

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
หลังออกจากระบบราชการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
chutikan.p@psu.ac.th

ชุติกานุจน์ เพ็ชรแก้ว¹

อัสมา ยูโซะ²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 คน ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสองปัจจัยในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านย่อยของทั้งสองปัจจัยค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นค่าตอบแทนและสวัสดิการซึ่งอยู่ในปัจจัยต่ำจน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับปานกลาง สำหรับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ รองลงมาคือการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสองปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในทุกด้าน โดยพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสองปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ, มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

¹ Ph.D. (Management), อาจารย์ประจำแผนกวิชาเศรษฐศาสตร์และการจัดการในอิสลาม วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

² นักศึกษาปริญญาตรี สาขาเศรษฐศาสตร์และการจัดการในอิสลาม วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
Email: 5720410099@psu.ac.th

Relationship Between the Factors of Job Satisfaction and the Dimensions of Organizational Citizenship
Behavior after the Change from a National University to an Autonomous University
of Staff at Prince of Songkla University, Pattani Campus
chutikan.p@psu.ac.th

Chutikan Phetkaew¹,

Asma Yusoh²

Abstract

The purpose of this study was to investigate job satisfaction (JS) and organizational citizenship behavior (OCB) and the relationship between factors of JS and OCB of staff at Prince of Songkla University, Pattani Campus. Data were collected from 130 respondents and analyzed with computer program. The statistics used were percentage, mean, standard deviation and Pearson product-moment correlation coefficient. The study indicated that the samples were satisfied with job in both factors at high level, when considering the sub-dimension of the two sides, the mean was very high. Except for compensation and welfare, which are in the hygiene factor, the sample was moderately satisfied. For OCB it was at high level in all aspects; the aspect with the highest mean was conscientiousness followed by courtesy while civic virtue had the lowest mean. The hypothesis test found both factors of JS was positively correlated with OCB in all aspects. It found that the JS in both factors, there was a high level of positive relationship with altruism, and there was a low level of positive relationship with sportsmanship.

Keywords: Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, Autonomous University

¹ Ph.D. (Management), Lecturer, Islamic Economics and Management Program, Islamic Studies Department, College of Islamic

Studies, Prince of Songkla University Pattani Campus

² Bachelor Degree, Islamic Economic and Management Program, College of Islamic Studies, Prince of Songkla University Pattani Campus Email: 5720410099@psu.ac.th

บทนำ

มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (Autonomous University) หมายถึง สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีการบริหารจัดการอิสระแยกจากระบบราชการ แต่ยังคงได้รับเงินอุดหนุนทั่วไป ที่รัฐจัดสรรให้เป็นรายปีโดยตรง เพื่อใช้จ่ายตามความจำเป็นในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย และเพื่อประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแตกต่างจากมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเรื่องความคล่องตัวในการบริหารจัดการทั้งเรื่องการจัดสรรทางการเงิน การงบประมาณ และการบริหารงานบุคคล มีกฎระเบียบที่กำหนดโดยสถาบัน เพื่อใช้บริหารจัดการภายในสถาบัน ในขณะที่มหาวิทยาลัยของรัฐมีสภาพเป็นส่วนราชการ บริหารจัดการสถาบันโดยอ้างอิงกฎระเบียบของทางราชการ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2560)

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเพื่อปรับเปลี่ยนสภาพจากมหาวิทยาลัยของรัฐเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ วันที่ 21 กรกฎาคม พ.ศ. 2559 การปรับเปลี่ยนสภาพจากส่วนราชการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ คือ มีสถานภาพเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการและไม่เป็นรัฐวิสาหกิจแต่เป็นนิติบุคคลอยู่ภายใต้การกำกับของรัฐมนตรียว่าการกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมีความคล่องตัว โดยมีสภามหาวิทยาลัยเป็นองค์กรบริหารสูงสุดมีอำนาจหน้าที่ควบคุมดูแลกิจการทั่วไปของมหาวิทยาลัย และมีอธิการบดีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2560)

การที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐทำให้บุคลากรต้องปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานในลักษณะเชิงรุกที่เน้นผลงานเป็นสำคัญส่งผลให้บุคลากรเกิดความไม่มั่นคงในการทำงานเนื่องจากระบบการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เข้ม ซึ่งบุคลากรกังวลถึงความยุติธรรมของการประเมินที่จะส่งผลกระทบต่อ

