



บทความวิจัย

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตแห่งหนึ่ง เขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี

เศรษฐพล พาก์กิต*

บริษัท เอส พี พี แอดเวอร์ไทซิ่ง จำกัด

จรรยา ลีรุ่งเรืองพร

บริษัท หลักทรัพย์ แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

กรณัญช ยอดอภิกุล

บริษัท หลักทรัพย์ โอระ จำกัด มหาชน

*ผู้พิมพ์ประสานงาน โทรศัพท์ 06 2395 4985 อีเมล: engineering_ie@hotmail.com

DOI:10.14416/j.bid.2023.12.001

รับเมื่อ 20 กันยายน 2566 แก้ไขเมื่อ 10 ตุลาคม 2566 ตอบรับเมื่อ 9 ธันวาคม 2566 เผยแพร่ออนไลน์ 28 ธันวาคม 2566

© 2023 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน 2) ศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กร 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรได้แก่ พนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตแห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 คน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวส. และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 16-20 ปี พนักงานมีการรับรู้ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานในระดับปานกลาง โดยมีระดับการรับรู้ในระดับมาก คือ มีความร่วมมือกันในการทำงาน และมีอิสระในการทำงาน นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ งานที่ทำมีความท้าทาย มีอิสระในการทำงาน มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถ พนักงานมีปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ได้แก่ มีความมานะพยายามทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความเชื่อมั่นในองค์กร มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ทัศนคติที่ดีต่องาน และใฝ่หาความรู้ในงาน และพบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณลักษณะของงาน พนักงาน สมาชิกที่ดี

การอ้างอิงบทความ: เศรษฐพล พาก์กิต จรรยา ลีรุ่งเรืองพร และ กรณัญช ยอดอภิกุล. (2566). ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตแห่งหนึ่ง เขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี. วารสารพัฒนารกิจและอุตสาหกรรม, 3(3), 3-13.



Research Article

The Relationship between Job Attributes and the Organizational Citizenship Behavior in Navanakorn Industrial Estate, Pathum Thani Province

Sedthaphol Phapakdee*

S P Advertising Company Limited

Chanya Leerungruangporn

Land and Houses Fund Management Company Limited

Kornychat Yodapikul

AIIRA Securities Public Company Limited

*Corresponding Author, Tel. 06 2395 4985, E-mail: engineering_ie@hotmail.com

DOI:10.14416/j.bid.2023.12.001

Received 20 September 2023; Revised 10 October 2023; Accepted 9 December 2023; Published online: 28 December 2023

© 2023 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

Abstract

This research aimed to study 1) the level of the perceived job attribute factors, 2) the organizational citizenship behavior of the employees, and 3) the relationship between the job attributes and the organizational citizenship behavior. This research used a quantitative approach. The population included employees in the manufacturing industries in the Navanakorn Industrial Estate, Pathum Thani Province, Using a simple random method; the sample size was 152 people. The research tool was a questionnaire. Data were analyzed by statistics, percentage, mean, and standard deviation and Pearson's Correlation. The results found that most respondents were females aged between 31-40 years old, having a diploma/high vocational education level and work period between 16-20 years. Employees perceived the factors related to job characteristics at a moderate level. The high level of perception were Cooperation at work. The rest were at a moderate level, arranged as follows: Challenging work, Freedom in working, Career advanced opportunity, Assigned work matched the abilities. Employees had the organizational citizenship behavior at a high level, arranged as followed: Diligence to work, Commitment to the organization, Confidence in the organization, being honest to the organization, having good attitudes towards working, and Pursuing knowledge about the job. The job attributes were correlated to the good citizenship behavior of employees in the organization with a statistically significant level at 0.05.

Keywords: Job attributes, Employees, Organizational Citizenship Behavior

Please cite this article: Phapakdee, S., Leerungruangporn, C., & Yodapikul, K. (2023). The Relationship between Job Attributes and the Organizational Citizenship Behavior in Navanakorn Industrial Estate, Pathum Thani Province. *Journal of Business and Industrial Development*, 3(3), 3-13.

