

อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพของทีมงานที่มีผลต่อ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

The Influence of Organizational Citizenship Behavior and Team Effectiveness on Performance of Employees

นาถรพี ชัยมงคล และคณะ*

Nartraphee Chaimongkol et al.

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงานและด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน 2) อิทธิพลของประสิทธิภาพของทีมงานของพนักงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงานและด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของบริษัท เอสแอนด์เจ อินเตอร์เนชั่นแนล เอนเตอร์ไพรส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 369 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานมากที่สุด ($\beta = .351$) และยังส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานมากที่สุด ($\beta = .258$) สำหรับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานมากที่สุด ($\beta = .252$) นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของทีมงานด้านการกำหนดบทบาทของสมาชิกมีอิทธิพลมากที่สุดต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งสามด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ประสิทธิภาพของทีมงาน ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

*อาจารย์ประจำสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 12110

Lecturer Economics Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi 12110

** คณะผู้วิจัยประกอบด้วย 1.กฤษดา เขียววัฒนสุข 2.ชุตติมาภรณ์ ไจวงษ์ 3.กมลชนก ธนะสีรังกุล 4. ศศิวรรณ ชมเจริญ

(Krisada Chienwattanasook, Chutimaporn Jaivong, Kamonchanok Tanaseerungkool, Sasiwan Chomjareon)

Corresponding author : nartraphee@rmutt.ac.th

ABSTRACT

The objectives of this research were to study 1) the influence of organizational citizenship behavior to performance in quality of work, quantity of work and working time; 2) the influence of team effectiveness to performance in quality of work, quantity of work and working time. 369 samples were the employees in S & J international Enterprise Public Company Limited. The statistical analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple-regression analysis (MRA).

Findings showed the courtesy affected to performance in the quality of work ($\beta = .351$) and the quantity of work ($\beta = .258$) in highest. The sportsmanship affected to working time in highest ($\beta = .252$). Besides, it was found that team effectiveness in clear allocating roles affected to performance in quality of work, quantity of work and working time highly at the .05 level of significance.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Team Effectiveness, Performance

1. บทนำ

องค์การธุรกิจนั้นมียุทธศาสตร์ประกอบหลักที่สำคัญคือทรัพยากรบุคคลที่ทำหน้าที่หลากหลายแตกต่างกันไปตามแต่ละหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นการเงิน การตลาด และการปฏิบัติการ โดยเฉพาะในสามหน้าที่หลักข้างต้น องค์การจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพึ่งพาอาศัยทรัพยากรบุคคลในการดำเนินธุรกิจและสร้างความสามารถในการแข่งขัน หลายองค์การจึงมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ มีการแสวงหาแนวทางในการปรับปรุงการบริหารด้วยกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (ณัฏฐพันธ์ เจริญนนท์, 2543 อ้างถึงใน นิตยา แหยมเจริญ และ กฤษดา เขียววัฒนสุข, 2560 : 119-120) ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน คือ การที่พนักงานแสดงพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของตน (Organizational Citizenship Behavior) ซึ่งเป็นการแสดงออกที่เกิดจากตัวพนักงานเองโดยที่องค์การไม่ได้มีการกำหนดไว้ให้ปฏิบัติ เป็นการแสดงออกที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การของตน พนักงานจะเต็มใจปฏิบัติโดยไม่มีใครมาร้องขอ ไม่ได้บังคับและไม่เกี่ยวกับการให้รางวัลอย่างเป็นทางการ ทั้งนี้การแสดงออกเหล่านี้ล้วนเป็นการแสดงออกที่สนับสนุนและมีผลเชิงบวกกับประสิทธิผลขององค์การ (Organ, 1987 อ้างถึงใน นิตยา แหยมเจริญ และ กฤษดา เขียววัฒนสุข, 2560 : 120) พนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีนั้น จะแสดงความร่วมมือในกิจกรรมที่ส่งเสริมความสามัคคี เต็มใจให้ความร่วมมือและให้การสนับสนุนในการดำเนินการต่างๆ ขององค์การให้เกิดความสำเร็จ แต่อย่างไรก็ตามการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของตัวพนักงานเพียงอย่างเดียวนั้นอาจยังไม่เพียงพอต่อการเกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีของตัวพนักงานแต่ละคน ทั้งนี้เพราะในความเป็นจริงแล้วพนักงานในองค์การมิได้ทำงานแต่เพียงลำพัง แต่จะต้องมีการทำงานประสานร่วมกับผู้อื่นอย่างเป็นทีม ซึ่งจากการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมตามหลักทฤษฎีของ Parker (1990) พบว่า การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องเริ่มจากการมีวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกันที่ชัดเจน สมาชิกทุกคนภายในทีมมีส่วนร่วมและมีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการสื่อสารที่เปิดเผยมต่อกัน และมีการมอบหมายงานที่ชัดเจนให้แก่ทีมงานอย่างเหมาะสม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะทำให้สามารถนำพาทีมให้ประสบความสำเร็จและ