สภาพงานและการทำงานของบุคลากร และเรื่องสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ในสถานะพนักงานมหาวิทยาลัยจะได้รับสิทธิเท่ากับการเป็นข้าราชการหรือไม่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้บุคลากรจำนวนไม่น้อยรู้สึกวิตกกังวลที่จะต้องปรับตัวให้คุ้นเคยกับการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

ทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกสำคัญในการผลักดันให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะองค์การที่อยู่ในช่วงการเปลี่ยนสภาพอย่างเช่นมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งต้องการบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่จะพัฒนาองค์การได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเป็นการศึกษาทัศนคติ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ตนได้รับผิดชอบ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ประกอบกับศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) เนื่องจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมทางบวกของบุคลากรที่มีต่อองค์การ เป็นพฤติกรรมที่เป็นบทบาทพิเศษ (Extra-Role Behavior) ที่บุคคลแสดงออกด้วยความเต็มใจ ไม่ได้เกิดจากการบังคับ การนำแนวคิดทั้งสองอย่างนี้ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรที่เปลี่ยนสภาพดังเช่นมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จึงเป็นประโยชน์อย่างมากในการปรับปรุงการบริหารงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมักจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วย (เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. 2542; ชินวัฒน์ ศักดิ์พิชัยมงคล. 2554; เพ็ญนภา จันทรสุวรรณ. 2557; นลินี โลหะเจริญ. 2558; สุภารัตน์ ศรีแสง, ธนายุ ภูวิทยาธร, วรณวิชัยย์ ทองอินทราช, 2560; พรเทพ แก้วเชื้อ. 2560) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหลังจากจากระบบราชการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี นั้น ผู้วิจัยมุ่งหวังให้เห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่

ดีขององค์การหรือไม่ อย่างไรก็ตาม เพื่อองค์การจะได้ตระหนัก และให้ความสำคัญในการวางแผนพัฒนาบุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานในอนาคตยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) (เสนาะ ตีเยาว์, 2551) ซึ่งเฮร์ซเบอร์กเชื่อว่า ผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้นกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงาน และเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ทำให้ผลผลิตสูงขึ้นในทางตรงกันข้ามหากผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่ พึงพอใจในงานทำให้เกิดผลเสีย ผู้ปฏิบัติงานไม่สนใจงาน ไม่มี ความกระตือรือร้น ส่งผลให้ผลผลิตตกต่ำ เฮร์ซเบอร์กได้ แบ่งปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจให้คนอยากทำงานเป็น 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) และ ปัจจัย ค้ำจุน (Maintenance Factors) ซึ่งแต่ละปัจจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. **ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)** เป็นปัจจัยที่ นำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานมีอยู่ 5 ประการคือ
 - 1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จ สิ้น และประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี
 - 1.2 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับ

มอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมี อำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

- 1.3 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Advancement) หมายถึง ความพึงพอใจที่ เกิดขึ้นจากการที่ตำแหน่งงาน มีความก้าวหน้า
 - 1.4 ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน
 - 1.5 การยกย่องหรือการนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจาก บุคคลทั่วไป
2. **ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)** เป็นปัจจัย ที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และเป็น ปัจจัยที่สามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจ ในการทำงาน ได้แก่
 - 2.1 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การ ติดต่อสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพ
 - 2.2 ค่าตอบแทนสวัสดิการและเงินเดือน (Salary) หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูป เงินรวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงาน นั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน
 - 2.3 การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervision) หมายถึง ความรู้ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการ ดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการ บริหารงาน
 - 2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Colleagues) หมายถึง การติดต่อพบปะพูดคุยระหว่างเพื่อนร่วมงาน ในองค์การ

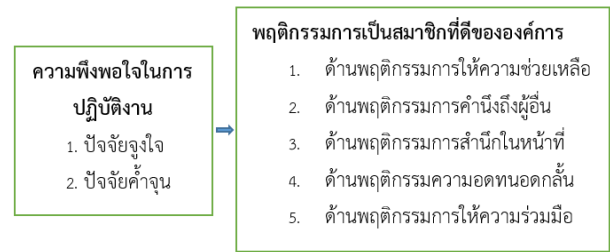
2.5 สภาพในการทำงาน (Working Condition)

หมายถึง สภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อ
ความสุขในการทำงาน

