพันธ์ระดับปานกลาง
- 0.21-0.40 หมายถึง สัมพันธ์ระดับต่ำ
- 0.01-0.20 หมายถึง สัมพันธ์ระดับต่ำมาก
- 0.00 หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทแห่งหนึ่ง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณหรือเชิงสำรวจตัวอย่าง (Sample survey research) ซึ่งใช้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากนั้นนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเชิงสถิติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา
- 4.2 ข้อมูลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา
- 4.3 ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา
- 4.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวนความถี่ และร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 ซึ่งมีจำนวน มากกว่าเพศชายที่มี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	156	39.00
หญิง	244	61.00
รวม	400	100.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ตัวอย่างมีอายุ 31-40 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา คือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 และอันดับสุดท้าย คือ อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 ปี	89	22.3
31 – 40 ปี	124	31.0
41 – 50 ปี	101	25.3
51 ปี ขึ้นไป	86	21.5
รวม	400	100.00

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้านสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่ตัวอย่างมีสถานภาพ โสด จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 รองลงมา คือ สมรส จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30 และอันดับสุดท้าย คือ หย่าร้าง/หม้าย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	233	58.3
สมรส	137	34.3
หย่าร้าง/หม้าย	30	7.5
รวม	400	100.00

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ตัวอย่างมีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.80 รองลงมา คือ ปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 และอันดับสุดท้าย คือ น้อยกว่าปริญญาตรี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าปริญญาตรี	71	17.8
ปริญญาตรี	231	57.8
ปริญญาโทขึ้นไป	98	24.5
รวม	400	100.00

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้านตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่ตัวอย่างมีตำแหน่งงาน ฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 79.50 และอันดับสุดท้าย คือ ฝ่ายสนับสนุน จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ฝ่ายสนับสนุน	82	20.5
ฝ่ายปฏิบัติการ	318	79.5
รวม	400	100.00

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา คือ 50,001 -60,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และอันดับสุดท้าย คือ 30,001 -40,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 20,000 บาท	50	12.5
20,000 -30,000 บาท	83	20.8
30,001 -40,000 บาท	33	8.3
40,001 -50,000 บาท	100	25.0
50,001 -60,000 บาท	86	21.5
60,001 บาท ขึ้นไป	48	12.0
รวม	400	100.00

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลอายุการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ตัวอย่างมีอายุการทำงาน 16 ปี ขึ้นไป จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมา คือ น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 และอันดับสุดท้าย คือ 10-15 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	149	37.3
6 – 10 ปี	81	20.3
10 – 15 ปี	14	3.5
16 ปี ขึ้นไป	156	39.0
รวม	400	100.00

4.2 ข้อมูลพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับข้อมูลพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วย พฤติกรรมกรการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมกรการความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมกรการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมกรการอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมกรการคำนึงถึงผู้อื่น

ผลการวิเคราะห์ พบว่า พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.03 ± 0.68) และเมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า พฤติกรรมกรการให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.18 ± 0.72) รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมกรการอดทนอดกลั้น (4.02 ± 0.78) พฤติกรรมกรการความสำนึกในหน้าที่ (4.01 ± 0.77) พฤติกรรมกรการให้ความร่วมมือ (3.99 ± 0.79) สำหรับพฤติกรรมกรการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (3.97 ± 0.85) ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมที่ดีขององค์กร	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ
1) การให้ความช่วยเหลือ	4.18	0.72	มาก
2) ความสำนึกในหน้าที่	4.01	0.77	มาก
3) การให้ความร่วมมือ	3.99	0.79	มาก
4) ความอดทนอดกลั้น	4.02	0.78	มาก
5) การคำนึงถึงผู้อื่น	3.97	0.85	มาก
รวม	4.03	0.68	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ พบว่า ด้านการให้ความช่วยเหลือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.18 ± 0.72) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ให้ความ

ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีเมื่อเกิดปัญหาในงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.38 ± 0.86) รองลงมาได้แก่ ให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน (4.10 ± 0.81) สำหรับช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานผู้ไม่มาทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (4.06 ± 0.89) ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญด้านพฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือ

พฤติกรรมที่ดีของ องค์กร	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)					Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ
	5	4	3	2	1			
1.ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีเมื่อเกิดปัญหาในงาน	224 (56.0)	124 (31.0)	39 (9.8)	5 (1.3)	8 (2.0)	4.38	0.86	มากที่สุด
2.ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานผู้ไม่มาทำงาน	140 (35.0)	166 (41.5)	78 (19.5)	9 (2.3)	7 (1.8)	4.06	0.89	มาก
3.ให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน	138 (34.5)	176 (44.0)	75 (18.8)	9 (2.3)	2 (0.5)	4.10	0.81	มาก
รวม						4.18	0.72	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมที่ดีขององค์กร ด้านความสำนึกในหน้าที่ พบว่า ด้านความสำนึกในหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.01 ± 0.77) และเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า มาทำงานตรงต่อเวลามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.04 ± 0.87) รองลงมาได้แก่ ไม่ใช้เวลางานในการปฏิบัติสิ่งอื่น (4.00 ± 0.92) สำหรับเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบเสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (3.99 ± 0.91) ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

