



ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน
และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษา
บริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง

โดย

นางสาวสุวัลลี แยมศาสตร์

งานวิจัยส่วนบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน
และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษา
บริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง

โดย

นางสาวสุวัลลี แยมศาสตร์



งานวิจัยส่วนบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

THE RELATIONSHIP BETWEEN SELF-EFFICACY JOB SATISFACTION
AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: A CASE
STUDY OF EMPLOYEES IN A LOGISTICS COMPANY

BY

MISS SUVALLEE YAMSART



AN INDIVIDUAL RESEARCH SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY
FACULTY OF LIBERAL ARTS
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2018
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์

งานวิจัยส่วนบุคคล

ของ

นางสาวสุวัลลี แยมศาสตร์

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษา บริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 21 ธันวาคม พ.ศ. 2561

ประธานกรรมการสอบงานวิจัยส่วนบุคคล



(ศาสตราจารย์ ดร. รัตนา ศิริพานิช)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยส่วนบุคคล



(อาจารย์ ดร. รัชนีวรรณ วณิชย์ถนอม)

กรรมการสอบงานวิจัยส่วนบุคคล



(รองศาสตราจารย์ ดร. สมโภชน์ เอี่ยมสุภาชิต)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ ดร. ดำรงค์ อดุลยฤทธิกุล)

หัวข้องานวิจัยส่วนบุคคล	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ: กรณีศึกษา บริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง
ชื่อผู้เขียน	นางสาวสุวัลลี แยมศาสตร์
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/มหาวิทยาลัย/คณะ	สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยส่วนบุคคล	อาจารย์ ดร. รัชนีวรรณ วณิชย์ถนอม
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษา บริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 2. เพื่อสร้างสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง จำนวน 312 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล 2. การรับรู้ความสามารถของตนเอง 3. ความพึงพอใจในงาน 4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติบรรยายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า

1. การรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง
2. การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.422, p<.01$) การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา ด้านพฤติกรรม

การให้ความร่วมมือ ด้านพฤติกรรมกรรมการสำนึกในหน้าที่ ($r=.170$, $r=.301$, $r=.385$, $r=.278$, $r=.408$ ตามลำดับ; $p<.01$)

3. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.466$, $p<.01$) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ($r=.276$, $r=.296$, $r=.416$, $r=.302$, $r=.419$ ตามลำดับ; $p<.01$)

4. ปัจจัยที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้านธรรมชาติของงาน ซึ่งสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 32.5

ผลการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบปัจจัยที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งบริษัทสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

คำสำคัญ: การรับรู้ความสามารถของตนเอง, ความพึงพอใจในงาน, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Individual Research Title	THE RELATIONSHIP BETWEEN SELF-EFFICACY, JOB SATISFACTION, AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: A CASE STUDY OF EMPLOYEES IN A LOGISTICS COMPANY
Author	Miss Suvallee Yamsart
Degree	Master of Arts
Department/Faculty/University	Industrial and Organizational Psychology Faculty of Liberal Arts Thammasat University
Individual Research Advisor	Ratchaneewan Wanichtanom, Ph.D.
Academic Year	2018

ABSTRACT

A correlation research entitled “The Relationship between Self-efficacy, Job satisfaction and Organizational Citizenship Behavior: A Case Study of Employees in Logistics Company” aimed to 1. Study the relationship between self-efficacy, job satisfaction and organizational citizenship behavior, and to 2. Investigate predictors that could explain organizational citizenship behavior.

Participants were 312 employees in a logistics company. The materials being used in the research included general information questionnaire, self-efficacy questionnaire, job satisfaction questionnaire and organizational citizenship behavior questionnaire.

The Statistical analysis involved frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson’s product moment correlation coefficient and multiple regression analysis. Results showed that:

1. There were moderate levels of self-efficacy, moderate levels of job satisfaction and high levels of organizational citizenship behavior.
2. Self-efficacy had a significant positive correlation with all of dimensions of organizational citizenship behavior ($r=.422$, $p<.01$). Self-efficacy had a

significant positive correlation with altruism, courtesy, sportmanship, civic virtue and conscientiousness ($r=.170$, $r=.301$, $r=.385$, $r=.278$, $r=.408$; $p<.01$).

3. Job satisfaction had a significant positive correlation with all dimensions of organizational citizenship behavior ($r=.466$, $p<.01$). Job satisfaction had a significant positive correlation with altruism, courtesy, sportmanship, civic virtue and conscientiousness ($r=.276$, $r=.296$, $r=.416$, $r=.302$, $r=.419$; $p<.01$).

4. Self-efficacy, supervision, coworkers and nature work could forecast organizational citizenship behavior with 32.5 % of the variance.

The result of this research revealed the potential predictors of organizational citizenship behavior which could be utilized by the logistics company develop organizational citizenship behavior of employees.