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหา

ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ มากมายทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมสิ่งแวดล้อม ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่เพิ่มขึ้นส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรที่ต้องสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขันให้มากขึ้น ปัจจัยนำที่เป็นพื้นฐานในการแข่งขันปัจจัยแรก คือ ปัจจัยด้านพนักงานที่มีคุณลักษณะของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยยึดถือประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ผู้ที่รักองค์กรและเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถสังเกตเห็นได้ชัดเจนจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจและทุ่มเทให้กับทำงานอย่างเต็มความสามารถ อุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สร้างความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงาน ที่จะนำไปสู่จัดการกับความเปลี่ยนแปลงที่ได้อย่างต่อเนื่องให้แก่องค์กร ส่งผลให้องค์กรเติบโต และประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และปัจจัยที่สอง คือ ปัจจัยในงานที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของงานที่ทำ ที่นอกเหนือไปจากความรู้และทักษะในการทำงาน เช่น การให้ความเป็นอิสระในการทำงาน การให้พนักงานได้รับรู้ความก้าวหน้าในอาชีพ หรือการให้โอกาสพนักงานได้พัฒนาทักษะใหม่ ๆ ที่มีความจำเป็นในการทำงานตามเงื่อนไขการปฏิบัติงาน เป็นต้น องค์กรในยุคปัจจุบันจึงพยายามที่จะให้พนักงานได้ใช้ความสามารถของตนให้เต็มที่ รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถเพื่อให้มีความเจริญก้าวหน้าของงาน ในขณะเดียวกันก็ให้ความสำคัญกับการรักษาบุคลากรให้อยู่ในองค์กรให้นานที่สุด ด้วยการให้มีความสุขในการทำงาน ด้วยการจัดการปัจจัยที่สนับสนุนส่วนบุคคลจากความเชื่อที่ว่าคนที่การที่บุคคลจะทำงานให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำความสำเร็จมาสู่องค์กรนั้นองค์กรต้องดูแลให้การสนับสนุนให้พนักงานมีความรักในองค์กร และเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่อย่างไรก็ตามเพื่อให้้องค์กรได้ตระหนักถึงการรับรู้ปัจจัยดังกล่าวที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรและพนักงานในยุคที่มีการแข่งขันนี้ การศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กรที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันจึงมีประโยชน์เพื่อให้ผู้บริหาร ผู้ประกอบการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงความสำคัญเพื่อเสริมสร้างให้พนักงานในองค์กรเป็นสมาชิกที่ดี เสริมสร้างให้คุณลักษณะในงานมีคุณค่าและใช้เป็นหลักในการขับเคลื่อนองค์กรที่สามารถทำให้การปฏิบัติงานสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรต้องการได้ การสร้างสมาชิกที่ดีให้แก่องค์กรถือเป็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในเชิงกลยุทธ์ ที่จะนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรทั้งในด้านการงานและในด้านการเสริมสร้างการเป็นสมาชิกที่ดีด้วย [1] ซึ่งเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และมีคุณภาพ มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรทั้งผลการปฏิบัติงานและความอยู่รอดขององค์กร [2]

1.2 การทบทวนวรรณกรรม

1.2.1 พฤติกรรมที่พึงประสงค์และการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กร

ในสถานที่ทำงานหนึ่งย่อมจะต้องประกอบไปด้วยบุคคลจำนวนมากที่มีความหลากหลายในด้านพฤติกรรมการทำงานที่มาจากความแตกต่างในด้านเพศ วัย การศึกษาและความสามารถในการงาน รวมถึงเจตคติ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ทั้งนี้เพราะบุคคลมีปัจจัยพื้นฐานหลายประการที่แตกต่างกันที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานในองค์กร