พฤติกรรมที่ดีของ องค์กร	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)					Mean	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
	5	4	3	2	1			
4. เอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบเสมอ	129 (32.3)	166 (41.5)	84 (21.0)	15 (3.8)	6 (1.5)	3.99	0.91	มากที่สุด
5. มาทำงานตรงต่อเวลา	139 (34.8)	155 (38.8)	92 (23.0)	11 (2.8)	3 (0.8)	4.04	0.87	มาก
6. ไม่ใช้เวลางานในการปฏิบัติสิ่งอื่น	134 (33.5)	157 (39.3)	91 (22.8)	10 (2.5)	8 (2.0)	4.00	0.92	มาก
รวม						4.01	0.77	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความร่วมมือพบว่า ด้านการให้ความร่วมมือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.99 ± 0.79) และเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า รับผิดชอบต่องานอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.03 ± 0.87) รองลงมาได้แก่ มีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร (3.99 ± 0.87) สำหรับไม่นำข้อมูลภายในบริษัทไปเผยแพร่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (3.97 ± 0.79) ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

พฤติกรรมที่ดีขององค์กร	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)					Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ
	5	4	3	2	1			
7. รับผิดชอบต่องานอย่างเต็มที่	135 (33.8)	161 (40.3)	87 (21.8)	14 (3.5)	3 (0.8)	4.03	0.87	มากที่สุด
8. มีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร	126 (31.5)	164 (41.0)	92 (23.0)	15 (3.8)	3 (0.8)	3.99	0.87	มาก
9. ไม่นำข้อมูลภายในบริษัทไปเผยแพร่	132 (33.0)	152 (38.0)	91 (28.8)	20 (5.0)	5 (1.3)	3.97	0.93	มาก
รวม						3.99	0.79	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมที่ดีขององค์กร ด้านความอดทนอดกลั้น พบว่า ด้านความอดทนอดกลั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.02 ± 0.78) และเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า อดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจหรือความไม่สะดวกสบายในงานได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.04 ± 0.90) รองลงมาได้แก่ รู้จักการรอคอยงานจากฝ่ายอื่นตามขั้นตอนที่กำหนด (4.03 ± 0.85) สำหรับยินดีที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานตามระเบียบแม้ว่าจะไม่เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (3.99 ± 0.90) ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

พฤติกรรมที่ดีขององค์กร	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)					Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ
	5	4	3	2	1			
10. ยินดีที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานตามระเบียบแม้ว่าจะไม่เห็นด้วย	131 (32.8)	157 (39.3)	93 (23.3)	15 (3.8)	4 (1.0)	3.99	0.90	มากที่สุด

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

พฤติกรรมที่ดีขององค์กร	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)					Mean	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
	5	4	3	2	1			
11.อดทนอดกลั้นต่อความ คับข้องใจหรือความไม่ สะดวกในงานได้	145 (36.3)	143 (35.8)	95 (23.8)	14 (3.5)	3 (0.8)	4.04	0.90	มาก
12.รู้จักการรอคอยงานจาก ฝ่ายอื่นตามขั้นตอนที่ กำหนด	134 (33.5)	157 (39.3)	94 (23.5)	15 (3.8)	0 (0.0)	4.03	0.85	มาก
รวม						4.02	0.78	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมที่ดีขององค์กร ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นพบว่า พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.97 ± 0.85) และเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ไม่ทำให้การทะเลาะเบาะแว้งขยายออกไป มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.04 ± 0.89) รองลงมาได้แก่ ไม่ใช่อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง (3.97 ± 0.95) สำหรับมีส่วนร่วมสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกัน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (3.89 ± 1.04) ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น

พฤติกรรมที่ดีของ องค์กร	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)					Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ
	5	4	3	2	1			
13.ไม่ใช่อารมณ์เมื่อเกิด ความขัดแย้ง	140 (35.0)	138 (34.5)	97 (24.3)	21 (5.3)	4 (1.0)	3.97	0.95	มาก
14.ไม่ทำให้การทะเลาะ เบาะแว้งขยายออกไป	140 (35.0)	155 (38.8)	91 (22.8)	8 (2.0)	6 (1.5)	4.04	0.89	มาก
15.มีส่วนร่วมสร้าง บรรยากาศที่ดีระหว่าง พนักงานด้วยกัน	136 (34.0)	134 (33.5)	86 (21.5)	37 (9.3)	7 (1.8)	3.89	1.04	มาก
รวม						3.97	0.85	มาก

4.3 ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์ระดับข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านเวลา และ 4) ด้านค่าใช้จ่าย

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.06 ± 0.70) และเมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.11 ± 0.75) รองลงมา ได้แก่ ด้านเวลา (4.10 ± 0.78) ด้านปริมาณงาน (4.01 ± 0.80) สำหรับด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (4.00 ± 0.82) ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ
1) ด้านคุณภาพของงาน	4.00	0.82	มาก
2) ด้านปริมาณงาน	4.01	0.80	มาก
3) ด้านเวลา	4.10	0.77	มาก
4) ด้านค่าใช้จ่าย	4.11	0.75	มาก
รวม	4.06	0.70	มาก