Keywords: Self-Efficacy, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยส่วนบุคคลฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ และการสนับสนุนช่วยเหลือจากคณาจารย์ และผู้มีพระคุณหลายท่านดังนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. รัชนีวรรณ วนิชย์ถนอม กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยส่วนบุคคลเป็นอย่างสูงที่กรุณาสละเวลา ให้คำปรึกษาหลักการวิจัย คอยแนะนำให้ความรู้ทางสถิติ การเขียนงานวิจัยส่วนบุคคลที่ถูกต้อง ด้วยความเมตตา เอาใจใส่ในการตรวจสอบแก้ไข และให้กำลังใจ จนทำให้งานวิจัยส่วนบุคคลฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร. รัตนา ศิริพานิช ที่กรุณารับเป็นประธานกรรมการสอบงานวิจัยส่วนบุคคล และ รองศาสตราจารย์ ดร. สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต ที่กรุณารับเป็นกรรมการสอบงานวิจัยส่วนบุคคลซึ่งทั้งสองท่าน กรุณาเสียสละเวลาให้ความรู้ ให้คำแนะนำ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ และให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยจนทำให้งานวิจัยส่วนบุคคลฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ รวมถึงคณาจารย์ทุกท่านในสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การที่กรุณาให้ความรู้แก่ผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่านมา ณ ที่นี้ด้วย

ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณเปมิศา บุญเกิด คุณสรรรถพงษ์ ขจรมณี คุณกฤษณะ รอดเริ่งรินที่คอยให้ความช่วยเหลือ ช่วยผลักดัน ให้คำแนะนำในการทำงานวิจัย คุณอธิป สัตยาอภิธาน ที่คอยช่วยเหลือให้กำลังใจและเชื่อมั่นในตัวผู้วิจัยมาโดยตลอด ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นักศึกษา MIOP รุ่น 24 ที่คอยให้ความช่วยเหลือกันมาโดยตลอด และ ขอขอบคุณ คุณอริศรา ศิลปงาม และเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่คอยให้ความช่วยเหลือ ประสานงานในเรื่องของการให้ข้อมูล ทุกคนที่คอยเป็นกำลังใจให้แก่นกันเสมอมา ให้ความช่วยเหลือกันมาโดยตลอดตั้งแต่เริ่มเรียนจนกระทั่งวันทำงานวิจัยส่วนบุคคลฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการ และผู้ที่เกี่ยวข้องที่คอยให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษา

สุดท้าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณครอบครัวรวมถึงเพื่อนสนิทมิตรสหายทุกท่านที่คอยสนับสนุนและเป็นกำลังใจที่สำคัญให้ผู้วิจัยทำงานวิจัยส่วนบุคคลเสร็จสมบูรณ์ และสำเร็จการศึกษาในที่สุด

นางสาวสุวัลลี แยมศาสตร์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย	5
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	5
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง	8
2.1.1 ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง	8
2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง	9
2.1.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง	10
2.1.4 ผลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง	11
2.1.5 การวัดระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง	15
2.2 ความพึงพอใจในงาน	17
2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน	17

	(7)
2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน	19
2.2.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy of Needs)	19
2.2.2.2 ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory)	21
2.2.2.3 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของเฮอส์สเบิร์ก	22
2.2.2.4 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory)	22
2.2.2.5 ทฤษฎีความเสมอภาคของอดัมส์ (Adams' Equity Theory, 1965)	23
2.2.2.6 ทฤษฎีความไม่ตรงกันของล๊อค (Locke's Discrepancy Theory, 1965)	25
2.2.2.7 ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของล๊อคและลาแทม (Locke & Latham's Goal Setting Theory, 1990)	25
2.2.3 องค์ประกอบและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน	26
2.2.4 การวัดความพึงพอใจในงาน	29
2.2.5 ผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	30
2.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	31
2.3.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	31
2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	33
2.3.3 ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	36
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตั้งสมมติฐานในการวิจัย	37
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	50
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	50
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	51
3.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	53
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	54
3.5 แนวทางการสร้างและปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	56
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	60

	(8)
บทที่ 4 ผลการวิจัย	63
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	63
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	65
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	66
4.4 การอภิปรายสมมติฐาน	73
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	81
5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย	81
5.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	81
5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	81
5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	82
5.5 สรุปผลการวิจัย	83
5.6 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ	83
5.7 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต	84
รายการอ้างอิง	85
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ข้อคำถามรายด้านและรายข้อที่ใช้ในการวิจัย	100
ภาคผนวก ข ตารางแสดงการหาค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence: IOC) ค่าความเที่ยง (Reliability) และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับข้อคะแนนรวม ของข้ออื่น ๆ (Corrected Item-Total Correlation: CITC) (N=60)	106
ภาคผนวก ค แบบสอบถามการวิจัย	113
ประวัติผู้เขียน	120

