

ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน
ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน:

กรณีศึกษา บริษัท คริสเตียนีและนีลเสน (ไทย) จำกัด (มหาชน)

**Employees' Job Satisfaction and Employees' Desirable Behavior
Affecting Employees' Work Performance:**

A Case of Christiani & Nielsen (Thai) Public Company Limited

นาถรพี ชัยมงคล / Nartraphee Chaimongkol

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี / Faculty of Business Administration, Rajamangala
University of Technology Thanyaburi, Thailand

E-mail: nartraphee@yahoo.com

กฤษดา เชี่ยววัฒนาสุข / Krisada Chienwattanasook

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี / Faculty of Business Administration, Rajamangala
University of Technology Thanyaburi, Thailand

E-mail: krisada_c@rmutt.ac.th

สุรพร อ่อนพุทธา / Suraporn Onputtha

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี / Faculty of Business Administration, Rajamangala
University of Technology Thanyaburi, Thailand

E-mail: suraporn_o@rmutt.ac.th

นลินี สุขวิไลย์ / Nalinee Sookwilai

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี / Faculty of Business Administration, Rajamangala
University of Technology Thanyaburi, Thailand

E-mail: sai-267@hotmail.com

นภาสรณ์ พงษ์ว้าง / Napasorn Pongwang

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี / Faculty of Business Administration, Rajamangala
University of Technology Thanyaburi, Thailand

E-mail: napasorn_sorn@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและพฤติกรรมอัน
พึงประสงค์ของพนักงาน ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรของบริษัท คริสเตียนีและนีลเสน (ไทย) จำกัด

(มหาชน) จำนวน 290 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ โดยวิธีขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา (Sig = 0.010) และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (Sig = 0.022) ที่แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านวัฒนธรรมองค์กร ($\beta = 0.297$) ด้านเพื่อนร่วมงาน ($\beta = 0.272$) และด้านสิ่งแวดล้อม ($\beta = 0.270$) มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน สุดท้าย พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ด้านพฤติกรรมอดทนอดกลั้น ($\beta = 0.277$) ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ($\beta = 0.208$) ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ($\beta = 0.194$) ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ($\beta = 0.155$) และด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ($\beta = 0.138$) มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในงาน, พฤติกรรมอันพึงประสงค์, ผลการปฏิบัติงาน

Abstract

This study aimed at studying the effect of employees' job satisfaction and employees' desirable behavior on employees' work performance. The samples were of 290 of employees working at Christiani & Nielsen (Thai) Public Company Limited. The questionnaire survey was used to collect the data. The data analysis employed descriptive statistics including frequency, percentage, mean and standard deviation and inferential statistics including independent Samples t - test, One-way ANOVA and multiple regression analysis with Stepwise method. The findings indicated that employees with different education level (Sig. = 0.010) and working duration (Sig. = 0.022) had different degree of work performance. In addition, employees' job satisfaction in terms of satisfaction towards organizational culture ($\beta = 0.297$), colleagues ($\beta = 0.272$) and environment ($\beta = 0.270$) had an effect on work performance. Lastly, employees' desirable behavior in terms of sportsmanship ($\beta = 0.277$), civic virtue ($\beta = 0.208$), conscientiousness ($\beta = 0.194$), courtesy ($\beta = 0.155$) and altruism ($\beta = 0.138$) had an effect on work performance at the statistically significant level as of 0.05.

Keywords: Job Satisfaction, Desirable Behavior, Work Performance

บทนำ

บริษัท คริสเตียนีและนีลเสน (ไทย) จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจงานออกแบบ รับเหมาก่อสร้าง ติดตั้งงานระบบไฟฟ้าประปา และเครื่องกล บริษัท คริสเตียนีและนีลเสน (ไทย) จำกัด (มหาชน) จัดเป็นงานบริการโดยมีความมุ่งมั่นในการสร้างคุณภาพและมาตรฐานในการทำงาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจสูงสุด รวมถึงการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งปรับปรุงองค์กรให้เป็นผู้นำด้านธุรกิจรับเหมา ระบบงานวิศวกรรมให้ก้าวหน้าเทคโนโลยี และสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะส่งเสริมให้กิจการก้าวหน้าได้ นั่นคือ พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งการที่พนักงานจะสัมฤทธิ์ผลได้ต้องมีความรู้ ความสามารถ และความพึงพอใจในงาน เพื่อก่อให้เกิดความประสงค์ที่จะปฏิบัติงานให้ออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งในขณะเดียวกันบริษัทควรคำนึงถึงความพอใจของพนักงานในบริษัท และความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีผลต่อความสำเร็จของงาน รวมทั้งความสุขของพนักงานด้วย (Hollenbeck, Noe and Gerhart, 2018) หากพนักงานเกิดไม่พึงพอใจในงานแล้ว ก็ส่งผลให้ผลงาน และการปฏิบัติงานมีคุณภาพที่ต่ำลง ทำให้คุณภาพของชิ้นงานลดลงด้วย ส่งผลให้มีการขาดงานและลาออกจากงานในที่สุด แต่ถ้าหากบริษัททำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานสูง ก็ย่อมส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ การพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ความผูกพันขององค์กร