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าด้านคุณภาพของงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.00 ± 0.82) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ผลของงานที่ปฏิบัติมีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.04 ± 0.87) รองลงมาได้แก่ เรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงานที่ดีขึ้น (4.01 ± 0.91) สำหรับมีการวางแผนในการ ปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (3.98 ± 0.95) ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญด้านคุณภาพของงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)					Mean	S.D.	ระดับ
	5	4	3	2	1			
1.ผลของงานที่ปฏิบัติ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้	135 (33.8)	165 (41.3)	82 (20.5)	15 (3.8)	3 (0.8)	4.04	0.87	มาก
2.มีการวางแผนในการ ปฏิบัติงานไว้วาง หนุเสมอ	135 (33.8)	153 (38.3)	89 (22.3)	14 (3.5)	9 (2.3)	3.98	0.95	มาก
3.เรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงานที่ดีขึ้น	140 (35.0)	148 (37.0)	93 (23.3)	15 (3.8)	4 (1.0)	4.01	0.91	มาก
รวม						4.00	0.82	มาก

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าด้านปริมาณงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.01 ± 0.80) และเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ปริมาณงานที่สำเร็จทำตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.04 ± 0.88) รองลงมาได้แก่ มีการบริหารจัดการปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (4.00 ± 0.89) สำหรับมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (3.99 ± 0.89) ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)					Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ
	5	4	3	2	1			
4.มีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในงาน	129 (32.3)	159 (39.8)	93 (23.3)	16 (4.0)	3 (0.8)	3.99	0.89	มาก
5.มีการบริหารจัดการปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	131 (32.8)	163 (40.8)	87 (21.8)	14 (3.5)	5 (1.3)	4.00	0.89	มาก
6.ปริมาณงานที่สำเร็จทำตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	138 (34.5)	163 (40.8)	80 (20.0)	16 (4.0)	3 (0.8)	4.04	0.88	มาก
รวม						4.01	0.80	มาก

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าด้านเวลาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.11 ± 0.77) และเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ให้ความสำคัญต่อการตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.16 ± 0.80) รองลงมาได้แก่ สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามกำหนดการหรือตารางเวลา (4.10 ± 0.86) สำหรับมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (4.06 ± 0.87) ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญด้านเวลา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)					Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ
	5	4	3	2	1			
7.สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามกำหนดการหรือตารางเวลา	149 (37.3)	161 (40.3)	74 (18.5)	13 (3.3)	3 (0.8)	4.10	0.86	มาก
8.มีการพัฒนาวิทยาการใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น	142 (35.5)	161 (40.3)	78 (19.5)	17 (4.3)	2 (0.5)	4.06	0.87	มาก
9.ให้ความสำคัญต่อการตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน	150 (37.5)	177 (44.3)	61 (15.3)	11 (2.8)	1 (0.3)	4.16	0.80	มาก
รวม						4.11	.77	มาก

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าด้านค่าใช้จ่ายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.11 ± 0.75) และเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า มีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาใช้ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.17 ± 0.83) รองลงมาได้แก่ ตระหนักและกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากร ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า (4.11 ± 0.83) สำหรับปฏิบัติงานสำเร็จด้วย ความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (4.04 ± 0.89) ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญด้านค่าใช้จ่าย

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)					Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ
	5	4	3	2	1			
10.ปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร	141 (35.3)	156 (39.0)	85 (21.3)	14 (3.5)	4 (1.0)	4.04	0.89	มาก
11.มีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาใช้ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	161 (40.3)	160 (40.0)	66 (16.5)	11 (2.8)	2 (0.5)	4.17	0.83	มาก
12.ตระหนักและกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากร ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า	138 (34.5)	181 (45.3)	70 (17.5)	9 (2.3)	2 (0.5)	4.11	0.80	มาก
รวม						4.11	0.75	มาก

4.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน

ในส่วนนี้เป็นผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ และ ตำแหน่งงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน การศึกษานี้วิเคราะห์ข้อมูลไม่เกิน 2 ประชากร ด้วยค่าสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน การศึกษานี้วิเคราะห์ข้อมูลตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ด้วยค่าสถิติ F-test (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หากพบความแตกต่าง จะเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ (Multiple comparison) ด้วยวิธี LSD

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การวิจัยและคำถามการวิจัย ผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐานการวิจัยตามลำดับตัวแปร ดังนี้

1. การศึกษาอิทธิพลของเพศที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง

Ho: เพศ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

Ha: เพศ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มตัวอย่าง ด้วยค่า Levene's Test มีค่าเท่ากับ 3.22 ค่า p เท่ากับ 0.78 แสดงว่าความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มเท่ากัน พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 การทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	Mean	S.D.	t	Sig
ชาย	156	4.07	0.74	.164	.869
หญิง	244	4.05	0.68		

หมายเหตุ *แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

2. การศึกษาอิทธิพลของอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง

Ho: อายุ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

Ha: อายุ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ พบว่า อายุต่างๆ มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	3.847	3	1.282	2.616	.051
	ภายในกลุ่ม	194.131	396	.490		
	รวม	197.978	399			