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา	51
3.2 แสดงระดับการวัดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	52
3.3 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม	55
3.4 แสดงการแปลผลคะแนน	55
3.5 เกณฑ์การให้คะแนนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาในแต่ละข้อคำถาม	56
3.6 เกณฑ์ในการพิจารณาเลือกข้อคำถาม	57
3.7 เกณฑ์การให้คะแนนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาในแต่ละข้อคำถาม	57
3.8 เกณฑ์เพื่อตัดสัจใจในการเลือกข้อคำถาม	58
3.9 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	59
3.10 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	61
4.1 แสดงข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n = 312)	63
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	65
4.3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	67
4.4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์การ	68
4.5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	70
4.6 แสดงผลการคัดเลือกตัวแปรเข้าสู่สมการ โดยใช้วิธีการนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter) เพื่อแสดงสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	71
4.7 แสดงรูปแบบสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	72

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันของพฤติกรรม ปัจจัยส่วนบุคคลภายในและสภาพแวดล้อม	9
2.2 แหล่งที่มาและผลการรับรู้ความสามารถของตนเอง	13
2.3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวัง ในผลที่จะเกิดขึ้น	14
2.4 แสดงพฤติกรรมและสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดจากการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำในระดับที่แตกต่างกัน	15
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	53



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน รูปแบบการดำเนินธุรกิจขององค์กรต่าง ๆ ทั่วโลก ได้มีการเปลี่ยนแปลงไป จากอดีตเป็นอย่างมาก อันเนื่องมาจากกระแสโลกาภิวัตน์ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อระบบการค้าและการลงทุนทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศทำให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจในภูมิภาคต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้สภาวะธุรกิจทั่วโลกมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและเงื่อนไขทางการค้าโลกซึ่งเกี่ยวโยงและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ที่มีเป้าหมายให้ประเทศไทยสามารถยกระดับระบบโลจิสติกส์ของประเทศไปสู่การเป็นศูนย์กลางทางการค้า การบริการ และการลงทุนในภูมิภาค เพื่อสนับสนุนความสามารถในการแข่งขันของประเทศและการดำเนินการลักษณะบูรณาการระหว่างหน่วยงานและภาคีการพัฒนาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ให้มีผลในทางปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) ซึ่งการจะขับเคลื่อนธุรกิจโลจิสติกส์ให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพได้นั้น ทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะผลักดันและสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จต่อเนื่องในระยะยาว เนื่องจากมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการกำหนดความสำเร็จขององค์กร หากองค์กรใดขาดแคลนทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถแล้ว โอกาสที่จะประสบความสำเร็จมีน้อยมาก คนจึงเป็นหัวใจสำคัญของการทำงานในองค์กรสมัยใหม่และเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะทำให้ปัจจัยอื่นมีคุณค่าต่อไปได้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2540) ซึ่งในแต่ละองค์กรต่างมีกลยุทธ์ในการดึงดูด สรรหา คัดเลือกและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพขององค์กรเอาไว้ให้นานที่สุด ดังนั้นเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้จึงต้องมีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บุคลากรมีพฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์ นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร บุคลากรที่มีคุณภาพมิใช่เป็นเพียงบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเท่านั้น แต่ยังหมายถึงบุคคลที่มีความมุ่งมั่น ทুমเท มีความรับผิดชอบและกระตือรือร้นในการทำงาน รวมทั้งการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบหลัก ซึ่งพฤติกรรมในการทำงานที่พึงประสงค์ส่วนหนึ่ง คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในองค์การ โดยหมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นด้วยความสมัครใจของพนักงาน ที่กระทำนอกเหนือบทบาทหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมาย ไม่ได้เกิดขึ้นหรือถูกกำหนดโดยระบบการให้รางวัลอย่างเป็นทางการ ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Organ, 1988) องค์การใดที่พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มสูงขึ้นด้วย นอกจากนี้ประโยชน์ที่องค์การจะได้รับจากการสนับสนุนและกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับที่เพิ่มสูงขึ้นนั้น คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นช่วยทำให้ผลผลิตของงานเพิ่มขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าให้สูงขึ้น ช่วยในการลดต้นทุนการผลิตสินค้าและบริการ ลดอัตราการลาออกและการขาดงานของพนักงานที่มีอัตราลดน้อยลง (Podsakoff, Whiting, Podsakoff, & Blume, 2009) ซึ่งมีผลดีมากมายที่จะเกิดขึ้นกับองค์การ หากพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าว