(จิตรลดา ตรีสาคร และ สุพร อ่อนพุทธา, 2558) และภาวะผู้นำของผู้บริหารบริษัท (Tsai, Yen, Huang and Huang, 2007) นอกจากนี้การที่บริษัทจะประสบความสำเร็จก็ต้องสร้างให้พนักงานมีพฤติกรรมอันพึงประสงค์ที่ดีมีคุณภาพในการมีความรับผิดชอบ หมั่นเพียร เอื้อเฟื้อต่อเพื่อนร่วมงาน และมีความตั้งใจในการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ หลักการ และจุดหมายของบริษัท (Khan, Khan and Khan, 2017)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาและทำความเข้าใจข้อมูลที่แท้จริง เพื่อนำมาเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพิจารณาปรับเปลี่ยนปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงาน รวมทั้งการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารและสวัสดิการต่างๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด ซึ่งจะส่งเสริมให้บริษัท คริสเตียนีและเนลเสน (ไทย จำกัด (มหาชน)) สามารถสร้างความพึงพอใจให้พนักงานอยากทำงานและเป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานอันนำไปสู่การลดลงของปัญหาทางด้านคุณภาพ การส่งมอบสินค้า การร้องเรียนจากลูกค้า ตลอดจนการนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ อันจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีและประสิทธิภาพขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีอิทธิต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีอิทธิต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก ทั้งในทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ นักบริหาร นักจิตวิทยา และนักสังคมศาสตร์ รวมไปถึงสถาบันทางด้านการพัฒนาการบริหารและทรัพยากรบุคคล เพื่อทำการศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจเพื่อที่จะใช้ประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรต่างๆ ทั้งที่เกี่ยวกับภาคบริการและการผลิต (จิตรลดา ตรีสาคร และสุพร อ่อนพุทธา, 2558; Duffy, Blustein, Diemer and Autin, 2016; Agha, Azmi and Irfan, 2017) นักวิจัยบางคนได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ในขณะที่คนอื่น ๆ ระบุว่า ความพึงพอใจ คือ ผลต่างระหว่างความรู้สึกจริงที่ได้เมื่อเทียบกับความคาดหวังต่อสิ่งนั้น (Tsai, Yen, Huang and Huang, 2007) นอกจากนี้ ความพึงพอใจยัง หมายถึง ระดับความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ภาระหน้าที่ และองค์กรโดยภาพรวม (Yeh, 2014) ซึ่งในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานนั้น นักวิชาการยังมีตัวชี้วัดความพึงพอใจที่หลากหลายแตกต่างกันออกไป เช่น จิตรลดา ตรีสาคร และ สุพร อ่อนพุทธา (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลประโยชน์ตอบแทน ความต้องการก้าวหน้าในอาชีพ ความต้องการความมั่นคงในชีวิต และความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ในขณะที่ Tsai, Yen, Huang and Huang (2007) ได้มีการศึกษาใกล้เคียงกัน แต่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับ ผู้นำขององค์กร เพื่อนร่วมงาน บรรยากาศในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ Yeh (2014) นอกจากนี้ ยังมี Navimipour and Soltani (2016) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานในมิติวัฒนธรรมองค์กร ยุทธศาสตร์ขององค์กร และความยืดหยุ่นขององค์กร ซึ่งจะสามารถสังเกตเห็นได้ว่า ความพึงพอใจของพนักงานตั้งอยู่บนพื้นฐานความต้องการ 5 ระดับของมาสโลว์ (Maslow, 1943) อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้ให้ความสนใจไปที่การศึกษาของ อุบลรัตน์ ประสาท (2543, อ้างใน ภคณัฐ สวัสดิ์วิศิษฐ์, 2556: 15) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมองค์กร และได้นำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งผลของความพึงพอใจจะส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อจิตวิญญาณในการทำงาน เกิดความภักดีต่อองค์กร เกิดผลการ