บรรลุตามเป้าหมายของงานที่ตั้งไว้ได้เป็นอย่างดี และยังส่งผลต่อเนื่องกับการปฏิบัติงานในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่ดีของตัวพนักงานรายบุคคล เมื่อพนักงานปฏิบัติตามเป็นสมาชิกที่ดีได้ ก็จะสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ จึงทำให้หลายองค์การพยายามผลักดันและพัฒนาองค์การให้มีรูปแบบหรือวิธีการทำงานเป็นทีมมากขึ้นแทนที่จะมุ่งการทำงานแบบบุคคล เนื่องจากการทำงานเป็นทีมจะช่วยสร้างความร่วมมือร่วมใจและส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นขององค์การ

ในการทำให้องค์การขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้นั้นบุคลากรถือว่ามีสำคัญอย่างยิ่ง ผู้บริหารจึงควรมีความเข้าใจในปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อที่จะนำไปสู่การพัฒนาและการส่งเสริมได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมภายในองค์การของตน โดยเฉพาะการทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเพื่อเป็นการสนับสนุนให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี งานวิจัยนี้จึงมีที่มาเพื่อแสดงให้เห็นว่าการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและการมีประสิทธิภาพของทีมงานที่ดีนั้นจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ ซึ่งผลของงานวิจัยนี้จะสามารถเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ อีกทั้งยังสามารถเป็นแนวทางในเชิงปฏิบัติสำหรับผู้บริหารและผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องในฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงานและด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของประสิทธิภาพของทีมงานของพนักงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงานและด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน
2. ประสิทธิภาพของทีมงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ การที่พนักงานแสดงพฤติกรรมที่ไม่ได้ถูกกำหนดขึ้นโดยองค์การและไม่ได้ถูกกำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ แต่พนักงานมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติ และเป็นพฤติกรรมเหล่านั้นที่แสดงออกมาถือว่าเป็นประโยชน์ต่อองค์การ ซึ่งการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะสามารถเกิดขึ้นได้จาก การที่พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนเองได้รับความเป็นธรรมจากองค์การ เช่น ได้รับค่าตอบแทนผลประโยชน์ สวัสดิการเป็นที่น่าพอใจ และเกิดจากตัวพนักงานเองที่เป็นคนมีคุณธรรมและมีความสำนึกของความรับผิดชอบต่อองค์การและต่อสังคมส่วนรวม จึงทำให้มีจิตสำนึกที่ถูกต้องเหมาะสม และมีการประพฤติปฏิบัติที่ดีต่อองค์การรวมถึงเพื่อนร่วมงาน (Organ, 1998 อ้างถึงใน สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2552, : 9)

ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ กล้าหาญ ณ น่าน และเนตรพัฒนา ยาวีราข (2557) อธิบายว่าเป็น พฤติกรรมที่เกิดจากการให้ความร่วมมือของสมาชิกซึ่ง ไม่ได้ถูกกำหนดไว้ในการทำงาน แต่เป็นการปฏิบัติด้วยความสมัครใจและเต็มใจ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยตัวบุคคลที่เป็นสมาชิกนอกเหนือจากหน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมาย

Organ (1990) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 ลักษณะ ได้แก่

1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นการแสดงพฤติกรรมอาสาช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน แนะนำผู้ร่วมงานในการทำงานหรือการใช้อุปกรณ์ต่างๆ

2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นการแสดงพฤติกรรมด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการป้องกันปัญหา มีการคำนึงถึงผู้อื่นก่อนที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ผู้ร่วมงานที่ต้องการ

3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นการแสดงพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบาก ความผิดหวัง ความเครียด และความไม่สะดวกสบาย

4) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นการแสดงพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายขององค์การ มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน การใช้เวลาและทรัพยากรต่างๆ ขององค์การ

5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นการแสดงพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ขององค์การ

อรุณี ธิติเสรี (2559) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา อยู่ในระดับมากที่สุด และพฤติกรรมการพัฒนาตนเอง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ธนสิทธิ์ จันทรปลุก (2552) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานคนไทยของบริษัทข้ามชาติแห่งหนึ่ง ได้แก่ อายุ อายุงาน และค่าตอบแทนของพนักงาน ไม่มีผลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การซึ่งคล้ายกับ อีรวีร์ รุจพงษ์จันทร์ และ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2559) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงาน รายได้ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

นิตยา แหยมเจริญ และกฤษฎา เขียววัฒนสุข (2560) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การถือเป็นพฤติกรรมเชิงบวกที่แสดงถึงความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การแสดงถึงการเสียสละอาสาช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความยินดีและเต็มใจโดยไม่หวัง ซึ่งนักวิชาการและองค์การให้ความสนใจต่อพฤติกรรมนี้เนื่องจากเห็นว่ามีผลสำคัญต่อประสิทธิภาพการในการทำงานของพนักงาน รวมถึงประสิทธิผลและความสำเร็จขององค์การ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของทีมงาน

ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ คือ ทีมงานที่สามารถทำงานได้บรรลุผลตามเป้าหมาย เป็นทีมที่มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ในการทำงาน มีการปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ในการทำงาน สมาชิกในทีมงานมีข้อผูกพันกันในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ การเป็นทีมงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้นจะเน้นการให้ความสำคัญกับสมาชิกในทีมงานคือ การทำให้สมาชิกในทีมงานมีความพึงพอใจ การทำให้เกิดความเชื่อถือว่าไว้วางใจระหว่างสมาชิกในทีมงานและการบริหารของผู้บริหารในองค์การ มี

การสื่อสารที่ีระหว่างสมาชิกในทีมงาน การทำให้ความขัดแย้งลดน้อยลงให้มากที่สุด มีการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างการรับรู้ในการทำงานร่วมกันระหว่างสมาชิกในทีมงาน (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2559, : 228) ทั้งนี้งานวิจัยของ ธราธร บุ่งทอง (2560) สนับสนุนว่าประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรนั้นมีสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม และพบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรในด้านคุณค่าของความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์และมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมโดยรวมที่ระดับสูง สายฝน กล้าเดินดง (2552) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพื่อการพัฒนาไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืนของบุคลากรเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรเจนเอเรชั่นวายมีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก และยังพบว่าพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