หมายเหตุ *แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

3. การศึกษาอิทธิพลของ สถานภาพ ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง

Ho: สถานภาพ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

Ha: สถานภาพ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพต่างๆ มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	.413	2	.206	.415	.661
	ภายในกลุ่ม	197.565	397	.498		
	รวม	197.978	399			

หมายเหตุ *แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

4. การศึกษาอิทธิพลของระดับการศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง

Ho: ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

Ha: ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาต่างๆ มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	.963	2	.482	.970	.380
	ภายในกลุ่ม	197.015	397	.496		
	รวม	197.978	399			

หมายเหตุ *แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

5. การศึกษาอิทธิพลของตำแหน่งงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง

Ho: ตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

Ha: ตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มตัวอย่าง ด้วยค่า Levene's Test มีค่าเท่ากับ .982 ค่า p เท่ากับ 0.322 แสดงว่าความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มเท่ากัน พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ระหว่างฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายปฏิบัติการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 การทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง
จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	Mean	S.D.	t	Sig
ฝ่ายสนับสนุน	82	4.07	0.67	.220	.826
ฝ่ายปฏิบัติการ	318	4.05	0.71		

หมายเหตุ *แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

6. การศึกษาอิทธิพลของรายได้ต่อเดือน ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง
Ho: รายได้ต่อเดือนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน
Ha: รายได้ต่อเดือน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทแห่งหนึ่งจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ต่อเดือนต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่ง
หนึ่ง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท แห่งหนึ่ง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	2.366	5	.473	.953	.447
	ภายในกลุ่ม	195.612	394	.496		
	รวม	197.978	399			

หมายเหตุ *แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

7. การศึกษาอิทธิพลของอายุงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง
Ho: อายุงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน
Ha: อายุงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุงาน พบว่า อายุงานต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	6.747	3	2.249	4.657	.003*
	ภายในกลุ่ม	191.231	396	.483		
	รวม	197.978	399			

หมายเหตุ *แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

จากนั้นทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า กลุ่มอายุงานต่าง ๆ มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุน้อยกว่า 5 ปี แตกต่างกับ กลุ่มอายุ 16 ปี ขึ้นไป และกลุ่มอายุ 5-10 ปี แตกต่างกับ กลุ่มอายุ 16 ปี ขึ้นไป ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่

อายุงาน	Mean	น้อยกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	10 – 15 ปี	16 ปี ขึ้นไป
		3.98	3.89	4.34	4.19
น้อยกว่า 5 ปี	3.98	-	.09190	-.35439	-.20313*
5 – 10 ปี	3.89		-	-.44628*	-.29503*
10 – 15 ปี	4.34			-	.15125
16 ปี ขึ้นไป	4.19				-

หมายเหตุ *แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

8. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง

Ho: ระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งไม่สัมพันธ์กัน

Ha: ระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สัมพันธ์กัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p < 0.01$) ซึ่งอธิบายได้ว่า

เมื่อพนักงานมีระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี สูงขึ้นจะทำให้ ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 87.5 อย่างมีนัยสำคัญยิ่ง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีทุกด้านมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานในเชิงบวก โดยเรียงลำดับค่าความสัมพันธ์มากไปน้อย คือ พฤติกรรม การคำนึงถึงผู้อื่น ($r = .825$) รองลงมา คือพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ ($r = .729$) พฤติกรรมความสำนึก ในหน้าที่ ($r = .630$) พฤติกรรมให้ความร่วมมือ ($r = .630$) และ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ($r = .627$) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง

ตัวแปร พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	Sig	ระดับความสัมพันธ์
1) พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ	.729	.000**	สูง
2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	.630	.000**	สูง
3) พฤติกรรมให้ความร่วมมือ	.630	.000**	สูง
4) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	.627	.000**	สูง
5) พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น	.825	.000**	สูงมาก
ภาพรวม	.875	.000**	สูงมาก