ทำงานที่ดีมีประสิทธิภาพ และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจในที่สุด (สิทธิพร ปรีรอด, นภาพร นิลาภรณ์กุล และ นพวรรณ พจน์พิศุทธิพงศ์, 2560; Kasemsap, 2017)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมอันพึงประสงค์ พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกหรือแนวโน้มของปฏิกิริยาที่จะแสดงออกของบุคคลในสภาพการณ์ และสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่อยู่รอบๆ ตัวบุคคล ซึ่งพฤติกรรมสามารถแสดงออกมาทั้งในด้านบวก เช่น การทำงานอย่างเต็มที่ เต็มความสามารถ และในด้านลบ เช่น การก้าวร้าวหรือการใช้อารมณ์รุนแรง ซึ่งพฤติกรรมในทางบวก เป็นพฤติกรรมที่บุคคลรอบข้าง องค์กร ตลอดจนสังคมต่างที่ยินดีจะพบเจอ (Pitesa, Thau and Pillutla, 2013) สำหรับในมุมมองขององค์กร หลายองค์กรอยากจะได้พบเห็นบุคลากรขององค์กรที่มีพฤติกรรมในทางบวกกับองค์กร ซึ่ง บุคศรีน คุ่มเมือง และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2556) กล่าวว่า พฤติกรรมของพนักงานในเชิงบวก หรือ พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานนั้น คือ คุณลักษณะที่อันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร ซึ่งหมายถึง ลักษณะหรือสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วเป็นที่ต้องการในการทำงาน และมีแนวโน้มไปในทางที่ดี ซึ่งประกอบไปด้วย ความทุ่มเท แรงกายและแรงใจ มีความซื่อสัตย์ มีส่วนร่วมในการทำงาน ตลอดจนการมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน ซึ่งนอกจากนี้ยังมี ทฤษฎี Antecedent Behavior Consequence: ABC ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาถึง ปัจจัยกระตุ้น พฤติกรรม และ ผลของการกระทำของบุคคลคนหนึ่งในองค์กรเพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงเหตุผลว่าทำไมคนหรือบุคคลนั้นจึงแสดงออกเช่นนั้น (Davis and Luthans, 1980) โดยทฤษฎี ABC ได้ถูกนำมาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมของพนักงานองค์กรมากมาย เช่น การวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมที่มีจริยธรรมของพนักงาน (Nijhof and Rietdijk, 1999) และเป็นทฤษฎีที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเสี่ยง หรือพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของพนักงาน (Geller, 2005; Maag, 2016) โดยการสร้างพฤติกรรมอันพึงประสงค์ให้เกิดขึ้นกับพนักงานนั้น องค์กรต้องสร้างบรรยากาศองค์กรที่สนับสนุนให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (กรปวิณ ตาก้า และ กฤษดา เขียววัฒนสุข, 2559) เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน และเกิดความผูกพันต่อองค์กร (เจษฎา ศรีเพชร และ จตุพร บานชื่น, 2557) ตลอดจนการสร้างความพึงพอใจในงาน (จิตรลดา ตรีสาคร และสุพร อ่อนพุทธา, 2558) และเมื่อองค์กรมีพนักงานที่มีพฤติกรรมอันพึงประสงค์ก็ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ จากดังกล่าว ผู้วิจัยจึงใช้โดยทฤษฎีพฤติกรรมอันพึงประสงค์ ประกอบไปด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Organ 1987, 1988, อ้างในเปลวเทียน เสือเหลือง, 2557: 34)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน สำหรับผลการปฏิบัติงานหรือการวัดประสิทธิภาพการทำงานนั้นเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจในการศึกษาเป็นอย่างมาก และมีนักวิชาการหลายท่านที่พยายามให้คำจำกัดความเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น Campbell et al. (1993) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการทำงาน คือ การที่พนักงานพยายามทำงานเพื่อให้บรรลุตามจุดประสงค์ขององค์กรให้ได้ นอกจากนี้ Viswesvaran and Ones (2000) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน คือ การกระทำหรือพฤติกรรมของพนักงานที่มีส่วนร่วมหรือนำมาซึ่งมีการมีส่วนเกี่ยวข้องในเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่ Koopmans, et. al. (2011) ได้นำเสนอแนวคิดในการวัดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยประสิทธิภาพของงาน ประสิทธิภาพตามบริบทองค์กร พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง และประสิทธิภาพการปรับตัว อย่างไรก็ตาม การที่จะบรรลุเป้าหมายได้ องค์กรต้องพิจารณาเกี่ยวกับ พฤติกรรมของพนักงานในองค์กรถึงการกระทำของพนักงาน ว่า การกระทำนั้นเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กรหรือไม่ และจะนำมาเป็นเกณฑ์ในการวัดการมีส่วนร่วมของพนักงานคนอื่นๆ ในองค์กรได้อย่างไร (Campbell and Wiernik, 2015) ซึ่งจากดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรที่แสดงออกมารูปของการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพและประสิทธิภาพของบุคลากร โดยผลที่เกิดจากการประเมินผลการปฏิบัติงานที่องค์กรได้นั้นจะนำมากำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (Khan, Khan and Khan, 2017) ซึ่งผลการปฏิบัติงานของพนักงานจะมีมากหรือน้อยนั้นล้วนมีผลกระทบมาจากหลากหลายปัจจัย เช่น ปัจจัยที่