พฤติกรรมที่พึงประสงค์พื้นฐานหลักที่ทุกองค์กรให้เป็นข้อพิจารณาในการรับบุคคลนั้นเข้ามาสู่องค์กร เช่น ความรู้และทักษะพื้นฐานในการทำงานและพฤติกรรมประกอบที่สามารถสังเกตเห็นได้ในเบื้องต้นซึ่งเป็นปัจจัยเริ่มต้นที่นำบุคคลเข้าสู่งาน เช่น การทำงานด้านการเงินการบัญชี ก็ควรต้องมีความรู้ในบริบทของการทำบัญชีทั่วไปเป็นพื้นฐาน แต่ในส่วนของการควบคุมตนเอง และความอดทนต่อแรงกดดันจากงานและจากผู้ร่วมงาน ซึ่งเป็นความฉลาดทางอารมณ์ ที่ทำให้ลดความขัดแย้ง การทะเลาะวิวาทกันในองค์กร มีความคิดในเชิงบวก และมีเจตคติในงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นภาพรวมของการแสดงตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Good Citizenship) ซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการปลูกฝัง [3] การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความครอบคลุมในหลาย ๆ ด้านที่สำคัญ จากข้อคิดของ Ryan [4] ให้ข้อคิดว่า คุณลักษณะของบุคคลที่แสดงความเป็นสมาชิกที่ดี ควรมีคุณลักษณะดังนี้ 1) การให้ความเคารพผู้อื่นและรักษาทรัพย์สินของผู้อื่น 2) ให้ความช่วยเหลือและมีเมตตากรุณาต่อผู้อื่น ยอมให้ผู้อื่นได้ในสิ่งที่ควรได้ก่อน 3) เป็นผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และคิดตามเพื่อให้เข้าใจผู้อื่น 4) เป็นคนที่ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานแม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่หรืองานของตนเอง 5) ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน 6) ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ 7) แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนางาน 8) พัฒนาดตนเองทั้งในด้านร่างกาย อารมณ์และจิตใจเพื่อให้มีความสมบูรณ์พร้อมที่จะทำงานเพื่อประโยชน์แก่องค์กรและเพื่อความก้าวหน้าในงานของตนเอง 9) มีมารยาททางสังคมที่ดี การที่จะสามารถล่วงรู้หรือคาดการณ์ล่วงหน้าของคุณลักษณะเหล่านี้ ในบางครั้งองค์กรอาจใช้เวลาและรอให้เกิดสถานการณ์หรือเหตุการณ์จริงและสังเกตพฤติกรรมของบุคคลนั้นไปพร้อมกัน สรุปได้ว่า พนักงานในแบบที่ผู้ประกอบการต้องการ ได้แก่ 1. สื่อสารได้ดี 2. มีทัศนคติเชิงบวก 3. พร้อมทุกสถานการณ์ เปิดรับโอกาสใหม่ ๆ 4. ทำงานเป็นทีมได้ ปรับตัวได้ดี 5. มีความรู้ มีประสบการณ์ มีความรับผิดชอบสูง 6. มีใจรักในงาน และมุ่งมั่นที่จะประสบความสำเร็จ 7. สร้างจุดขาย มีความคิดสร้างสรรค์ 8. มีวินัย ตรงต่อเวลา รักษาคำพูด ซึ่งในปัจจุบันองค์กรต้องการผู้ที่มีความสามารถ ในด้านการวางแผน และการแก้ไขปัญหา เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยการทำงานเป็นทีมด้วย

1.2.2. คุณลักษณะของงาน

ในการทำงานนั้นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความต้องการที่จะอยู่ในงานและปฏิบัติงานอย่างมีความมุ่งมั่น จากทฤษฎี “Motivation-Maintenance Theory” (Two-factor Theory) ของ Frederick Herzberg พบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะขององค์กร และปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงาน โดยแบ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึที่ดีและไม่ดีที่เกิดขึ้นกับงานที่สร้างความพึงพอใจและป้องกันความไม่พึงพอใจในงาน โดยสามารถแยกออกได้เป็นสองกลุ่ม คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ดีและมีผลเกี่ยวกับความพึงพอใจกับงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ (Achievement) การยอมรับ (Recognition) ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และคุณลักษณะของงานที่ป้องกันความไม่พึงพอใจ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร กับเพื่อนร่วมงาน กับลูกน้อง การบังคับบัญชา นโยบายขององค์กรและการบริหาร ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน และเรื่องราวส่วนตัวที่ถูกกระทบโดยสภาพของงาน ในมุมมองด้านคุณลักษณะของงานที่ดีที่เป็นที่ต้องการของพนักงาน พบว่า คุณลักษณะของงานที่ดีโดยรวม ได้แก่ 1. มีเป้าหมายที่ชัดเจน 2. มีการเติบโตในตำแหน่งงาน 3. สร้างเครือข่ายเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย 4. ได้รับการยอมรับ 5. มีค่าตอบแทนหรือเงินเดือนที่เหมาะสมกับงานและค่าครองชีพ 6. มีสวัสดิการที่แสดงความเอื้ออาทร