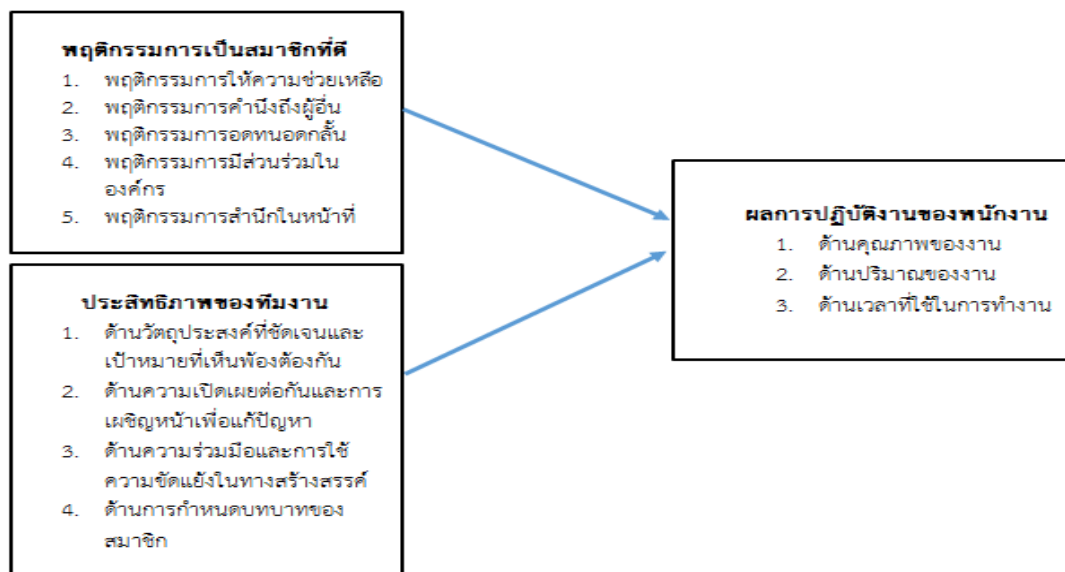
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ด้านคุณภาพของงาน (Quality of work) กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงานมีความครบถ้วนถูกต้องเป็นที่น่าพึงพอใจจากผู้ที่เกี่ยวข้อง งานที่ได้จะต้องมีคุณภาพ ผลงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน และควรก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ด้านปริมาณของงาน (Quantity of work) เป็นการกำหนดความมากน้อยเป็นมาตรฐานของการมอบหมายงานให้กับพนักงานรายบุคคล โดยมีตัวชี้วัดปริมาณงานที่ประสบผลสำเร็จตลอดระยะเวลาที่กำหนดไว้ การตรวจสอบผลงานที่เกี่ยวข้องช่วยให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่าพนักงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้ดีเพียงใด นอกจากนี้งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร และผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่วางไว้

ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน (Time) กล่าวคือ เวลาที่ใช้ในการทำงานจะต้องมีความเหมาะสม โดยผลของการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นสามารถแล้วเสร็จตามกำหนดเวลาหรือเป็นไปตามเป้าหมายทางด้านเวลาที่องค์กรได้วางไว้ (Person & Plowman, 1989 อ้างถึงใน อุทิสน์ วีระศักดิ์การณย์, 2556)

จากการทบทวนวรรณกรรมและการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาค้างนี้ คือ พนักงานของ บริษัท เอสแอนด์เจ อินเทอร์เน็ตเอ็นชัณแนล เอนเตอร์ไพรส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 2,067 คน ทำการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดย ใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 0.05 ดังนั้นจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 335 ตัวอย่าง ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บ ตัวอย่างสำรองเพิ่มอีกร้อยละ 10 หรืออีก 34 ตัวอย่าง เพื่อเป็นการป้องกันความ ผิดพลาดจากการเก็บตัวอย่างและป้องกันการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ดังนั้นจึงมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน การศึกษาทั้งสิ้น 369 ตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยได้ ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวคิดในการสร้าง แบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับ รายได้ ประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ด้าน จำนวน 15 คำถาม ดังนี้ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น 3) พฤติกรรมการ อดทนอดกลั้น 4) พฤติกรรมมีส่วนร่วมในองค์กร 5) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของทีมงาน แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ด้าน จำนวน 12 คำถาม ดังนี้ 1) ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน 2) ด้านความเปิดเผยต่อกันและ การเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา 3) ด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ 4) ด้านการกำหนด บทบาทของสมาชิก

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ด้าน จำนวน 9 คำถาม ดังนี้ 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านปริมาณของงาน 3) ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

โดยสามารถแสดงค่าความเชื่อมั่นจากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาคได้ดัง ตาราง ที่ 1 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	
1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	0.912
2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	0.890
3. พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น	0.851
4. พฤติกรรมมีส่วนร่วมในองค์กร	0.811
5. พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	0.900

ตารางที่ 1 (ต่อ)

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น
ประสิทธิภาพของทีมงาน	
1. ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน	0.904
2. ด้านความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา	0.899
3. ด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์	0.916
4. ด้านการกำหนดบทบาทของสมาชิก	0.900
ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	
1. ด้านคุณภาพของงาน	0.932
2. ด้านปริมาณของงาน	0.907
3. ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน	0.950
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	0.968