เกี่ยวกับแรงจูงใจ (Zameer, Ali, Nisar and Amir, 2014) การสนับสนุนขององค์กร สภาพแวดล้อมขององค์กร การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (จิตรลดา ตรีสาคร และสุพร อ่อนพุทธา, 2558) จนเกิดการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (สุพร อ่อนพุทธา และคณะ) ที่เกิดความรักและผูกพันกับองค์กรของพนักงาน (ปิยะนาฏ บุตรราช และ เชี่ยวชาญ อาศุ วัฒนกุล, 2558: อมรรัตน์ แสงสาย และ กฤษดา เขียววัฒนสุข, 2559) เป็นต้น ซึ่งผลของการปฏิบัติงานนั้นสามารถนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กร ให้เกิดการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เกิดการเรียนรู้ (Oupananchai and Onputtha, 2018) และสามารถคิดค้นสิ่งใหม่ๆ อีกทั้ง การวัดผลการปฏิบัติงานนั้น ยังมีผลกระทบที่ดีต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนและเติบโตไปข้างหน้า และสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ (Hollenbeck, Noe and Gerhart, 2018)

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีอิทธิต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2. ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีอิทธิต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

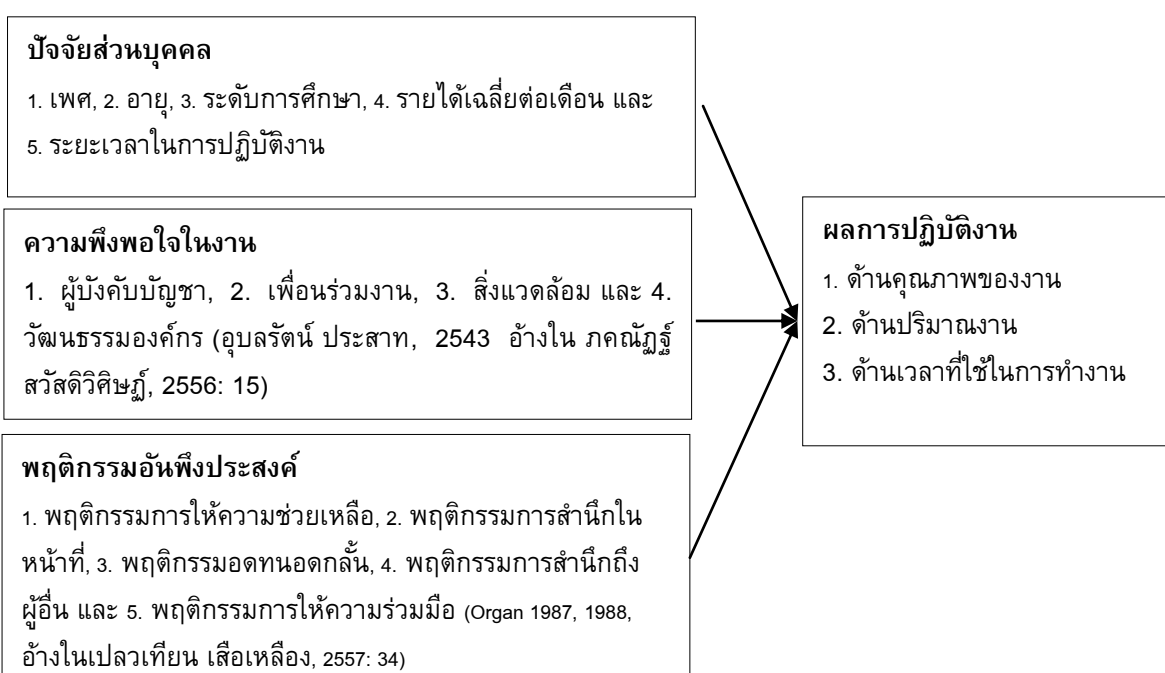
สมมติฐานที่ 3. พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานมีอิทธิต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจนสามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท คริสเตียนและนิกายอื่น (ไทย) จำกัด (มหาชน) จำนวน 981 คน (อ้างอิงจากแบบแผนของบริษัท คริสเตียนและนิกายอื่น (ไทย) จำกัด (มหาชน) ประจำปี 2559) ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และกำหนดระดับความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ได้ขนาดตัวอย่าง 284 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บตัวอย่างเพิ่มเติมอีก 16 ตัวอย่าง เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บตัวอย่างและป้องกันการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ จึงมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 290 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะคำถามเป็นปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นลักษณะคำถามแบบสำรวจรายการ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยให้ตอบคำถามตามความคิดเห็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานตามแนวคิดของ Organ (1987, 1988 อ้างใน เปลวเทียน เลือเหลียง และ กฤษดา เขียววัฒนสุข, 2557) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาจากองค์ประกอบการแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน โดยให้ตอบคำถามตามความคิดเห็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการสำนึกถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยให้ตอบคำถามตามความคิดเห็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยใช้การทดสอบความตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนและความสอดคล้องของเนื้อหาเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการศึกษา จำนวน 3 ท่าน ซึ่งคะแนน (Item Objective Congruence: IOC) มีค่ามากกว่า 0.6 และใช้การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผล พบว่า มีค่า Cronbach's Alpha Coefficient ของแบบสอบถามแต่ละชุดมีค่าตั้งแต่ 0.80 ขึ้นไป