7. มีรูปแบบการทำงานที่ตอบโจทย์กับรูปแบบการดำเนินชีวิต 8. ความก้าวหน้าในอาชีพ 9. มีความมั่นคงในงาน และ 10. มีความสมดุลในชีวิต เป็นต้น [5]

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย:

- 1.3.1 เพื่อศึกษาการรับรู้ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานของพนักงาน
- 1.3.2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กร
- 1.3.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

- 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การทบทวนวรรณกรรมในเนื้อหา ด้านคุณลักษณะการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน คุณลักษณะของพนักงานที่พึงประสงค์ขององค์กร คุณลักษณะของงาน
- 1.4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ เขตนิคมอุตสาหกรรมนวนครแห่งหนึ่ง จังหวัดปทุมธานี
- 1.4.3 ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ กลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตแห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี

2. วิธีการวิจัย

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตแห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี จำนวน 250 คน สุ่มอย่างง่าย และคำนวณจากตาราง Krejcie & Morgan [6] ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามด้วยการหาค่าความเชื่อมั่น (Validity) โดยการหาค่าความสอดคล้อง IOC (IOC : Index of Item Objective Congruence) ได้ค่าเท่ากับหรือมากกว่า 0.6 ทุกข้อ และหาค่าความเชื่อถือ (Reliability) Cronbach Coefficient ได้ 0.86



2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการขออนุญาตหน่วยงานเพื่อทำการแจกแบบสอบถาม และรวบรวมข้อมูลตามกำหนดเวลา ได้แบบสอบถามกลับมาจำนวน 152 ชุด และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถาม

2.4 วิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3. ผลการวิจัย

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 152 คน เมื่อจำแนกตามข้อมูล พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 มีอายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 มี ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 16–20 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมระดับการรับรู้ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน

ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
1. งานที่ทำให้มีความท้าทาย	3.27	.593	ปานกลาง
2. มีอิสระในการทำงาน	3.25	.618	ปานกลาง
3. มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.17	.612	ปานกลาง
4. มีความร่วมมือกันในการทำงาน	3.65	.726	มาก
5. งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถ	3.16	.595	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.30	.629	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า ในภาพรวมพนักงานมีการรับรู้ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับการรับรู้ในระดับมาก คือ มีความร่วมมือกันในการทำงาน นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับได้แก่ งานที่ทำให้มีความท้าทาย มีอิสระในการทำงาน มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด คือ งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถ

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กร

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กร

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม
1. ใฝ่หาความรู้ในการทำงาน	3.62	.510	มาก
2. มีทัศนคติที่ดีต่องาน	3.73	.457	มาก
3. มีความมานะพยายามทำงาน	4.33	.479	มาก
4. มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร	3.84	.571	มาก
5. มีความผูกพันต่อองค์กร	3.91	.529	มาก
6. มีความเชื่อมั่นในองค์กร	3.89	.520	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89	.511	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ในภาพรวมปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน มีระดับพฤติกรรมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับพฤติกรรมที่มากเป็นอันดับแรก คือ มีความมานะพยายามทำงาน รองลงมา ได้แก่ มีความผูกพันต่อองค์กร มีความเชื่อมั่นในองค์กร มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร มีทัศนคติที่ดีต่องาน และมีระดับพฤติกรรมน้อยที่สุด คือ ใฝ่หาความรู้ในงาน

3.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กร

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กร

ปัจจัย	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กร			
	$\bar{X}$	S.D.	Sig. (2-tailed)	Pearson Correlation
คุณลักษณะของงาน	3.3062	.625	.000	.400**
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	3.8915	.511	.000	.400**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 3 พบว่า คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. สรุปและอภิปรายผล