หมายเหตุ ** มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p < 0.01$)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทแห่งหนึ่ง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณหรือเชิงสำรวจตัวอย่าง (Sample survey research) ซึ่งใช้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 400 คน มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทแห่งหนึ่ง ใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น (Alpha Cronbach's Coefficient) เท่ากับ 0.866 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่าสถิติ Independent sample t-test ค่าสถิติ F-test (ANOVA) การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ (Multiple comparison) ด้วยวิธี LSD และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient; r) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทแห่งหนึ่ง สรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 ซึ่งมีจำนวน มากกว่าเพศชายที่มี จำนวน 156 คน ร้อยละ 39.00 ส่วนใหญ่ตัวอย่างมีอายุ 31-40 ปี จำนวน 124 คน ร้อยละ 31.00 รองลงมา คือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 101 คน ร้อยละ 25.30 และอันดับสุดท้าย คือ อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 86 คน ร้อยละ 21.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ตัวอย่างมีสถานภาพ โสด จำนวน 233 คน ร้อยละ 58.30 รองลงมา คือ สมรส จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30 และอันดับสุดท้าย คือ หย่าร้าง/หม้าย จำนวน 30 คน ร้อยละ 7.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ตัวอย่างมีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 231 คน ร้อยละ 57.80 รองลงมา คือ ปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 98 คน ร้อยละ 24.50 และอันดับสุดท้าย คือ น้อยกว่าปริญญาตรี จำนวน 71 คน ร้อยละ 17.80 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ตัวอย่างมีตำแหน่งงาน ฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 318 คน ร้อยละ 79.50 และอันดับสุดท้าย คือ ฝ่ายสนับสนุน จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือน 40,001 -50,000 บาท จำนวน 100 คน ร้อยละ 25.00 รองลงมา คือ 50,001 -60,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และอันดับสุดท้าย คือ 30,001 -40,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ตามลำดับ และ ส่วนใหญ่ตัวอย่างมีอายุการทำงาน 16 ปี ขึ้นไป จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมา คือ น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 และอันดับสุดท้าย คือ 10-15 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.03 ± 0.68) และเมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.18 ± 0.72) รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (4.02 ± 0.78) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (4.01 ± 0.77) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (3.99 ± 0.79) สำหรับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (3.97 ± 0.85) ตามลำดับ ซึ่งพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านการให้ความช่วยเหลือ พบว่า พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.18 ± 0.72) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีเมื่อเกิดปัญหาในงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.38 ± 0.86) รองลงมาได้แก่ให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน (4.10 ± 0.81) สำหรับช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานผู้ไม่มาทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (4.06 ± 0.89) ตามลำดับ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พบว่า พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.01 ± 0.77) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า มาทำงานตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.04 ± 0.87) รองลงมาได้แก่ ไม่ใช้เวลาในงานในการปฏิบัติสิ่งอื่น (4.00 ± 0.92) สำหรับเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบเสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (3.99 ± 0.91) ตามลำดับ

ด้านการให้ความร่วมมือ พบว่า พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.99 ± 0.79) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า รับผิดชอบต่องานอย่างเต็มที่ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.03 ± 0.87) รองลงมาได้แก่ มีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆภายในองค์กร (3.99 ± 0.87) สำหรับไม่นำข้อมูลภายในบริษัทไปเผยแพร่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (3.97 ± 0.79) ตามลำดับ

ด้านความอดทนอดกลั้น พบว่า พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.02 ± 0.78) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า อดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจหรือความไม่สะดวกสบายในงานได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.04 ± 0.90) รองลงมาได้แก่ รู้จักการรอคอยงานจากฝ่ายอื่นตามขั้นตอนที่กำหนด (4.03 ± 0.85) สำหรับยินดีที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานตามระเบียบแม้ว่าจะไม่เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (3.99 ± 0.90) ตามลำดับ

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พบว่า พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.97 ± 0.85) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ไม่ทำให้การทะเลาะเบาะแว้งขยายออกไป มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.04 ± 0.89) รองลงมาได้แก่ ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง (3.97 ± 0.95) สำหรับมีส่วนร่วมสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกัน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (3.89 ± 1.04) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.06 ± 0.70) และเมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.11 ± 0.75) รองลงมาได้แก่ ด้านเวลา (4.10 ± 0.78) ด้านปริมาณงาน (4.01 ± 0.80) สำหรับด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (4.00 ± 0.82) ตามลำดับ ซึ่งพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านคุณภาพของงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.00 ± 0.82) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ผลของงานที่ปฏิบัติมีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.04 ± 0.87) รองลงมาได้แก่ เรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงานที่ดีขึ้น (4.01 ± 0.91) สำหรับมีการวางแผนในการ ปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (3.98 ± 0.95) ตามลำดับ

ด้านปริมาณงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.01 ± 0.80) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ปริมาณงานที่สำเร็จทำตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.04 ± 0.88) รองลงมาได้แก่ มีการบริหารจัดการปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (4.00 ± 0.89) สำหรับมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (3.99 ± 0.89) ตามลำดับ

ด้านเวลาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.11 ± 0.77) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ให้ ความสำคัญต่อการตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.16 ± 0.80) รองลงมาได้แก่ สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามกำหนดการหรือตารางเวลา (4.10 ± 0.86) สำหรับมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (4.06 ± 0.87) ตามลำดับ

ด้านค่าใช้จ่ายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.11 ± 0.75) และเมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า มีการนำ ทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาใช้ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.17 ± 0.83) รองลงมาได้แก่ ตระหนักและกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากร ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า (4.11 ± 0.83) สำหรับปฏิบัติงานสำเร็จด้วย ความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (4.04 ± 0.89)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน การศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและ รายได้ต่อเดือน มี อิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุงาน พบว่า อายุงานต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อ ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า กลุ่ม อายุงานต่าง ๆ มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่ม อายุต่ำกว่า 5 ปี แตกต่างกับ กลุ่มอายุ 16 ปี ขึ้นไป และกลุ่มอายุ 5-10 ปี แตกต่างกับ กลุ่มอายุ 16 ปี ขึ้นไป