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3 และ 4 ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมอันพึงประสงค์ และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ โดยวิธีขั้นตอน โดยข้อมูลจะต้องผ่านข้อตกลงเบื้องต้นอย่างถูกต้อง (O'brien, 2007; Pourhosein, Kol, Vishkaii and Jourshari, 2017)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 ปี - 40 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-5 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.397 ซึ่งแบ่งความพึงพอใจเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านผู้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.655 2) ด้านเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.502 3) ด้านสิ่งแวดล้อม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.504 และ 4) ด้านวัฒนธรรมองค์กร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านวัฒนธรรมองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.508

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมา คือ พฤติกรรมอดทนอดกลั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมา คือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 รองลงมา คือ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เวลาที่ใช้ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 รองลงมา คือ ปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ คุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีอิทธิต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig เท่ากับ 0.010 และ 0.022 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig เท่ากับ 0.004 และ 0.004 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานมีความแตกต่างกัน เนื่องจากมีค่า Sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 1 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบค่าเฉลี่ยและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการปฏิบัติงาน			
	ด้านเวลาที่ใช้ใน การทำงาน	ด้านคุณภาพ ของงาน	ด้านปริมาณ งาน	ภาพรวม
1. เพศ	t =1.758 Sig =0.825	t =1.231 Sig =0.964	t =1.978 Sig =0.452	t =2.294 Sig =0.242
2. อายุ	F =0.344 Sig =0.848	F =0.851 Sig =0.494	F =0.688 Sig =0.601	F =0.345 Sig =0.847
3. ระดับการศึกษา	F =6.586 Sig =0.002*	F =1.942 Sig =0.145	F =2.635 Sig =0.073	F =4.632 Sig =0.010*
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	F =1.208 Sig =0.308	F =4.010 Sig =0.004*	F =0.719 Sig =0.580	F =1.996 Sig =0.095
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	F =1.548 Sig =0.202	F =4.549 Sig =0.004*	F =1.363 Sig =0.254	F =3.261 Sig =0.022*

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ร้อยละ 38.8 ($R^2 = 0.388$) ส่วนที่เหลือเกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.331 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.623 โดยประเด็นด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านวัฒนธรรมองค์กรอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีค่าน้ำหนักในรูปแบบมาตรฐานเท่ากับ 0.272, 0.270 และ 0.297ตามลำดับ โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$Y = 1.394 + 0.227 (\text{ด้านเพื่อนร่วมงาน}) + 0.226 (\text{ด้านสิ่งแวดล้อม}) + 0.246 (\text{ด้านวัฒนธรรมองค์กร})$$

ตารางที่ 2 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ โดยวิธีขั้นตอน

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูป คะแนนดิบ		ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยใน รูปคะแนนมาตรฐาน	t	Sig.
	b	SE _b			
(Constant)	1.394	0.184		7.566	0.000*
ด้านผู้บังคับบัญชา	-0.053	0.033	-0.083	-1.598	0.111
ด้านเพื่อนร่วมงาน	0.227	0.045	0.272	5.071	0.000*
ด้านสิ่งแวดล้อม	0.226	0.045	0.270	4.965	0.000*
ด้านวัฒนธรรมองค์กร	0.246	0.045	0.297	5.421	0.000*

$R = 0.623$; $R^2 = 0.388$; Adjusted $R^2 = 0.379$; SEE = 0.331; $F = 45.145$; $p = 0.000^*$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จากตารางที่ 3 พบว่า พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ร้อยละ 38.8 ($R^2 = 0.593$) ส่วนที่เหลือเกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.271 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.770 โดยประเด็นด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือโดยมีค่าน้ำหนักในรูปแบบมาตรฐานเท่ากับ 0.138, 0.194, 0.277, 0.155 และ 0.208 ตามลำดับ โดยสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$Y = 0.947 + 0.117 (\text{พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ}) + 0.152 (\text{พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่}) + 0.222 (\text{พฤติกรรมอดทนอดกลั้น}) + 0.101 (\text{พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น}) + 0.167 (\text{พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ})$$