4.1 การสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31–40 ปี มี ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 16–20 ปี พนักงานมีการรับรู้ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ในระดับปานกลาง โดยมีระดับการรับรู้ในระดับมาก คือ มีความร่วมมือกันในการทำงาน นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับได้แก่ งานที่ทำมีความท้าทาย มีอิสระในการทำงาน มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และงานที่ได้รับ มอบหมายตรงกับความสามารถ พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ มีความ มานะพยายามทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กร มีความเชื่อมั่นในองค์กร มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร มีทัศนคติที่ดีต่องาน และ ใฝ่หาความรู้ในงาน และพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า คุณลักษณะของงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กรมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรืออีกนัยหนึ่ง คือ ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีของพนักงาน แม้ว่าจะอยู่ในระดับต่ำแสดงว่า น่าจะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจที่จะอยู่ในงานและ ทำงานให้แก่องค์กรตามความสามารถของตนเองซึ่งแม้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอาจมีอิทธิพลโดยตรงต่อ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมากนัก เนื่องจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต้องมีอิทธิพลที่มาจากความ พึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมตามบทบาท และเจตคติที่มีต่องานอยู่ด้วย แต่ก็พบว่ามีความ สอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ว่าสามารถส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพของ พนักงาน [7] และงานวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการ ทำงานของพนักงาน [8] นอกจากนี้ยังพบว่าสอดคล้องกับ ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำที่ส่งผลในการสร้างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กร ซึ่งสามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรได้ [9] และมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิก [10] ซึ่งจากทบทวนวรรณกรรมพบว่ามีการศึกษาในเรื่องความผูกพันต่อ องค์กร ลักษณะองค์กร และภาวะผู้นำมีศึกษาเป็นจำนวนมากที่สุดในฐานะที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร [11] ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิภาพองค์กร เพราะความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดที่ พยายามอธิบายถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของพนักงานกับองค์กร [12] ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพล ทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร สามารถส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ยังมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร [10] ซึ่งการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรได้มีผู้ทำการศึกษาว่า คือ ผู้ที่มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน มีใจรักองค์กรก็จะพยายามทำงานให้

องค์กรอย่างมีความมุ่งมั่น รวมทั้งมีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ความจงรักภักดีของบุคลากรในองค์กร ที่เป็นรูปแบบของพฤติกรรมของบุคลากรในระยะยาว ถ้าบุคลากรมีความภาคภูมิใจจากการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความรู้สึกที่ดี ก็จะส่งผลไปถึงการทุ่มเทแรงใจแรงกายในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ หากแต่บุคลากรไม่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรก็จะส่งผลให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานได้อย่างไม่เต็มใจและไม่แสดงศักยภาพหรือใช้ความสามารถที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้มีการลาออกของบุคลากรสูงขึ้น และในที่สุดการปฏิบัติงานก็จะหยุดชะงัก เกิดความล่าช้า ส่งผลให้องค์กรไม่สามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่นต่อไป [13] ในอีกมุมมองของคุณลักษณะของงานซึ่งมีความเกี่ยวข้องทำให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่นในการทำงานและนำไปสู่การเป็นพนักงานที่ดีหรือการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน พบว่า สามารถบริหารจัดการได้ด้วยการจัดทำระบบ Competency โดยใช้ระบบบริหารผลงานขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน [14] เนื่องจากองค์กรส่วนใหญ่ต้องการพนักงานที่มีคุณสมบัติที่ไม่แตกต่างกันมากนัก คุณสมบัติของพนักงานที่เป็นที่ต้องการขององค์กร เช่น มีความรับผิดชอบสูง พนักงานที่สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างดี มีความสัมพันธ์กับความมั่นคงทางอารมณ์ การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น สามารถการบริหารความเครียด จากสภาพและสถานการณ์ต่าง ๆ ภายนอกองค์กร เช่น กฎระเบียบทางธุรกิจ คู่แข่งและเทคโนโลยี เป็นต้น [10] สรุปได้ว่าคุณสมบัติของพนักงานที่สำคัญที่เป็นที่ต้องการขององค์กรส่วนใหญ่ก็คือ ต้องการพนักงานที่มีความรักที่จะทำงาน ต้องการที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน และทำงานแบบมุ่งมั่นและมีความพยายามเพื่อความสำเร็จ ซึ่งคุณสมบัติของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะส่งเสริมความก้าวหน้าในงานให้แก่พนักงาน เนื่องจากเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับองค์กรที่ต้องการรักษาพนักงานที่ดีไว้ซึ่งเป็นที่ตรงกับความคาดหวังของพนักงานเช่นกันที่ต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพและความพึงพอใจในคุณลักษณะของงานก็จะเป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้เขาจะส่งเสริมให้เกิดคุณลักษณะของการสมาชิกที่ดีขององค์กรในที่สุด