ผลการทดสอบสมมติฐาน การศึกษาระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิภาพใน การทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง พบว่า มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p < 0.01$) เมื่อพนักงานมีระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี สูงขึ้นจะทำให้ ประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มขึ้นร้อยละ 87.5 อย่างมีนัยสำคัญยิ่ง โดยเรียงลำดับค่าความสัมพันธ์ในรายด้านมากไปน้อย คือ พฤติกรรม การคำนึงถึงผู้อื่น ($r = .825$) รองลงมา คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ($r = .729$) พฤติกรรมความสำนึก ในหน้าที่ ($r = .630$) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ($r = .630$) และ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ($r = .627$)

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.03 ± 0.68) แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความคิดเห็นในเชิงบวกต่อการเป็นสมาชิก ที่ดีในองค์กรทั้ง 5 ด้าน โดยพนักงานเห็นว่าการให้ความช่วยเหลือกันในการทำงานเป็นการแสดงออกถึง

พฤติกรรมที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาคำถามเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ ภูษิตา รื่นสุข (2561) ที่พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมกำหนัดเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ วรินทร์ จงมีสุข (2562) พบว่า 1) พนักงานสายบริการของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกำหนัดเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และผลการศึกษาของ ลดาพร เอกพานิช (2564) เรื่อง พฤติกรรมกำหนัดเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยศึกษากับพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมกำหนัดเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านความสำนึกในหน้าที่

ผลการศึกษาข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.06 ± 0.70) โดยด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยมาก รองลงมาได้แก่ ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพของงาน นั่นคือพนักงานมีความเห็นว่าการนำทรัพยากรขององค์กรมาใช้อย่างคุ้มค่ามากที่สุดและนำที่ใช้แล้วมาพัฒนาใช้ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้เหมาะสมเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับมากของ อธิวัฒน์ สุวรรณกุล (2562) ที่ศึกษาถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

จากการทดสอบสมมติฐานถึงอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน มีผลกระทบและมีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานไม่ได้มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่เลือกในการศึกษารุ่นนี้มีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ผลการทดสอบนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ ภูษิตา รื่นสุข (2561) ที่พบผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ อังคณา ธนานุภาพพันธุ์ (2564) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรณศึกษาของบริษัทธุรกิจ ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่ง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศและรายได้ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพ ในการทำงานแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจ ของ อธิวัฒน์ สุวรรณกุล (2562) ที่ศึกษากับตำรวจภูธรสถานีตำรวจภูธร เมืองชลบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงอธิบายได้ว่า เนื่องจากสภาพแวดล้อมหรือลักษณะงานของบริษัทเอกชนและการทำงานของตำรวจที่มีความต่างกัน

การทดสอบสมมติฐาน การศึกษาระดับพฤติกรรมกำหนัดเป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง พบว่า มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p < 0.01$) เมื่อพนักงานมีระดับพฤติกรรมกำหนัดเป็นสมาชิกที่ดี สูงขึ้นจะทำให้ ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 87.5 อย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ผลการทดสอบนี้แสดงให้เห็นว่าหากพนักงานมีพฤติกรรมกำหนัดเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์กรมากเท่าไร ประสิทธิภาพการทำงานก็จะสูงตามไปด้วยซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ วรินทร์ จงมีสุข (2562) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับการศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ของ อริยวารรณ รัศมีกอบกุล (2559) ที่ศึกษากับพนักงานของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 อีกทั้งสอดคล้องกับแนวคิดของ Greenberg (2002, p. 128) ที่ทำการศึกษากฎการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ผลการศึกษารูปร่างว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากพฤติกรรมที่เป็นทางการในการทำงาน เป็นพฤติกรรมการทำงานด้วยความเต็มใจของพนักงาน แม้ปราศจากคำสั่งสัญญาว่าจะให้รางวัล ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กร ผลจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ ทำให้ หน่วยงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทแห่งหนึ่ง สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. จากผลการศึกษาพบว่า เมื่อพนักงานมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีสูงขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีและมากขึ้น ร้อยละ 87.50 เมื่อนำมาประกอบกับผลการศึกษาในส่วนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น อยู่ในลำดับสุดท้าย หน่วยงานควรส่งเสริมการให้พนักงานได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี เช่น ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และเมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน หน่วยงานควรทำการประสานประโยชน์ของพนักงานเข้าด้วยกัน นอกจากนี้หน่วยงานควรส่งเสริมให้เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เช่น หน่วยงานควรจัดกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงานอยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงหน่วยงานควรพัฒนาในส่วนของด้านคุณภาพการทำงาน โดยหัวหน้างานควรชี้แจงรายละเอียดของงานที่ได้รับมอบหมายแก่พนักงานในหน่วยงานอย่างชัดเจน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถและ มีความเข้าใจที่ดีในการปฏิบัติงานรวมถึงการนำเทคโนโลยี เครื่องมืออุปกรณ์มาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น มีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ

5.4 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรศึกษาพิจารณาตัวแปรอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน รวมด้วย เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ได้ข้อมูลเปรียบเทียบการนำนโยบายหรือกลยุทธ์ต่างๆ ไปปฏิบัติเกี่ยวกับการเพิ่ม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน รวมถึงนำเทคนิควิธีการเก็บข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรต่อไป