ตารางที่ 3 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 3

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยใน รูปคะแนนดิบ		ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยใน รูปคะแนนมาตรฐาน	t	Sig.
	b	SE _b	β		
(Constant)	0.947	0.141		6.735	0.000*
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	0.117	0.041	0.138	2.855	0.005*
พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	0.152	0.040	0.194	3.752	0.000*
พฤติกรรมอดทนอดกลั้น	0.222	0.042	0.277	5.315	0.000*
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	0.101	0.030	0.155	3.311	0.001*
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	0.167	0.042	0.208	4.010	0.000*
R = 0.770; R ² = 0.593; Adjusted R ² = 0.586; SEE = 0.271; F = 82.758; p = 0.000*					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คริสเตียนีและนิลเสน (ไทย) จำกัด (มหาชน) แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา (Sig = 0.010) และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (Sig = 0.022) ที่แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจจะมีสาเหตุอันเนื่องมาจาก ว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอาจมีความคาดหวัง ความรู้ ประสบการณ์ และศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Sony and Mekoth (2016) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการปรับตัวของพนักงานต้อนรับ ความพึงพอใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการปรับตัวของพนักงานต้อนรับ ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับ Yang, Lee and Cheng (2016) ที่พบว่า การพัฒนาความสามารถอย่างต่อเนื่อง การสร้างทักษะความคิดสร้างสรรค์ ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงานได้ ในขณะที่ เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน อันเนื่องจาก เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่ได้เป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเสมอไป

จากการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีอิทธิต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านวัฒนธรรมองค์กร ($\beta = 0.297$) ด้านเพื่อนร่วมงาน ($\beta = 0.272$) และด้านสิ่งแวดล้อม ($\beta = 0.270$) มีอิทธิต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้ อันเนื่องมาจาก ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านสิ่งแวดล้อมสามารถช่วยกระตุ้นให้เกิดความสุขในการทำงาน ได้รับการยอมรับจากสังคมและองค์กร เกิดความพึงพอใจที่จะทำงาน ส่งผลให้เกิดความภาคภูมิใจและยินดีที่จะทำงาน ซึ่งสุดท้าย ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (อุบลรัตน์ ประสาท, 2543, อ้างใน ภคณัฐ สวัสดิ์วิศิษฐ์ และ กฤษฎา เขียววัฒนสุข, 2556: 15; จิตรลดา ตรีสาคร และ สุพร อ่อนพุทธา, 2558; Navimipour and Soltani, 2016; Kasemsap, 2017)

จากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีอิทธิต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ด้านพฤติกรรมอดทนอดกลั้น ($\beta = 0.277$) ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ($\beta = 0.208$) ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ($\beta = 0.194$) ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ($\beta = 0.155$) และด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ($\beta = 0.138$) มีอิทธิต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ Organ (1987, 1988, อ้างในเปลวเทียน เลือเหลือ และ กฤษฎา เขียววัฒนสุข, 2557) ที่พบว่า พฤติกรรมอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ การสำนึกในหน้าที่ การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความช่วยเหลือมีความจำเป็นอย่างมากที่องค์กรทุกองค์กรมีความต้องการที่จะให้พนักงานของตนเองมีพฤติกรรมดังกล่าว ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวจะนำไปสู่การทำงานอย่างเต็มที่ด้วยความสามารถที่มีอยู่และมีการพัฒนายิ่งขึ้น พร้อมกับมีนิสัยที่รักเพื่อนร่วมงาน คำนึงถึงสังคมและผู้อื่น คอยช่วยเหลือและแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน แก้ไขปัญหาร่วมกัน (Oupananchai and Onputtha, 2018) ตลอดจนมีความอดทนอดกลั้นกับความกดดันต่างๆที่จะเกิดในระหว่างการทำงาน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะสามารถนำพาให้องค์กรเกิดความรักใคร่กัน (ปิยะนาฏ บุตรราช และ เขียวชาญ อาศุวัฒนกุล, 2558; อมรัตน์ แสงสาย และ กฤษฎา เขียววัฒนสุข, 2559) ประสบความสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย (Viswesvaran and Ones, 2000) และเติบโตจนสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ (Hollenbeck, Noe and Gerhart, 2018)