นอกจากนี้ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ซึ่ง
หมายถึง บทบาทพิเศษ หรือบทบาทที่นอกเหนือจากงานใน
หน้าที่ ไม่มีรางวัลให้ในระบบที่เป็นทางการโดยใช้แนวคิด
ของอ็อกเกน (Organ. 1997) ประกอบด้วย 5 รูปแบบดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) คือ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความ
สมัครใจ
2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) คือ
พฤติกรรมมุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่าง
บุคคลในการทำงาน
3. พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) คือ พฤติกรรมความ
ตั้งใจที่จะทำงานเหนือกว่าความต้องการใน
งาน เช่น การไม่ขาดงาน ไม่ใช่เวลาในการ
ปฏิบัติงานไปใช้ในเรื่องส่วนตัว
4. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) คือ พฤติกรรมสมัคร
ใจที่จะยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดย
ปราศจากการบ่น
5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic
Virtue) คือ พฤติกรรมมีส่วนร่วมกับวิถี
ชีวิตขององค์กรด้วยความสมัครใจ

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า ความพึง
พอใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กรมีความสัมพันธ์กัน (กรรณิกา ปาป้อง. 2548; วรรดา
อุดมอนุภาพสุข, 2549; นลินี โลหะเจริญ. 2558; สุภารัตน์
ศรีแสง, ธนาญ ภูวิทย์ธร, วรรณวิษณีย์ ทองอินทรราช, 2560;
พรเทพ แก้วเชื้อ. 2560) ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดใน
การวิจัยครั้งนี้ดังแสดงในแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแผนภูมิที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัว
แปรอิสระ (Independent Variable) คือความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยจูงใจ
และปัจจัยค้ำจุน ส่วนตัวแปรตาม (Dependent Variable)
คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย
5 ด้านคือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรม
การคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรม
ความอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ
และปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการ
ให้ความช่วยเหลือ
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ
และปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการ
คำนึงถึงผู้อื่น
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ
และปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการ
สำนึกในหน้าที่
4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ
และปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม
ความอดทนอดกลั้น
5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ
และปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการ
ให้ความร่วมมือ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี สังกัดคณะพยาบาลศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะวิทยาการสื่อสาร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และวิทยาลัยอิสลามศึกษา สายวิชาการและสายสนับสนุน ไม่รวมรวมบุคลากรที่เป็นชาวต่างชาติ บุคลากรที่ลาศึกษาต่อและถูกจ้างโครงการ จำนวน 470 คน (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2560) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 216 คน สุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็นโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน คือ แบบแบ่งกลุ่มและแบบสุ่มอย่างง่าย การสุ่มแบบกลุ่มคือการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการและพนักงาน มหาวิทยาลัยจำแนกเป็นสายวิชาการและสายสนับสนุนตามคณะที่กลุ่มตัวอย่างสังกัด สำหรับการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยใช้วิธีการจับสลาก โดยนำรายชื่อบุคลากรเป็นกรอบในการสุ่ม และใช้เกณฑ์การสุ่มแบบไม่ใส่กลับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพในหน่วยงาน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ คือ ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และการยกย่องหรือการยอมรับ สำหรับปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย การบริหารจัดการ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ความสัมพันธ์ของบุคลากร และสภาพแวดล้อม

ในการทำงาน แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ 5= มากที่สุด 4= มาก 3=ปานกลาง 2=น้อย และ 1=น้อยที่สุด จัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากค่าเฉลี่ยโดยกำหนดช่วงดังนี้ 1-1.49 หมายถึงความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด, 1.50-2.49 หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อย, 2.50-3.49 หมายถึงความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง, 3.50-4.49 หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก, 4.50-5.00 หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยปรับปรุงและพัฒนามาจาก ชรินทร์ จักรภพโยธิน (2554) ประกอบด้วย 5 ด้าน คือด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น และด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ในแต่ละคำถามมีคำตอบ 5 ระดับ คือ 5=ปฏิบัติบ่อยมากที่สุด 4=ปฏิบัติบ่อยมาก 3=ปฏิบัติบางครั้ง 2=ปฏิบัติบ่อย 1=ปฏิบัติบ่อยที่สุด จัดระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจากค่าเฉลี่ยโดยกำหนดช่วงดังนี้ 1-1.49 หมายถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับน้อยที่สุด, 1.50-2.49 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับน้อย, 2.50-3.49 หมายถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง, 3.50-4.49 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก, 4.50-5.00 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมากที่สุด

การพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยดูความตรงเชิงเนื้อหา ความชัดเจนของภาษา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยใช้