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ พบว่า ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นคือ ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของพนักงานต่องานที่เขาทำ อันเป็นผลมาจากสิ่งดี ๆ ที่พวกเขาได้รับการทำงาน เช่น ค่าตอบแทนที่ดี เพื่อนร่วมงาน ลักษณะการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบบริหารจัดการ การบังคับบัญชา เป็นต้น (นิติพล ภูตะโชติ, 2556) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของบุคคลทั้งในแง่บวกและลบ จากผลการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่เกิดขึ้นในกระบวนการจูงใจที่กระตุ้นให้บุคคลทุ่มเทความสามารถ ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ (สุรพล พยอมแย้ม, 2545) นอกจากนี้หากพนักงานมีความพึงพอใจในงานต่ำ อาจเนื่องมาจากความคับข้องใจที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดีหรืออาจจะด้วยเหตุใดก็ตาม ซึ่งทำให้ถึงกับต้องลาออกจากงานได้ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2545) และมีผลงานวิจัยจำนวนมากระบุว่าความพึงพอใจในงานของพนักงานในองค์การนั้นเป็นสาเหตุให้เกิดพฤติกรรมในแง่บวกได้ เช่น ความผูกพันในงาน ความจงรักภักดีต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น (Bateman & Organ, 1983; Laffaldano & Muchinsky, 1985; Tell & Meyer, 1993) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Organ (1995) พบว่า ความพึงพอใจในงานนั้นเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในประเทศไทยพบงานวิจัยที่สนับสนุนว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในหลายประเภทของธุรกิจ (ชัยวัฒน์ ต้นติภาสวศิน, 2548; เอกชัย อภิศักดิ์กุล, 2549) จากที่ได้กล่าวมาแล้วว่า เนื่องด้วยมนุษย์

หรือพนักงานเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าขององค์กร ซึ่งไม่อาจซื้อมาได้ง่ายเหมือนเทคโนโลยี แต่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาและจูงใจอย่างต่อเนื่อง (มณีวรรณ ฉัตรอุทัย, 2551) ดังนั้นความพึงพอใจในงานของพนักงานจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะผลักดันให้พนักงานเกิดความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรและพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานจะพูดถึงองค์กรในด้านบวก ช่วยเหลือผู้อื่น และทำงานของตนเองมากกว่าความคาดหวังที่องค์กรต้องการ

นอกจากความพึงพอใจในงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของการรับรู้ความสามารถของตนเองซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวกำหนดให้บุคคลรู้สึกคิด โน้มน้ำหนักตนเอง และแสดงพฤติกรรม (Bandura, 1977) โดย Mcshane & Von Gilnow (2003) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า หมายถึงความเชื่อของบุคคลว่าตนมีความสามารถ มีแรงจูงใจที่จะกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองนี้มีอิทธิพลต่อกระบวนการคิด กระบวนการจูงใจ กระบวนการรู้สึก และกระบวนการเลือก โดยสะท้อนออกมาเป็นพฤติกรรม แสดงถึงการเลือกของบุคคลว่าจะใช้ความพยายามหรือไม่ การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อการกระทำ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง มักไม่หลีกเลี่ยงงานหรือท้อถอยเมื่อเผชิญกับอุปสรรคหรือสถานการณ์ที่ไม่พึงพอใจ ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ มีการเลือกงานที่ง่ายขาดความพยายาม ไม่ทะเยอทะยาน มีความวิตกกังวล และเป็นเหตุให้ไม่แสดงพฤติกรรมใด ๆ เพราะกลัวจะไม่ประสบความสำเร็จเหมือนในอดีต องค์กรจึงต้องการพนักงานที่มีความเชื่อมั่นต่อความสามารถของตนเองในการทำงานต่าง ๆ (Bandura, 1986) งานวิจัยหลาย ๆ ฉบับในต่างประเทศที่ได้ทำการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความพึงพอใจในงาน อาทิ งานวิจัยของ Judge and Bono (2011), Rigotti, Schyns, and Mohr (2008), Schyns and Collani (2002), Blackburn and Robinson (2008), Paggi and Jopp (2015) เป็นต้น ในขณะที่การศึกษาภายในประเทศมีผลการศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังเช่น งานวิจัยของ วรรณภา พุทธประสาท (2546), กิตดา พุ่มพงษ์ (2551) เป็นต้น ที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อใช้ในการวางแผนบริหารงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ ดังนั้นการให้ความสำคัญและส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับที่เพิ่มสูงขึ้น จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยตั้งคำถามการวิจัย 2 ประเด็น ดังต่อไปนี้ (1) ความสัมพันธ์ของการรับรู้

ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นอย่างไร (2) ตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้หรือไม่ อย่างไร

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

1.2.2 เพื่อสร้างสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) ที่ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยดังต่อไปนี้

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยงานวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง มีจำนวนประชากรทั้งหมด 828 คน (ข้อมูล ณ ตุลาคม 2560)

1.3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปร 3 ตัวแปร โดยแบ่งออกได้ดังนี้

1.3.2.1 การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ตามแนวคิดของแบนดูรา (Bandura, 1986)