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลข้อมูลใช้สถิติดังนี้

1. สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ประสิทธิภาพของทีมงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สถิติที่ใช้ได้แก่ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้วิเคราะห์อิทธิพลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพของทีมงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

4.ผลการวิจัย

4.1 จากการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 87.8 เป็นเพศชาย ร้อยละ 12.2 ส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง 26-30 ปี ร้อยละ 28.7 รองลงมา มีอายุ 20-25 ปี ร้อยละ 20.6 ส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 70.7 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 19.2 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 3-5 ปี ร้อยละ 36.9 รองลงมา มากกว่า 10 ปี ร้อยละ 23.8 ส่วนใหญ่มีรายได้ 25,001-30,000 บาท ร้อยละ 27.4 รองลงมา มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 26.3 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 56.6 และสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 42.0

4.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ =3.95) เมื่อพิจารณาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือและพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ($\bar{X}$ =4.04) รองลงมา ได้แก่ ด้านพฤติกรรมกรรมการอดทนอดกลั้น ($\bar{X}$ =3.94) ด้านพฤติกรรมกรรมการสำนึกในหน้าที่ ($\bar{X}$ =3.89) และ ด้านพฤติกรรมกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กร ($\bar{X}$ =3.85) ตามลำดับ

ผลการศึกษาประสิทธิภาพของทีมงาน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของทีมงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ =3.81) เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพของทีมงานเป็นรายด้าน พบว่า มี

ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพของทีมงานเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพของทีมงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน ($\bar{X}=3.83$) สำหรับด้านความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา ด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ และด้านการกำหนดบทบาทของสมาชิกมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}=3.80$)

4.3 ผลการศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.88$) เมื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X}=3.91$) รองลงมา ได้แก่ ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน ($\bar{X}=3.88$) และ ด้านปริมาณของงาน ($\bar{X}=3.86$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	b	SE _b	β	t	
(Constant)	1.207	0.187		6.435	0.000
พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	-0.113	0.059	-0.123	-1.915	0.056
พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น	0.327	0.062	0.351	5.236	0.000*
พฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น	0.167	0.060	0.170	2.795	0.005*
พฤติกรรมกรมีส่วนร่วมในองค์กร	0.149	0.057	0.156	2.604	0.010*
พฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่	0.157	0.048	0.179	3.283	0.001*
R = 0.625 ^a R ² = 0.391 Adjusted R ² = 0.382 SE _{Est} = 0.503 F = 46.539 p = 0.000*					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน พบว่า พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่นมีอิทธิพลมากที่สุด ($\beta = .351$) รองลงมาเป็น พฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ ($\beta = .179$) พฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น ($\beta = .170$) ด้านพฤติกรรมกรมีส่วนร่วมในองค์กร ($\beta = .156$) ตามลำดับ โดยสามารถอธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 38.2 (Adjusted R² = 0.382) และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.503 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.625 ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ เท่ากับ 1.207

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณของงาน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	b	SE _b	β		
(Constant)	1.163	0.206		5.643	0.000
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	-0.122	0.065	-0.125	-1.881	0.061
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	0.255	0.069	0.258	3.708	0.000*
พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น	0.193	0.066	0.185	2.941	0.003*
พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กร	0.159	0.063	0.157	2.525	0.012*
พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	0.201	0.053	0.217	3.831	0.000*
R = 0.588 ^a R ² = 0.345 Adjusted R ² = 0.336 SE _{Est} = 0.503 F = 38.291 p = 0.000*					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณของงาน พบว่า พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นมีอิทธิพลมากที่สุด ($\beta = .258$) รองลงมาเป็น พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ($\beta = .217$) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ($\beta = .185$) ด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กร ($\beta = .157$) ตามลำดับ โดยสามารถอธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 33.6 (Adjusted R² = 0.336) และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.503 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.588 ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ เท่ากับ 1.163