ข้อความที่ค่า IOC 0.6 ขึ้นไป และนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try Out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.917

สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) โดยกำหนดช่วงการวัดดังนี้ (กัลวัฒน์ มัญชะสิงห์, 2557)

$$r = 0.50 \text{ ถึง } 1.00 \text{ หรือ } r = -0.50 \text{ ถึง } -1.00$$

ข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับสูง

$$r = 0.30 \text{ ถึง } .49 \text{ หรือ } r = -0.30 \text{ ถึง } -0.49$$

ข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

$$r = 0.10 \text{ ถึง } .29 \text{ หรือ } r = -0.10 \text{ ถึง } -0.29$$

ข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

$$r = 0.00$$

ผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 130 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.7) อายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 44.6) มีประสบการณ์ทำงานที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 46.2) และเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ (ร้อยละ 57.7)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยา

เขตปัตตานี หลังจากออกนอกระบบเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ความพึงพอใจด้านปัจจัยจูงใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความสำเร็จในการทำงาน	3.83	0.581	มาก
ความรับผิดชอบในงาน	3.93	0.668	มาก
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.86	0.636	มาก
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.67	0.632	มาก
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.52	0.727	มาก
รวม	3.76	0.518	มาก

ความพึงพอใจด้านปัจจัยค้ำจุน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การบริหารจัดการ	3.58	0.689	มาก
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.45	0.796	ปานกลาง
การบังคับบัญชาและควบคุมดูแล	3.73	0.611	มาก
ความสัมพันธ์ของบุคลากร	3.75	0.685	มาก
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.61	0.749	มาก
รวม	3.62	0.576	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยพบว่าด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ ความรับผิดชอบในงาน รองลงมาคือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และการได้รับการยอมรับนับถือมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในระดับมากในสี่ด้าน โดยด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การบังคับบัญชาและควบคุมดูแล ส่วนด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการกลุ่มตัวอย่างมีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับพฤติกรรม
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	4.07	0.523	มาก
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	4.08	0.613	มาก
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	4.09	0.523	มาก
พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	3.83	0.556	มาก
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	3.73	0.626	มาก
รวม	3.91	0.425	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ รองลงมาคือพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด

ผลการศึกษาคอสมมติฐาน

ผลการศึกษาคอสมมติฐานระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	
	ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยค้ำจุน
	r	p-value
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	.601*	.000
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	.429*	.000
พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	.523*	.000
พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	.159*	.000
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	.340*	.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสองด้าน (ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์การในทุกด้าน โดยพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ($r=.601$, $p=.000$) และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ($r=.523$, $p=.000$) มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ($r=.429$, $p=.000$) และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ($r=.340$, $p=.000$) และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นในระดับต่ำ ($r=.159$, $p=.000$)

สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ($r=.553$, $p=.000$) มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ($r=.420$, $p=.000$) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ($r=.334$, $p=.000$) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ($r=.326$, $p=.000$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ($r=.125$, $p=.000$)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านย่อยแล้วพบว่าทั้งสองปัจจัยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นค่าตอบแทนและสวัสดิการซึ่งอยู่ในด้านปัจจัยค้ำจุนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

สำหรับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับมากในทุกด้าน โดยพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุดคือ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ รองลงมาคือการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติทั้งสองด้านคือ ด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสองด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับพฤติกรรมการ

เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้ บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังจากจากระบบราชการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ทั้งด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านย่อยแล้วทั้งสองด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นค่าตอบแทนและสวัสดิการซึ่งอยู่ในด้านปัจจัยค้ำจุนบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กวารี มิตรานันท์ (2551) พบว่าพนักงานบริษัท อิมิสัน คอนโทรล เทคโนโลยีจำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แต่ต่างจากการศึกษาของ วิริญญา ชูราชี และสุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2553) กล่าวว่าบุคลากรคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและการปกครองและการบังคับบัญชา จากผลการวิจัยที่พบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับมาก ยกเว้นค่าตอบแทนและสวัสดิการบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากในปัจจุบันบุคลากรมหาวิทยาลัยทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ มีภาระงานเพิ่มขึ้นรวมทั้งกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เข้มงวดมากขึ้น แต่ในขณะที่เดียวกันค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ไม่แตกต่างจากเดิมมากจึงทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนี้ในระดับปานกลาง นอกจากนี้สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2560) กล่าวว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จะมีสถานะเป็น พนักงานมหาวิทยาลัย มิได้เป็นข้าราชการ ทำ