1.3.2.2 ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ตามแนวคิดของสเปคเตอร์ (Spector, 1997) ซึ่งแบ่งออกเป็น 9 ด้าน ได้แก่ ผลตอบแทน (Pay) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ผู้บังคับบัญชา (Supervision) สวัสดิการ (Fringe Benefits) รางวัลตอบแทน (Reward) เงื่อนไขของระเบียบในการทำงาน (Operating Procedures) เพื่อนร่วมงาน (Coworkers) ธรรมชาติของงาน (Nature Work) การสื่อสาร (Communication)

1.3.2.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) ตามแนวคิดของออร์แกน (Organ, 1988) ซึ่งสามารถวัดได้จาก 5 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมการ

มีน้ำใจนักกีฬา (Sportmanship) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Conscientiousness) และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Civic Virtue)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1. ทราบถึงความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง
2. ศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองและความพึงพอใจในงานเพื่อใช้ในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. สามารถนำผลการวิจัยเป็นแนวทางเพิ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

1. **พนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำกับบริษัทเอกชนที่ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศแห่งหนึ่ง
2. **การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy)** หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าตนมีความสามารถที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ตามต้องการ เนื่องจากบุคคลที่มีความเชื่อว่าตนเองจะสามารถกระทำสิ่งนั้นให้สำเร็จได้จึงจะตัดสินใจแสดงพฤติกรรมออกมาและการรับรู้ความสามารถของตนเอง ยังเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญที่ช่วยให้บุคคลมีความพยายามและพากเพียรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งยังส่งผลให้เกิดการพัฒนาต่อผลการปฏิบัติงานด้วย ตามแนวคิดของ แบนดูรา (Bandura, 1986) วัดได้จากแบบสอบถามวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยพรทิพย์ วิศาลสุวรรณกร (2546) เป็นผู้แปลและปรับปรุงแบบสอบถาม
3. **ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)** หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมหรือทัศนคติในทางบวกหรือลบของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ เป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองตามระดับความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ ความพึงพอใจนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการของตนเอง ตามแนวคิดของสเปคเตอร์ (Spector, 1997) วัดได้จากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน โดยทัศนีย์ อัญมณีเจริญ (2550) เป็นผู้แปลและปรับปรุงแบบสอบถาม โดยแบ่งความพึงพอใจในงานออกเป็น 9 ด้าน ดังนี้
 - (1) ผลตอบแทน (Pay) ได้แก่ ผลตอบแทน ค่าจ้าง และเงินเดือน
 - (2) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในงาน
 - (3) ผู้บังคับบัญชา (Supervision) ได้แก่ บุคคลที่เป็นหัวหน้างานที่ดูแล ส่งเสริม สนับสนุน ในการทำงานร่วมกัน

(4) สวัสดิการ (Fringe Benefits) ได้แก่ ผลตอบแทนอื่นที่องค์กรมอบให้ นอกเหนือจากเงินเดือน

(5) รางวัลผลตอบแทน (Reward) ได้แก่ คำชมเชย การยอมรับ ความภาคภูมิใจในการทำงาน และรางวัลจากการทำงานดี มีผลงาน ซึ่งอาจไม่ใช่ในรูปแบบของตัวเงิน

(6) เงื่อนไขของระเบียบในการทำงาน (Operating Procedures) ได้แก่ กระบวนการในการทำงาน นโยบายและขั้นตอนในการทำงาน กฎเกณฑ์

(7) เพื่อนร่วมงาน (Coworkers) ได้แก่ บุคคลที่เกี่ยวข้องในการทำงาน

(8) ธรรมชาติของงาน (Nature Work) ได้แก่ ความรับผิดชอบ เนื้องานของบุคคลหน้าที่ งานมีลักษณะท้าทายน่าสนใจ

(9) การสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสารซึ่งกันและกันทั้งภายนอกและภายในองค์กร

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่เต็มใจปฏิบัตินอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร เพื่อประโยชน์ขององค์กรโดยไม่หวังผลตอบแทนใด ๆ จากการกระทำนั้น และไม่เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลหรือการลงโทษโดยตรงจากองค์กร โดยในการศึกษาครั้งนี้ใช้แนวคิดของ ออร์แกน (Organ, 1988) วัดได้โดยแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยธรรมรัตน์ อยู่พรต (2555) เป็นผู้แปลและปรับปรุงแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

(1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การแสดงพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นแก้ปัญหาด้วยความสมัครใจ เช่น การแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีใช้เครื่องมือ เป็นต้น

(2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การแสดงพฤติกรรมเพื่อหาแนวทางป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในการทำงานของผู้อื่น เช่น การแจ้งตารางงานล่วงหน้าให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องทราบ เป็นต้น

(3) พฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา (Sportmanship) หมายถึง การแสดงพฤติกรรมการอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ รวมถึงไม่ร้องเรียนเมื่อถูกลงโทษจากการทำงาน

(4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การแสดงออกถึงการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ เช่น การเข้าร่วมประชุม และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นต้น