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	b	SE _b	β		
(Constant)	1.231	0.213		5.771	0.000
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	-0.115	0.067	-0.116	-1.717	0.087
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	0.213	0.071	0.212	3.000	0.003*
พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น	0.267	0.068	0.252	3.931	0.000*
พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กร	0.217	0.065	0.210	3.336	0.001*
พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	0.093	0.054	0.098	1.705	0.089
R = 0.569 ^a R ² = 0.324 Adjusted R ² = 0.315 SE _{Est} = 0.573 F = 34.842 p = 0.000*					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน พบว่า พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น มีอิทธิพลมากที่สุด ($\beta = .252$) รองลงมาเป็น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ($\beta = .212$) และพฤติกรรมการมีส่วนร่วมใน

องค์การ ($\beta = .210$) ตามลำดับ โดยสามารถอธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 31.5 (Adjusted $R^2 = 0.315$) และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.573 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.569 ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ เท่ากับ 1.231

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างประสิทธิภาพของทีมงาน ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	b	SE _b	β		
(Constant)	1.507	0.159		9.466	0.000
ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน	0.072	0.060	0.083	1.200	0.231
ด้านความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา	0.131	0.062	0.147	2.106	0.036*
ด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์	0.105	0.058	0.120	1.793	0.074
ด้านการกำหนดบทบาทของสมาชิก	0.326	0.056	0.358	5.851	0.000*
R = 0.629 ^a R ² = 0.396 Adjusted R ² = 0.389 SE _{Est} = 0.501 F = 59.548 p = 0.000*					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างประสิทธิภาพของทีมงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ด้านการกำหนดบทบาทของสมาชิก มีอิทธิพลมากที่สุด ($\beta = .358$) รองลงมาเป็น ด้านความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา ($\beta = .147$) โดยสามารถอธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 38.9 (Adjusted $R^2 = 0.389$) และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.501 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.629 ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ เท่ากับ 1.507

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างประสิทธิภาพของทีมงาน ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณของงาน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	b	SE _b	β		
(Constant)	1.278	0.168		7.619	0.000
ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน	0.096	0.063	0.105	1.531	0.127
ด้านความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา	0.235	0.065	0.249	3.587	0.000*
ด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์	0.016	0.016	0.017	0.256	0.798
ด้านการกำหนดบทบาทของสมาชิก	0.331	0.059	0.343	5.639	0.000*
R = 0.635 ^a R ² = 0.404 Adjusted R ² = 0.397 SE _{Est} = 0.527 F = 61.636 p = 0.000*					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างประสิทธิภาพของทีมงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณของงาน พบว่า ด้านการกำหนดบทบาทของสมาชิก มีอิทธิพลมากที่สุด ($\beta = .343$) รองลงมาเป็น ด้านความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา ($\beta = .249$) โดย

สามารถอธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 39.7 (Adjusted $R^2 = 0.397$) และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.527 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.635 ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ เท่ากับ 1.278

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างประสิทธิภาพของทีมงาน ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	b	SE _b	β		
(Constant)	1.279	0.170		7.504	0.000
ด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน	0.012	0.064	0.013	0.185	0.853
ด้านความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา	0.259	0.066	0.269	3.894	0.000*
ด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์	-0.001	0.062	-0.001	-0.012	0.991
ด้านการกำหนดบทบาทของสมาชิก	0.414	0.060	0.421	6.949	0.000*
R = 0.638 ^a $R^2 = 0.408$ Adjusted $R^2 = 0.401$ SE _{Est} = 0.536 F = 62.618 p = 0.000*					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างประสิทธิภาพของทีมงาน ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน พบว่า ด้านการกำหนดบทบาทของสมาชิก มีอิทธิพลมากที่สุด ($\beta = .421$) รองลงมาเป็น ด้านความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา ($\beta = .269$) โดยสามารถอธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 40.1 (Adjusted $R^2 = 0.401$) และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.536 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.638 ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ เท่ากับ 1.279