ให้สวัสดิการที่พนักงานได้รับอาจแตกต่างจากสวัสดิการของข้าราชการในเชิงความครอบคลุม และบุคลากรจะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเข้มข้นขึ้น ขณะที่ความรับผิดชอบในงานเป็นด้านย่อยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด อาจเนื่องจากงานที่บุคลากรได้รับมอบหมายเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของ Frederick Herzberg (เสนอชาติเยาร์, 2551) กล่าวว่าผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพนั้นขึ้นกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้มอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ มีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ เป็นงานที่ท้าทายความสามารถ

สำหรับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี หลังจากจากระบบราชการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับมากในทุกด้าน โดยพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงที่สุดคือพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ รองลงมาคือการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เบญจมาศ อุสิมาศ (2553), วัฒนา อ่อนแก้ว (2554), เพ็ญญา จันทร์สุวรรณ (2557) เขมณัฐ มาศวิวัฒน์ และ กานดา จันทร์แยม (2561) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมากในทุกด้านซึ่งการที่บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับมาก เป็นสิ่งที่จะเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานให้กับองค์การสูงขึ้น นอกจากนี้สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2547) กล่าวว่า การที่บุคลากรในองค์การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ บุคลากรจะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพราะมีแรงจูงใจภายใน (Internal Motivation) ที่ดี องค์การก็ย่อมมีผลิตภาพ (Productivity) ที่ดีขึ้นทำให้พนักงานมีความมั่นคงในอาชีพมากขึ้น และเกิดผลดีแก่ทั้งฝ่ายองค์การและสมาชิกขององค์การ และจากผลการวิจัยพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีพฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือมีค่าน้อยที่สุดที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากหลังจากที่มหาวิทยาลัยออกจากราชการ ระบบ

กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ตลอดถึงกฎระเบียบในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ บางอย่างมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งสอดคล้องกับ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2560) เมื่อมหาวิทยาลัยเปลี่ยนสภาพบุคลากรจะต้องมีความเข้าใจ มีความรู้ความสามารถ และมีความพร้อมที่จะทำงานภายใต้เงื่อนไขใหม่ของระบบมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ซึ่งการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลทำให้บุคลากรมีภาระหน้าที่ในปริมาณที่มากขึ้น ทำให้บุคลากรแต่ละคนมุ่งมั่นตั้งใจทำงานในหน้าที่ของตนเองจนเป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่มีเวลาหรือละเอียดที่จะให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมบางอย่าง แต่ในขณะที่เดียวกันบุคลากรก็ตระหนักและให้ความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง และแสดงออกในด้านการสำนึกในหน้าที่สูงที่สุด

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ปัจจัยจูงใจประกอบด้วยความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในงาน ความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย การบริการจัดการ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ของบุคลากร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในปัจจัยดังกล่าว ซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ ต้องการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การ จึงทำให้บุคลากรมีความยินดีให้ความช่วยเหลือองค์การ สอดคล้องกับการศึกษาของพรเทพ แก้วเชื้อ (2560) กล่าวว่าการทำงานให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีเกิดจากความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม

การคำนึงถึงผู้อื่น ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสองด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เพ็ญภา จันทรสุวรรณ (2557) กล่าวว่า การคำนึงถึงผู้อื่น เป็นพฤติกรรมที่บุคคลตัดสินใจกระทำเพื่อป้องกัน การเกิดปัญหา ความสัมพันธ์ในการทำงานกับผู้อื่นโดยการคำนึงว่า การกระทำของตนเองอาจจะมีผลกระทบต่อผู้อื่นและคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคลของบุคคลอื่นเสมอ สอดคล้องกับการศึกษาของ Komin (1990) พบว่าคนไทยจะมีบุคลิกลักษณะพิเศษคือ มีความรู้สึกเกรงใจต่อผู้อื่น มีการคิดพิจารณาใน การกระทำของตนเองที่จะไม่รบกวนผู้อื่น การที่บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสองด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นในระดับปานกลางนั้น อาจเนื่องจากระบบการทำงาน ระบบการประเมิน ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปมากเนื่องจากการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน จึงทำให้บุคลากรในองค์กรมีโอกาสในการปฏิสัมพันธ์กันน้อยลง