(5) พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การแสดงพฤติกรรมการทำงานที่ดี เช่น การตรงต่อเวลาและการรักษาทรัพยากรขององค์กร เป็นต้น

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษา บริษัทโลจิสติกส์ แห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยทำการศึกษารวบรวมแนวคิดทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร 3 ตัว ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สรุปตามหัวข้อดังต่อไปนี้

2.1 การรับรู้ความสามารถของตนเอง

- 2.1.1 ความหมายและองค์ประกอบของการรับรู้ความสามารถของตนเอง
- 2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง
- 2.1.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง
- 2.1.4 ผลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง
- 2.1.5 การวัดระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

2.2 ความพึงพอใจในงาน

- 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน
- 2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
- 2.2.3 องค์ประกอบและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน
- 2.2.4 การวัดความพึงพอใจในงาน
- 2.2.5 ผลของความพึงพอใจในงาน

2.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

- 2.3.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
- 2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
- 2.3.3 ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

2.1.1 ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง พบว่ามีผู้สนใจศึกษาและให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองไว้หลายท่าน ดังนี้

แบนดูรา (Bandura, 1986, p. 391) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า หมายถึง การที่บุคคลพิจารณาตัดสินความสามารถของตนเองในการที่จะจัดการและปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองไม่ได้ขึ้นอยู่กับทักษะที่บุคคลมีเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับ การที่บุคคลพิจารณาตัดสินว่าตนเองสามารถทำอะไรได้จากทักษะที่มีอยู่ และแบนดูรา (Bandura, 1997, p. 2) ยังให้ความหมายเพิ่มเติมอีกว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าตนเอง มีความสามารถที่จะจัดระบบและกระทำเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

วูดและแบนดูรา (Wood & Bandura, 1989, as cited in Staples, Hulland, & Higgins, 1998) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า เป็นบทบาทหลักในกระบวนการควบคุมตนเอง ส่งผลให้มีแรงจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ รวมถึงความพยายามที่จะทุ่มเทและยืนหยัดที่จะกระทำต่อสิ่งนั้น บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความพยายามที่จะกระทำให้สำเร็จมากกว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

เบอร์รี่ (Berry, 1998, p. 188) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการที่จัดการกับความต้องการ โดยบุคคลรู้ว่าตนเองนั้นมีความสามารถอะไรอยู่บ้างและจะไม่ประเมินค่าในสิ่งที่ตนต้องเผชิญสูงเกินไป

พาร์คเกอร์ (Parker, 1998, p. 1) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า เป็นการตัดสินใจของบุคคลต่อความสามารถของตนเองในการที่จะปฏิบัติงานได้อย่างใดอย่างหนึ่ง

ชูลซ์และชูลซ์ (Schulthz & Schulth, 2002, p. 361) ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลว่าเขามีศักยภาพเพียงพอในการปฏิบัติงานให้สำเร็จและมีความสามารถที่จะแก้ไขปัญหาในชีวิตของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

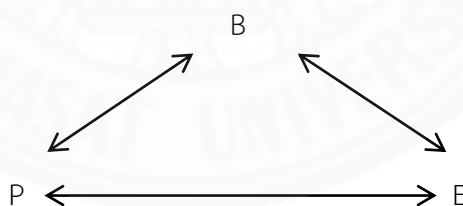
แมคเชนและวอนกลีเนาร์ (Mcshane & Von Gilnow, 2003, p. 51) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง คือ ความเชื่อของบุคคลว่าตนมีความสามารถ มีแรงจูงใจที่จะกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พอร์เตอร์, บิ๊กเลย์, และ สเตียร์ (Porter, Bigley, & Steer, 2003, p. 130) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า หมายถึง ความเชื่อหรือความมั่นใจเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจงภายใต้สภาพแวดล้อมที่กำหนด

จากการศึกษาความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองมาแล้วนั้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง เป็นการรับรู้ของแต่ละบุคคลโดยจะประเมินความสามารถของตนจากประสบการณ์ที่ผ่านมาทั้งประสบความสำเร็จและความล้มเหลว ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกแสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมเพื่อจัดการกับสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง

แนวคิดพื้นฐานของการรับรู้ความสามารถในตนเอง เป็นทฤษฎีที่แบนดูรา (Bandura, 1989) ได้ทำการศึกษาและพัฒนามาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) และต่อมาได้ขยายแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมให้กว้างขึ้นและเปลี่ยนชื่อทฤษฎีใหม่เป็นทฤษฎีการรู้คิดทางสังคม (Social Cognitive Theory) โดยแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคมเชื่อว่า พฤติกรรมของบุคคลนั้นไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมแต่เพียงอย่างเดียว แต่จะต้องมีปัจจัยส่วนบุคคล เช่น สติปัญญา ชีวภาพ และสิ่งภายในอื่น ๆ ร่วมมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันด้วย



ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันของพฤติกรรม ปัจจัยส่วนบุคคล ภายในและสภาพแวดล้อม

B คือ พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล

P คือ ปัจจัยส่วนบุคคลภายใน

E คือ สภาพแวดล้อม

ซึ่งการที่ปัจจัยทั้ง 3 มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันนั้นไม่ได้หมายความว่าทั้ง 3 ปัจจัยนี้จะมีอิทธิพลในการปฏิสัมพันธ์อย่างเท่าเทียมกัน ปัจจัยบางปัจจัยอาจมีอิทธิพลมากกว่าอีกปัจจัยและอิทธิพลจากปัจจัยทั้ง 3 นี้ไม่ได้เกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน หากแต่ต้องอาศัยเวลาในการที่ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งจะมีผลต่อการกำหนดปัจจัยอื่น ๆ (Bandura, 1989, อ้างถึงใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543, น. 49) นอกจากนี้แบนดูรา (Bandura, 1986) ยังกล่าวอีกว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นการที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะแสดงพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งการเรียนรู้จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ถือเป็นประสบการณ์ที่มีผลควบคุมพฤติกรรมของบุคคล กล่าวคือบุคคลจะใช้ประสบการณ์เดิมเพื่อคาดคะเนผลลัพธ์ของเหตุการณ์อื่น ๆ ที่จะเกิดขึ้นต่อไป ทำให้มีความเชื่อมั่นที่จะตัดสินใจเลือกที่จะทำหรือไม่ทำพฤติกรรมต่าง ๆ ทั้งนี้ ถ้าบุคคลประเมินว่าตนเองมีความรู้ ความสามารถสูงเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือสถานการณ์ที่ต้องเผชิญและพฤติกรรมนั้นไม่ยากเกินความสามารถของตนก็จะทำให้บุคคลเลือกและตัดสินใจที่จะทำพฤติกรรมหรือเผชิญกับสถานการณ์นั้นต่อไปเรื่อย ๆ

การรับรู้ความสามารถของตน เกิดได้จากปัจจัยหลายประการดังที่กล่าวมาแล้ว Bandura ได้กล่าวอีกว่า การรับรู้ความสามารถของตนนั้นอาจเกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งหรืออาจเกิดจากปัจจัยหลายประการผสมผสานกันก็ได้

2.1.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง

แบนดูรา (Bandura, 1997, p. 79) เสนอว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นเกิดจาก 4 แหล่งที่สำคัญ คือ

(1) ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ (Enactive Mastery Experience) เป็นแหล่งที่ก่อให้เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเองได้ดีที่สุด เนื่องจากเป็นประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้ประสบกับตนเอง ความสำเร็จจะทำให้มีการประเมินตนเองสูงและมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง เมื่อต้องเผชิญสถานการณ์ที่ยากลำบาก เขาจะมีความพยายามมุ่งมั่นเพื่อที่จะเอาชนะอุปสรรคนั้น ส่วนการประสบความสำเร็จล้มเหลวบ่อย ๆ จะทำให้บุคคลประเมินและรับรู้ความสามารถของตนต่ำลง ท้อถอยได้ง่าย ขาดความพยายามและความพากเพียรที่จะกระทำพฤติกรรมให้สำเร็จ

(2) การสังเกตตัวแบบ (Vicarious Experience) การที่บุคคลได้สังเกตเห็นพฤติกรรมและผลที่ได้รับจากพฤติกรรมของบุคคลอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับตนเอง จะสามารถเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเองได้ คือ บุคคลจะเชื่อว่าตนเองก็มีความสามารถที่จะทำงานอย่างเดียวกันนั้นประสบความสำเร็จได้เช่นกัน ส่วนบุคคลที่สังเกตเห็นความล้มเหลวจะทำให้เขาตัดสินใจความสามารถของตนเองต่ำลงและลดความพยายามที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น

(3) การจูงใจด้วยวาจา (Verbal Persuasion) การพูดชักจูงของบุคคลอื่นที่บอกว่าบุคคลมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ ทำให้ผู้ถูกชักจูงมีความพยายามในการกระทำ

กิจกรรมนั้น ๆ มากขึ้นและมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเพิ่มมากขึ้น โดยจะขึ้นอยู่กับบุคคลที่พูดชักจูง ซึ่งจะต้องเป็นบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือและมีความสำคัญต่อบุคคลนั้น การพูดชักจูงเป็นวิธีการเป็นวิธีการที่กระทำได้ง่ายและใช้กันอย่างแพร่หลายในการกระตุ้นให้บุคคลเชื่อว่าเขามีความสามารถและถ้าส่งเสริมให้เขามีประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จด้วยตนเองโดยตรง (Enactive Mastery Experience) ก็ยิ่งจะเพิ่มการรับรู้ความสามารถของเขาให้สูงขึ้น