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง แสดงว่า พนักงาน มีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีการคำนึงถึงผู้อื่น มีความอดทนอดกลั้น มีการแสดงการมีส่วนร่วมในองค์การและมีความสำนึกในหน้าที่ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ อรรถดี ธิติเสรี (2559) และฐาณิ บุญเกียรติ (2559) ที่พบว่า พนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิพร ปรีรอด (2559) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ระดับจิตวิญญาณในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ซึ่ง พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก โดยเน้นพฤติกรรมด้านสำนึกในหน้าที่ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่ามีความสัมพันธ์กับจิตวิญญาณในการทำงานอีกด้วย ทั้งนี้การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานนี้ถือว่าเป็นสิ่งที่ดีตามแนวคิดของ Organ (1990 : 8-13) ที่ระบุว่าเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาประสิทธิผลขององค์การ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในแต่ละด้านจะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันไป โดยในด้านคุณภาพของงาน พบว่า พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นมีอิทธิพลมากที่สุด ($\beta =$

.351) ในด้านปริมาณของงาน พบว่า พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นมีอิทธิพลมากที่สุด ($\beta = .258$) และในด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน พบว่า พฤติกรรมการอดทนอดกลั้นจะมีอิทธิพลมากที่สุด ($\beta = .252$) ซึ่งผลการวิจัยสนับสนุน อรรถดี อธิติเสรี (2559) ที่พบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับที่สูง แต่ผลจากการศึกษานี้จะให้รายละเอียดในมิติของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในแต่ละด้านที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งสามด้านตามแนวคิดของ Person & Plowman ทำให้ได้ภาพที่ชัดเจนขึ้น และผลการศึกษายังเป็นไปตามแนวคิดของ Organ (1990) ที่ระบุว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มหรือองค์การ และพฤติกรรมนี้จะทำให้ความสัมพันธ์เชิงสังคมของคนในองค์การมีความราบรื่น ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในองค์การ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างประสิทธิภาพของทีมงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ด้านการกำหนดบทบาทของสมาชิกมีอิทธิพลมากที่สุด ($\beta = .358$) ด้านปริมาณของงาน พบว่า ด้านการกำหนดบทบาทของสมาชิกมีอิทธิพลมากที่สุด ($\beta = .343$) และด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน พบว่า ด้านการกำหนดบทบาทของสมาชิกมีอิทธิพลมากที่สุด ($\beta = .421$) เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพของทีมงานในด้านการกำหนดบทบาทของสมาชิกจะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานทุกด้านมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาที่ยืนยันข้อค้นพบของ ชันติรักษ์ ตันติเฉลิม (2549) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่า บทบาทในการปฏิบัติงานนั้นเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้

5.2.1 จากผลการศึกษาที่พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นมีอิทธิพลมากที่สุดต่อผลการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงานและด้านปริมาณของงานนั้น ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในฝ่ายพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ควรตระหนักถึงแนวทางในการสร้างเสริมให้พนักงานมีการคำนึงถึงผู้อื่นเสมอในการทำงาน โดยเฉพาะกับเพื่อนร่วมงานของตนเอง โดยอาจใช้วิธีการของกิจกรรมสัมพันธ์ที่ช่วยสร้างความคิดที่เอื้อเพื่อเผื่อแผ่และให้ตัวพนักงานเกิดความตระหนักว่าในการทำงานของตนนั้นจะส่งผลต่อผู้อื่นในลักษณะใด และส่งผลต่อองค์การโดยรวมในเชิงสร้างสรรค์หรือในเชิงลบ หรืออาจสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มีการคำนึงถึงผู้อื่น รู้จักผ่อนหนักผ่อนเบา มีความเอื้ออาทรต่อกันก็จะส่งผลที่ดีต่อผลการปฏิบัติงานรวมของพนักงานทั้งองค์การได้เป็นอย่างดี