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสองด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ โดยที่ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยค้ำจุนความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เพ็ญภา จันทรสุวรรณ (2557) กล่าวว่า พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจกระทำอย่างเป็นอิสระด้วยตนเองของบุคคลในการที่จะปฏิบัติตนเองให้ดีกว่าความต้องการในงานขั้นต่ำสุดขององค์การในการทำงาน เช่น

ความเอาใจใส่ในการทำงาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ การใช้เวลาพัก เป็นต้น นอกจากนี้สอดคล้องกับ นลินี โลหะเจริญ (2558) กล่าวว่าการศึกษาที่บุคลากรมีพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่สูง เนื่องจากองค์การมีกฎระเบียบที่ชัดเจน และมีการอบรมชี้แจงให้บุคลากรทราบเมื่อเริ่มงาน และองค์การมีสวัสดิการบางส่วนที่เป็นการเสริมแรงทางบวกให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับอย่างถูกต้อง จากการศึกษาที่พบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ความพึงพอใจด้านปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยค่าจูงใจความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ในระดับปานกลางนั้น เนื่องจากปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงซึ่งในแต่ละตำแหน่งงานมีการกำหนดขอบเขตงานไว้อย่างชัดเจน ตามระยะเวลาที่กำหนด (Term of Reference: TOR) ทำให้บุคลากรมีความตระหนักและคำนึงถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองอยู่เสมอ ส่วนปัจจัยค่าจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานบุคลากร เป็นปัจจัยที่สนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น บุคลากรจึงอาจจะให้ความสำคัญในการสำนึกในหน้าที่ในระดับที่น้อยกว่าปัจจัยจูงใจ

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านความอดทนอดกลั้น ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสองด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นในระดับต่ำ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับการศึกษาของ เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความอดทนอดกลั้น จากผลการวิจัยที่พบว่าบุคลากรมีระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความอดทนอดกลั้นในระดับต่ำนั้น อาจเนื่องจากเมื่อมหาวิทยาลัยออกนอกระบบราชการทำให้

บุคลากรมีความกดดันในการทำงานเพิ่มขึ้นซึ่งความกดดันดังกล่าวอาจจะมาจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน งานที่รับผิดชอบ จนทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ที่จะต้องยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้อาจเนื่องจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่อย่างคนยุค เจเนอเรชันวาย (Generation Y) ซึ่งเป็นคนกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับอิสระและชีวิตส่วนตัว ในขณะที่เดียวกันคนกลุ่มนี้ก็ต้องการความท้าทายในชีวิตและอาชีพการงานมากกว่าการอดทนทำงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่ต้องการ (รศรินทร์ เกรย์, อุมภรณ์ ภัทรวาณิชย์, อักษรภักดิ์ หลีกทอง, เจตพล แสงกล้า, 2559)

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสองด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน การที่ความสัมพันธ์ด้านความร่วมมืออยู่ในระดับปานกลางอาจจะเนื่องจากความร่วมมือเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยตรง แต่เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นทางอ้อม ในเรื่องเกี่ยวกับระบบการทำงานในองค์กร เช่น การไม่ใช้เวลาว่างไปกับเรื่องส่วนตัว การตรงต่อเวลา การที่พฤติกรรมการให้ความร่วมมือของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากหลังจากมหาวิทยาลัยเปลี่ยนสภาพบุคลากรทุกระดับตำแหน่งมีภาระหน้าที่เพิ่มขึ้น ทำให้กิจกรรมบางอย่าง ที่ไม่ใช่ภาระหน้าที่โดยตรงถูกละเลยไปดังเช่นที่ Greenberge and Baron (1997) กล่าวว่า พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกับวิถีชีวิตขององค์การ เช่น การให้ความสนใจเกี่ยวกับการประชุมด้วยความสนใจ จึงทำให้บุคลากรไม่ตระหนักมากนัก นอกจากนี้สอดคล้องกับ ชินวัฒน์ ศักดิ์พิชัยมงคล (2554) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพบว่า พฤติกรรมการให้ความร่วมมืออยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้เสนอแนะใน 2 ประเด็นคือ ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ตามรายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญถึงการส่งเสริมและพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การให้เกิดแก่บุคลากรทุกคน โดยนำมาประยุกต์เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์การ สู่การจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เห็นได้ว่าบุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแล้ว แต่เพื่อให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน อาจดำเนินการโดยการให้ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแก่บุคลากรทุกคน เพื่อให้บุคลากรยอมรับและเปลี่ยนแปลงทัศนคติและเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในระดับบุคคลก่อน เมื่อมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องในระดับบุคคลแล้ว จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงในระดับองค์กร ที่หล่อหลอมให้บุคลากรเป็นผู้มีศักยภาพในการทำงาน เพราะเป็นสิ่งที่เกิดจากแรงจูงใจภายในของบุคลากร นอกจากนี้องค์กรควรมีการเสริมแรงบุคลากรด้วยการจัดโปรแกรมการให้รางวัลทางสังคมแก่บุคลากรที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1. จากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดวิทยาเขตปัตตานีเท่านั้น ซึ่งมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีทั้งหมด 5 วิทยาเขต คือ หาดใหญ่ ปัตตานี ตรัง ภูเก็ต และสุราษฎร์ธานี จึงควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากร

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในทุกวิทยาเขต เพื่อผู้บริหารมหาวิทยาลัยจะได้วางแผนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละวิทยาเขตได้ตรงเป้าหมายมากขึ้น

2.2. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรแยกศึกษาระหว่างสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ เนื่องจากสองสายงานนี้มีภาระงานต่างกัน เพื่อที่จะได้นำผลไปพัฒนาในเชิงลึกได้จริง

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิกา ปาป้อง. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพมหานคร.
- กัลวัฒน์ มัญชะสิงห์. (2557). การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (ออนไลน์) สืบค้นจาก
<http://Kalawatblog.blogspot.com/2014/07/correlation-analysis.html>
- เขมณัฏฐ์ มาศวิวัฒน์ และ กานดา จันทร์แย้ม. (2561). อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 29(1), 95-103.
- ชนินทร์ จักภโยธิน. (2544). ความคิดเห็นของบุคลากรด้านการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยในกำกับของ
รัฐและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา.
วารสารวิทยบริการ, 22(3), 97-118.
- ชินวัฒน์ ศักดิ์พิชัยมงคล. (2554). *พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความผูกพันต่อองค์กรกรณี
ศึกษา:พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ซีวา โลจิสติกส์ (อีสเทิร์น ซีบอร์ด)* (วิทยานิพนธ์การจัดการ
มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ณลินี โลหะเจริญ. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การของบุคลากรบริษัท จีพีวี เอเชีย (ประเทศไทย) จำกัด. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 2(2), 98-115.
- เบญจมาศ อุลีมาศ. (2553). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสาย
สนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- พรเทพ แก้วเชื้อ. (2650). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในประเทศไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัย
ปทุมธานี*, 9(1), 210-217.
- เพ็ญญา จันทร์สุวรรณ. (2557). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช. *ข่าวสารกรมควบคุมโรคนครศรีธรรมราช*, 13(2), 2
- ภาวรี มิตรานันท์. (2551). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท อีมีลชั่น
คอนโทรลเทคโนโลยี จำกัด* (ปริญญาโท) มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กองการเจ้าหน้าที่. (2560). ระบบสารสนเทศบุคลากร. สืบค้นจาก
https://dss.psu.ac.th/dss_person
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจ
ในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

- รศรินทร์ เกรย์. อุมารณณ์ ภัทรวานิชย์. อักษรารักษ์ หลักทอง. และ เจตพล แสงกล้า (2559). คุณภาพชีวิตต่างวัยของผู้มีงานทำ. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วรดา อุดมอานุภาพสุข. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (ปริญญาานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- วัฒนา อ่อนแก้ว. (2554). พฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- วิริญญา ชูราชี และสุภาวดี ขุนทองจันทร์. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, *วารสารวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*. 6(1), 60-74.
- สมญา อีระวนิชตระกูล (2547). การส่งเสริมพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างยั่งยืน, *วารสารศึกษาศาสตร์*. 16(1), 15-28.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *ประสิทธิภาพและการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ*. กรุงเทพฯ: สกศ.
- สุภารัตน์ ศรีแสง, ธนาญ ภูวิทยาธร และ วรณวิชนีย์ ทองอินทราช. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง, *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*, 13(1), 25-40.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2551). *หลักการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Greenberg, J. & Baron, R. A. (1997). *Behavior in organization* (7th ed.) Upper Sadle River, NJ: Prentice-Hall.
- Komin, S. (1990). *Psychology of the Thai people: values and behavioral patterns*. Bangkok: National Institute of Development Administration, Thailand.
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*. 10(2), 85-97.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis*. Tokyo: Harper.