ข้อเสนอจากการวิจัย

1. จากการศึกษพบว่า ความพึงพอใจในงาน ผู้บริหารองค์กรควรจะมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับหลักและกระบวนการบริหารองค์กร รวมถึงการใช้หลักการของจิตวิทยาในด้านต่างๆ เช่น ด้านความต้องการพื้นฐานของมนุษย์และแรงจูงใจในองค์กร เป็นต้น เป็นฐานในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และควรจะต้องมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การให้รางวัล และผลตอบแทนในการทำงาน สำหรับบุคลากรที่ได้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนพนักงานที่ด้อยคุณภาพ ผู้บริหารควรจะต้องให้โอกาสเพื่อให้บุคลากรเหล่านั้น สามารถแก้ไขในสิ่งที่ผิดได้ ก็จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร
2. จากการศึกษาคความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บริหารควรให้ความสนใจในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่เสมอ เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และผู้บริหารควรควรพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่เสมอ หากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีก็ย่อมส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานนั้นออกมาดีด้วยเช่นกัน
3. ผู้บริหารควรทำความเข้าใจว่าสถานะในปัจจุบันองค์กรหลายองค์กรมีความต้องการที่จะพยายามรักษาคคน หรือบุคลากรที่มีความสามารถและความชำนาญให้มากที่สุด จากการศึกษข้อมูลในด้านการมีส่วนร่วมและความผูกพันทางใจที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ จากนั้นจึงทำให้ทราบว่า การมีส่วนร่วมเป็นสิ่งที่องค์กรสร้างขึ้นได้ โดยให้ความสำคัญในด้านความใส่ใจในตัวพนักงาน เช่น การทำกิจกรรมร่วมกัน เพราะการให้ความสำคัญกับสิ่งเล็กน้อยเหล่านี้ส่งผล ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

จากการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีการศึกษาในบริษัท คริสเตียนีและนีลเสน (ไทย) จำกัด (มหาชน) เพียงอย่างเดียวเท่านั้น ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตควรศึกษาในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบเกี่ยวกับความพึงพอใจและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานกับกลุ่มธุรกิจอื่นๆ ที่หลากหลายเพื่อหาปัจจัยที่เหมาะสมกับการพัฒนาผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรอื่นร่วมด้วยกัน เช่น ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานหรือไม่ หรือพฤติกรรมการเรียนรู้ การคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนถึงสภาพแวดล้อมภายนอกต่างๆที่อาจมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. ควรศึกษาโดยใช้งานวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์หรือการทำประชุมกลุ่มเพื่อศึกษาข้อมูลในเชิงลึก

เอกสารอ้างอิง

- กรปวีณ์ ตากำ และ กฤษฎา เขียววัฒนสุข. 2559. “บรรยากาศองค์กรที่สนับสนุนการเกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ในภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของไทย.” วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ 6 (2): 93-110.
- จิตรลดา ตรีสาคร และ สุพร อ่อนพุทธา. 2558. ผลกระทบของแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยและพนักงานราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.(บทความนำเสนอในงานสัมมนาวิชาการด้านบริหารธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรม ในเขตชายฝั่งตะวันออก ครั้งที่ 4 วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 19 ธันวาคม 2558).
- เจษฎา ศรีเพชร และ จตุพร บานชื่น. 2557. “คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของนายทหารชั้นประทวนในกรมการทหารช่าง.” วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา 3 (2): 85-92.
- บุศริน คุ่มเมือง และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. 2556. “อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการรับรู้บรรยากาศขององค์กร ที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศในการให้บริการผ่านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กรของพนักงาน กลุ่มธุรกิจเฟรนไชส์.” วารสารวิชาการ VeridianE-Journal 6 (3): 520-536
- ปิยะนาฏ บุตรราช และ เชี่ยวชาญ อาศุพัฒน์กุล. 2558. “ความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3.” วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา 4 (4): 133-143.
- เปลวเทียน เสือเหลือง และ กฤษฎา เขียววัฒนสุข. 2558. การมีส่วนร่วมและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยางรถยนต์. (บทความนำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติ The 7th ASEAN + C + I Symposium on Business Management Research วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ชลบุรี).
- ภคณัฐ สวัสดิ์วิศิษฐ์ และ กฤษฎา เขียววัฒนสุข. 2558. “ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.” สิริธรปริทรรศน์ 16 (44): 94.
- สิทธิพร ปรีรอด, นภาพร นิลาภรณ์กุล และ นพวรรณ พจน์พิศุทธิพงศ์. 2560. “ความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิญญาณในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.” วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี 9 (2): 119-127.