4.3 ข้อเสนอแนะ

4.3.1 องค์กรควรให้ความสนใจกับพนักงานด้านคุณลักษณะของงาน เช่น ความมีอิสระในการทำงานที่อาจมีขีดจำกัดในด้านต่าง ๆ ของงานแต่ละประเภท ควรกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะแสวงหาองค์ความรู้เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานในขณะเดียวกันองค์กรควรจัดให้มีการจัดการความรู้ และเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันในองค์กร

4.3.2 องค์กรควรจัดให้มีการอบรมเพื่อให้เรียนรู้บทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายใหม่ในกรณีที่ต้องมีการเปลี่ยนบทบาทและ หน้าที่หรือปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน

4.3.3 พนักงานควรให้ความสนใจกับองค์ความรู้ขององค์กรเพื่อพัฒนางานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และเสนอแนะองค์กรในด้านความต้องการพัฒนาตนเองเพื่องานในหน้าที่

เอกสารอ้างอิง

- [1] Shen, J., & et al. (2009). Managing Diversity through Human Resource Management: An International Perspective and Conceptual Framework. *The International Journal of Human Resource Management*. 20(2): 235–251.



- [2] Sekiguchi, T. (2013). Theoretical Implications from The Case of Performance Based Human Resource Management Practices in Japan: Management Fashion, Institutionalization and Strategic Human Resource Management Perspectives. *The International Journal of Human Resource Management*. 24(3), 471–486. (in Thai).
- [3] Pinthaphaet, S. (2022). *Human Behavior in Industrial Business Organizations*. [Unpublished Master's thesis]. King Mongkut's University of Technology North Bangkok. (in Thai).
- [4] Ann Marie, R., Opland, A., Richard, & Jensen, Jaclyn M. (2010). Psychological Contracts and Counterproductive Work Behaviors: Employee Responses to Transactional and Relational Breach. *Journal of Business and Psychology*, 25, 555–568.
- [5] Suchanan, S. (November 22, 2022). *Have You Ever Wondered What The Meaning Of 'Good Work' Is?*. Techsauce. <https://techsauce.co/connext/get-a-job/have-you-ever-considered-what-it-means-to-have-a-good-job>. (in Thai).
- [6] Sinjaru, T. (2007). *Research and statistical data analysis with SPSS*. Bangkok: We Inter Print. (in Thai).
- [7] Pitaloka, Endang, Paramita, Irma Sofia. (2014). An Effect of Work Environment, Job Satisfaction, Organization Commitment on OCB Of Internal Auditors . *International Journal of Business, Economics and Law*, 5(2), 10-18.
- [8] Baotham, S. (2012). Relationship Between Knowledge Development Professional Continuation Career Satisfaction and Career Success for Certified Public Accountants in Thailand. *Academic Journal of the University of the Thai Chamber of Commerce*, 32(1), 1–17. (in Thai).
- [9] Krongmonkol, V., & Akakulanan, S. (2012). Leadership, Organization Climate and Organizational, Citizenship Behaviors Affecting Job Performance of Government Official in One Government Agency. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 38(1), 214-227. (in Thai).
- [10] Spector, P., Zhou, Z., & Che, X. (2014). Nurse Exposure to Physical and Nonphysical Violence, Bullying, and Sexual harassment: A Quantitative Review. *International Journal of Nursing Studies*, 51(1), 72-84.
- [11] Philip, M. Podsakoff, Scott, B. MacKenzie, Julie Beth Paine, & Daniel, G. Bachrach. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26(3), <https://doi.org/10.1177/014920630002600307>.



- [12] Thaiwijit, D., & et al. (2012) Influence of Causal Factors Affecting Employee Performance of TOT Public Company Limited. *Journal of Modern Management Science*, 5(2). (in Thai).
- [13] Muangrung, S. (2009). *Factors Relating to Organizational Loyalty: A Case of Airports of Thailand Public Company Limited*. [Unpublished Master's thesis]. Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai).
- [14] Panthaphalangkun, P. (2012). *Employee Engagement*. Praka's Blog: HR Knowledge Community. <https://shorturl.at/hyCMP>. (in Thai).