2. ควรศึกษาข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่ผลผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สามารถมาพัฒนาองค์กรได้ชัดเจนขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จิตติมา อัครดิพิพงศ์. (2556). *เอกสารประกอบการสอนวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). *ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7*. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่]. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
<http://cmruir.cmru.ac.th/handle/123456789/1522>
- ธีรวัฒน์ สุวรรณกุล. (2562). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธร เมืองชลบุรี*. [งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.
https://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/58920730.pdf
- ปราชญา กล้าผจญ. (2556). *การบริหารบุคคลและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภิญญาดา รื่นสุข. (2561). *การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- มนชนก ชูพรรคเจริญ. (2562). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานเอกชนในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัด สมุทรปราการ*. [สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น]. สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- ลดาทพร เอกพานิช. (2564). *พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม]. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- วรินทร์ จงมีสุข. (2562). *ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทภายหลังการรวมกิจการ*. [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- สฎายุ ธีระวิชิตระกูล. (2547). การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสู่การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างยั่งยืน. *วารสารศึกษาศาสตร์*, 16(1), 15 – 26.
- สมยศ นาวิการ. (2544). *การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร : MBO*. บรรณกิจ.
- สิริวดี ชูเชิด. (2556). *การศึกษาสภาพการบริหารงานกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม]. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อริยารธรรม รัตติกอบกุล. (2559). *พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี ค่าจ้างและบรรยากาศการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร ของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ : กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย (คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี).
- http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5802036342_5784_4216.pdf
- อังคณา ธนานุภาพพันธุ์. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรณีศึกษาของบริษัทธุรกิจ ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่ง. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์นมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 7(1), 200-214.
- Certo, S.C. (2000). *Modern Management*. (8th ed.). Prentice-Hill.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (1997). *Organizational Behavior–Human Behavior at work*. McGraw-Hill.
- Greenberg, J. (2002). *Managing Behavior in Organizations*. (3 rd ed.). Prentice- Hall.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (1997). *Behavior in Organizational* (6th ed.). Prentice – Hall.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations*. Wiley.
- Koys, D. J. (2001). The effects of employee satisfaction, organizational citizenship behavior, and turnover on organizational effectiveness: A unit-level, longitudinal study. *Personnel psychology*, 54(1), 101-114.
- Koys, D. J. (2001). The effects of employee satisfaction, organizational citizenship behavior, and turnover on organizational effectiveness: A unit-level, longitudinal study. *Personnel Psychology*, 54(1), 101–114.
- <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2001.tb00087.x>
- Luthans, F. (1998). *Organizational Behavior* (8th ed), Irwin McGraw-Hill.
- McShane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2000) *Organizational Behavior*. McGraw-Hill.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. McGraw-Hill.
- Organ, D. W. (1987). *The Applied Psychology of Work Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexinton books.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Organ, D. W.. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*.
Lexington books.
- Organ, D. W. (1991). *The applied psychology of work behavior: A book of readings*. Richard d
Irwin.
- Organ, D. W. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time.
Human Performance, 10, 85-97. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_2
- Peterson, E., & Plowman, E.G. (1989). *Business organization and management*. Richard D.
Irwin.
- Smith, C. A. O. D. W. N. J. P., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational Citizenship
Behavior: Its Nature and Antecedents. *Journal of Applied Psychology, 68*(4), 653 -
663.
- Spector, E. P. (1996). *Industrial and organizational Psychology: Research and practice*.
John Wiley & Sons.
- Williams, L.J, & Anderson, S.E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as
predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal Management, 17*(3), 601– 617.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทแห่งหนึ่ง

Factors Affecting Employee's Working Efficiency A Case Study of A Company

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 30 ปี 2. 31 – 40 ปี
 3. 41 – 50 ปี 4. 51 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส
 3. หย่าร้าง/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

1. น้อยกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. ปริญญาโทขึ้นไป

5. ตำแหน่งงาน

1. ฝ่ายสนับสนุน 2. ฝ่ายปฏิบัติการ

6. รายได้ต่อเดือน

1. น้อยกว่า 20,000 บาท 2. 20,000 -30,000 บาท
 3. 30,001 -40,000 บาท 4. 40,001 -50,000 บาท
 5. 50,001 -60,000 บาท 6. 60,001 บาท ขึ้นไป

7. อายุการทำงาน

1. น้อยกว่า 5 ปี 2. 6 – 10 ปี
 3. 10 – 15 ปี 4. 16 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีความหมายดังนี้ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย และ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ 1. ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีเมื่อเกิดปัญหาในงาน 2. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานผู้ไม่มาทำงาน 3. ท่านให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน					
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ 4. ท่านเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบเสมอ 5. ท่านมาทำงานตรงต่อเวลา 6. ท่านไม่ใช้เวลางานในการปฏิบัติสิ่งอื่น					
พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ 7. ท่านรับผิดชอบต่องานอย่างเต็มที่ 8. ท่านมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆภายในองค์กร 9. ท่านไม่นำข้อมูลภายในบริษัทไปเผยแพร่					
พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น 10. ท่านยินดีที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานตามระเบียบแม้ว่าจะไม่เห็นด้วย 11. ท่านอดกลั้นต่อความคับข้องใจหรือความไม่สะดวกสบายในงานได้ 12. ท่านรู้จักการรอคอยงานจากฝ่ายอื่นตามขั้นตอนที่กำหนด					
พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น 13. ท่านไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง 14. ท่านไม่ทำให้การทะเลาะเบาะแว้งขยายออกไป 15. ท่านมีส่วนร่วมสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกัน					