- สุพร อ่อนพุทธา และคณะ. 2561. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร: กรณีศึกษา บริษัท บริดจสโตน จำกัด. (บทความนำเสนอในการประชุม
วิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 12 สมาคมรัฐศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ณ โรงเรียน
เสนาธิการทหารบก กรุงเทพมหานคร วันที่ 28-29 มิถุนายน 2561).
- อมรรัตน์ แสงสาย และ กฤษดา เขียววัฒนสุข. 2559. "ปัจจัยด้านองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อ
ความผูกพัน องค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย: กรณีศึกษา บริษัท เอเซียเนอส์ อินเตอร์เนอรัล
แนล จำกัด." วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี 8 (2): 117-124.
- Agha, K., Azmi, F. T., and Irfan, A. 2017. "Work-Life Balance and Job Satisfaction: An Empirical study
Focusing on Higher Education Teachers in Oman." **International Journal of Social Science and
Humanity** 7 (3): 164.
- Campbell, J. and Wiernik, B. 2015. "The modeling and assessment of work performance." **Annu. Rev.
Organ. Psychol. Organ. Behav.** 2 (1): 47-74.
- Campbell, J., McCloy, R., Oppler, S., and Sager, C. 1993. "A theory of performance." In N. Schmitt and W.
Borman (eds.). **Personnel selection in organizations**. San Francisco: Jossey-Bass, pp. 35-70
- Davis, T. and Luthans, F. 1980. "A social learning approach to organizational behavior." **Academy of
Management Review** 5 (2): 281-290.
- Duffy, R., Blustein, D., Diemer, M., and Autin, K. 2016. "The psychology of working theory." **Journal of
Counseling Psychology** 63 (2): 127.
- Geller, E. 2005. "Behavior-based safety and occupational risk management." **Behavior modification** 29 (3):
539-561.
- Hollenbeck, J., Noe, R., and Gerhart, B. 2018. **Human resource management: Gaining a competitive
advantage**. New York: McGraw-Hill Education.
- Kasemsap, K. 2017. "Examining the roles of job satisfaction and organizational commitment in the global
workplace." In **Organizational Culture and Behavior: Concepts, Methodologies, Tools, and
Applications**. Pennsylvania: IGI Global. pp. 1496-1524
- Khan, Z., Khan, A., and Khan, I. 2017. "Impact of Performance Appraisal on Employee's Performance
Including the Moderating Role of Motivation: A Survey of Commercial Banks in Dera Ismail Khan,
Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan." **Universal journal of industrial and business management** 5 (1):
1-9.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Schaufeli, W., de Vet Henrica, C., and van der Beek, A. 2011.
"Conceptual frameworks of individual work performance: a systematic review." **Journal of
occupational and environmental medicine** 53 (8): 856-866.
- Maag, J. 2016. **Behavior management: From theoretical implications to practical applications**. Boston:
Cengage Learning.
- Maslow, A. 1943. "A theory of human motivation." **Psychological review** 50 (4): 370.

- Navimipour, N., and Soltani, Z. 2016. "The impact of cost, technology acceptance and employees' satisfaction on the effectiveness of the electronic customer relationship management systems." **Computers in Human Behavior** 55: 1052-1066.
- Nijhof, A. and Rietdijk, M. 1999. "An ABC-analysis of ethical organizational behavior." **Journal of Business Ethics** 20 (1): 39-50.
- O'brien, R. 2007. "A caution regarding rules of thumb for variance inflation factors." **Quality and Quantity** 41 (5): 673-690.
- Oupananchai, P. and Onputtha, S. 2018. **Effect of Knowledge Learning Behavior and Knowledge Sharing Behavior on Conflict Management Effectiveness of Employees in Service Sector**. (A paper presented at the 5th National and 4th International Conference RMUTT Global Business and Economics Conference 2018 (RTBEC 2018), Pathum Thani, 24-25 May 2018).
- Pitesa, M., Thau, S., and Pillutla, M. 2013. "Cognitive control and socially desirable behavior: The role of interpersonal impact." **Organizational Behavior and Human Decision Processes** 122 (2): 232-243.
- Pourhosein, M., Kol, A., Vishkaii, B., and Jourshari, F. 2017. "Investigate the Relationship between Institutional Ownership in Tehran Stock Exchange." **International Journal of Economics and Financial Issues** 7 (3): 276-285.
- Sony, M. and Mekoth, N. 2016. "The relationship between emotional intelligence, frontline employee adaptability, job satisfaction and job performance." **Journal of Retailing and Consumer Services** 30: 20-32.
- Tsai, P., Yen, Y., Huang, L., and Huang, I. 2007. "A study on motivating employees' learning commitment in the post-downsizing era: Job satisfaction perspective." **Journal of World Business** 42: 157-169.
- Viswesvaran, C., and Ones, D. 2000. "Perspectives on models of job performance." **International Journal of Selection and Assessment** 8 (4): 216-226.
- Yamane, T. 1973. **Statistics: An introductory analysis**. 2nd ed., New York: Harper and Row.
- Yang, Y., Lee, P., and Cheng, T. 2016. "Continuous improvement competence, employee creativity, and new service development performance: A frontline employee perspective." **International Journal of Production Economics** 171: 275-288.
- Yeh, Y. 2014. "Exploring the impacts of employee advocacy on job satisfaction and organizational commitment: Case of Taiwanese airlines." **Journal of Air Transport Management** 36: 94-100.
- Zameer, H., Ali, S., Nisar, W., and Amir, M. 2014. "The impact of the motivation on the employee's performance in beverage industry of Pakistan." **International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences** 4 (1): 293-298.