5.2.2 จากผลการศึกษาที่พบว่า ประสิทธิภาพของทีมงานด้านการกำหนดบทบาทของสมาชิกมีอิทธิพลมากที่สุดต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งสามด้านนั้น ผู้บริหารและผู้ที่ทำหน้าที่ในจัดการทรัพยากรมนุษย์ จะต้องมีการดำเนินการที่รัดกุมและมีแบบแผนที่ชัดเจนในการสื่อสารไปยังพนักงานทุกคนถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง บทบาทตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและความคาดหวังที่มีต่อตัวพนักงานในการแสดงบทบาทที่เหมาะสม โดยจะต้องกำหนดเป็นนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงในแต่ละสายงาน ซึ่งอาจเริ่มต้นจากการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) เพื่อกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบงานและบทบาทที่ต้องการแล้วจึงจัดทำ ใบกำหนดหน้าที่ (Job Description) ที่ได้รับการเห็นพ้องต้องกันทั้งตัวพนักงานและผู้บังคับบัญชาตามสายงานเพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจอย่างชัดเจนว่าตนเองควรมีบทบาทอย่างไรในการทำงาน จะต้องทำสิ่งใดบ้าง มีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างไร เพื่อป้องกันการซ้ำซ้อนในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลดีทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีได้

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.1 การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ซึ่งอาจทำให้ผลการวิจัยไม่ได้ลงลึกในรายละเอียดของข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนั้น เพื่อให้การวิจัยครั้งต่อไปมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ มากขึ้น จึงควรพิจารณาการทำวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ผลการศึกษาในลักษณะเปรียบเทียบ หรืออาจทำวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Mixed Method) เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่มีความชัดเจนเชิงลึกมากขึ้น

5.3.2 ผู้ที่สนใจศึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน อาจพิจารณาตัวแปรอื่นที่มีความสำคัญ เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงาน การรับรู้ความสามารถของพนักงาน ความสามารถในการจัดการความเครียด เป็นต้น เพื่อให้ได้มุมมองทางวิชาการที่สามารถนำมาเติมเต็มแนวความคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผู้ที่สนใจทำการศึกษาซ้ำในเรื่องนี้ ควรพิจารณากลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาที่มีความแตกต่างเพื่อให้เกิดภาพที่ชัดเจนในเชิงวิชาการและในเชิงการนำผลการวิจัยไปใช้ได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ขันตริภักษ์ ต้นติเฉลิม. (2549). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการกระทรวงกลาโหม**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานทั่วไป. วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฐาปณี บุญเกียรติ. (2559). **การรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ**. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ กล้าหาญ ณ น่าน และเนตรพัฒนา ยาวีราข. (2557). อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ. **วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์**, 8(1), 189-206.
- ธนสิทธิ์ จันทรปลุก. (2552). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติ ญี่ปุ่น**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ธรรธ บึงทอง, กมล เสวตสมบูรณ์, และละเอียด ศิลาน้อย. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. **วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย**, 7(22), 73-85.
- ธีรวิรุจ รุจพงษ์จันทร์, และประพันธ์ ชัยกิจอุไรใจ. (2559). ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรบริษัท เมืองโบราณ จำกัด. **วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**, 27(1), 30-38.
- นิตยา แหยมเจริญ และ กฤษดา เขียววัฒนสุข. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำที่มีความกล้าหาญ พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: **เอกสารการประชุมผลงานการวิจัยและวิชาการนวัตกรรมธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการ** (118-134). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.

- เนตร์พัฒนา ยาวีราข. (2559). **การจัดการสมัยใหม่ = Modern management**. (พิมพ์ครั้งที่ 10 ปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: ทริปปี้ล กรุ๊ป.
- สิทธิพร ปรีรอด. (2559). **ความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิญญาณในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สายฝน กล้าเดินดง. (2552). **การส่งเสริมพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพื่อการพัฒนาไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืนของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 9(2) : 29-42.**
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุทิสัน วีระศักดิ์การณย์. (2556). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน**. ภาคนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจและกระบวนการยุติธรรม. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- อรดี ธิติเสรี. (2559). **อิทธิพลของพฤติกรรมที่ดีของสมาชิกในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่**. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizen ship behavior. In B. M. Staw, & L. L. Cummings (Eds.), **Research in organizational behavior** .Greenwich, CT: JAI Press.
- Parker, G. M. (1990). **Team Players and Team Work: The New Competitive Business Strategy**. San Francisco, California: Jossey-Bass.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics an Introduction Analysis** (2nd ed.). New York: Harper &Row Publisher.