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีความหมายดังนี้ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย และ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพของงาน 1. ผลของงานที่ท่านปฏิบัติมีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ 2. ท่านมีการวางแผนในการ ปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ 3. ท่านเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงานที่ดีขึ้น					
ด้านปริมาณงาน 4. ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในงาน 5. ท่านมีการบริหารจัดการปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 6. ปริมาณงานที่ท่านสำเร็จทำตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
ด้านเวลา 7. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามกำหนดการหรือตารางเวลา 8. ท่านมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ สะดวก รวดเร็วขึ้น 9. ท่านให้ความสำคัญต่อการตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน					
ด้านค่าใช้จ่าย 10. ท่านปฏิบัติงานสำเร็จด้วย ความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร 11. ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาใช้ประโยชน์ต่อการ ปฏิบัติงาน 12. ท่านตระหนักและกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากร ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า					

ส่วนที่ 4 ท่านคิดว่ามีปัจจัยอื่นใดบ้างที่จะส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของท่านบ้าง

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Reliability			
Scale: ALL VARIABLES			
Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			
Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	N of Items		
	.866	27	

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี				
1. ผลของงานที่ท่านปฏิบัติมีความถูกต้องครบถ้วน เชื่อถือได้	110.4333	58.599	.687	.854
2. ท่านมีการวางแผนในการ ปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ	110.9667	64.930	-.005	.878
3. ท่านเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงานที่ดีขึ้น	110.8667	62.464	.323	.864
4. ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในงาน	110.7000	61.734	.329	.864

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
5. ท่านมีการบริหารจัดการปริมาณงานเพื่อ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	110.8333	65.592	-.041	.875
6. ปริมาณงานที่ท่านสำเร็จทำตรงตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้	111.0333	58.999	.716	.854
7. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตาม กำหนดการหรือตารางเวลา	110.4667	60.326	.562	.858
8. ท่านมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ๆ เพื่อนำมา ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น	110.9333	59.237	.576	.857
9. ท่านให้ความสำคัญต่อการตรงต่อเวลาและ รักษาเวลาในการปฏิบัติงาน	110.7333	59.857	.348	.865
10. ท่านปฏิบัติงานสำเร็จด้วย ความคุ้มค่าและ ประหยัดทรัพยากร	110.9333	61.375	.451	.861
11. ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนา ใช้ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	111.1333	62.326	.240	.867
12. ท่านตระหนักและกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ ทรัพยากร ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า	110.8667	62.395	.292	.865
ประสิทธิภาพการทำงาน				
1. ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันที เมื่อเกิดปัญหาในงาน	110.9333	57.995	.649	.854
2. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานผู้ไม่มาทำงาน	110.7333	59.168	.448	.861
3. ท่านให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานเพื่อปรับปรุง สภาพการทำงาน	110.5000	58.466	.648	.854
4. ท่านเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบเสมอ	110.3333	61.402	.436	.861
5. ท่านมาทำงานตรงต่อเวลา	110.2667	61.513	.502	.860
6. ท่านไม่ใช้เวลางานในการปฏิบัติสิ่งอื่น	110.4000	61.007	.478	.860
7. ท่านรับผิดชอบต่องานอย่างเต็มที่	110.3667	62.309	.380	.863
8. ท่านมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆภายใน องค์กร	110.5667	60.806	.469	.860

9. ท่านไม่นำข้อมูลภายในบริษัทไปเผยแพร่	110.4667	62.189	.399	.862
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
10. ท่านยินดีที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานตามระเบียบแม้ว่าจะไม่เห็นด้วย	110.3333	62.092	.357	.863
11. ท่านอดกลั้นต่อความคับข้องใจหรือความไม่สะดวกสบายในงานได้	110.4333	61.702	.458	.861
12. ท่านรู้จักการรอคอยงานจากฝ่ายอื่นตามขั้นตอนที่กำหนด	110.4333	61.495	.423	.861
13. ท่านไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง	110.5333	61.154	.477	.860
14. ท่านไม่ทำให้การทะเลาะเบาะแว้งขยายออกไป	110.6333	61.068	.461	.860
15. ท่านมีส่วนร่วมสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกัน	110.5667	60.944	.454	.861

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล อมรรวรรณ ไบเงิน

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2565 ปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

พ.ศ. 2538 ปริญญาตรี สาขาบัญชี

ประสบการณ์ทำงาน

พ.ศ. 2538-2566 บริษัท พูลเพิ่มการสุรา จำกัด, บริษัท สุราบางยี่ขัน จำกัด,
บริษัท เทพอรูโนทัย จำกัด, บริษัท ธนภักดี จำกัด,
บริษัท มงคลสมัย จำกัด, บริษัท เอส.เอส.การสุรา จำกัด