(4) การเร้าทางกายและทางอารมณ์ (Physiological and Emotional Arousal) การถูกกระตุ้นทางร่างกายและอารมณ์ส่งผลกระทบต่อการรับรู้ความสามารถของตนได้มากน้อยต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลที่ถูกกระตุ้นเร้าได้ง่าย มักเกิดความเครียดวิตกกังวล ตื่นเต้น ส่งผลให้เกิดความหวาดกลัว ทำให้ทำกิจกรรมได้ดีเท่าที่ควรและนำไปสู่ความรู้สึกล้มเหลวผิดหวัง ซึ่งสามารถส่งผลให้ระดับการรับรู้ความสามารถของตนลดน้อยลงหรือถ้าเคยมีประสบการณ์ในอดีตที่ไม่ประสบความสำเร็จก็จะยิ่งกระตุ้นอารมณ์ในทางลบ ส่งผลทำให้การรับรู้ความสามารถของตนในระดับต่ำ

2.1.4 ผลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การรับรู้ความสามารถของตนเองจะส่งผลต่อพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคล เนื่องจากการรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อระบบการคิด การจูงใจ และอารมณ์ความรู้สึกของบุคคล แบนดูรา (Bandura, 1986, pp. 393-395) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อบุคคลในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(1) การเลือกกระทำพฤติกรรม (Choice Behavior) คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่จะกระทำหรือไม่ทำพฤติกรรม ซึ่งในแต่ละวันบุคคลจะต้องตัดสินใจอยู่ตลอดเวลาว่าจะเลือกทำพฤติกรรมใดและต้องใช้เวลาอันนานเท่าไรในการทำพฤติกรรมนั้นด้วย โดยบุคคลมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงงานหรือสภาพการณ์ที่เขาเชื่อว่ายากเกินความสามารถของเขา แต่ละบุคคลจะเลือกปฏิบัติหรือดำเนินการกับงานหรือกิจกรรมที่เขาเชื่อว่ามีความสามารถที่จะปฏิบัติให้สำเร็จได้ บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะชอบงานที่ท้าทาย มองปัญหาและอุปสรรคเป็นสิ่งที่น่าสนใจ มีความต้องการเอาชนะปัญหาที่เกิดขึ้น มีแรงจูงใจในการพัฒนาความสามารถของตนเอง บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ มักหลีกเลี่ยงงาน เมื่อพบอุปสรรคก็จะเกิดการท้อถอย เบื่อหน่าย ขาดความมั่นใจในตนเอง ซึ่งเป็นการขัดขวางการพัฒนาศักยภาพของตนเอง

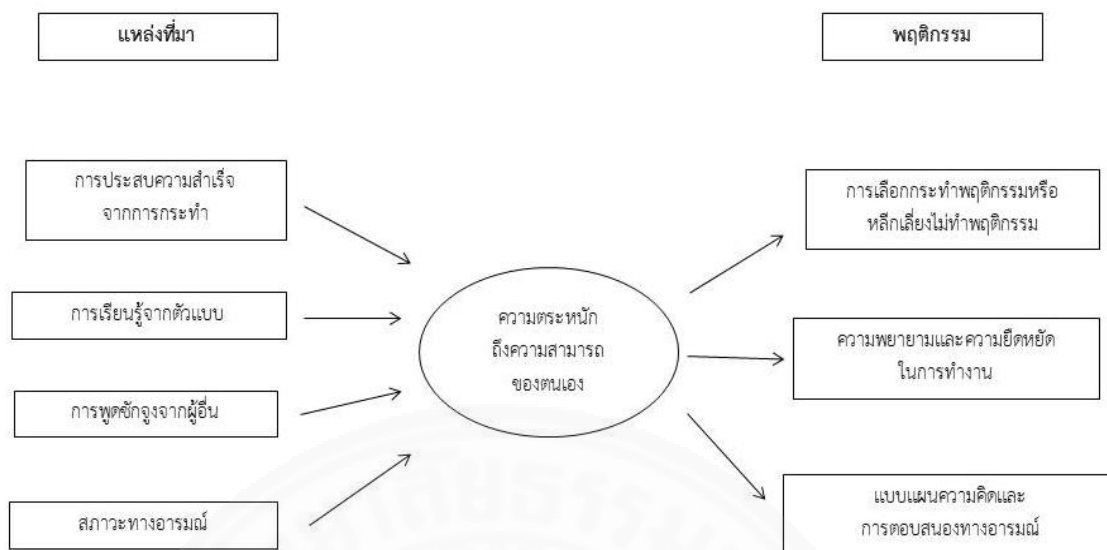
(2) การใช้ความพยายามและความมุมานะในการทำงาน (Effort Expenditure and Persistence) คือ การกำหนดระดับความพยายามและความมุมานะในการเผชิญหน้ากับปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ หรือประสบการณ์ที่ไม่พึงพอใจโดยใช้การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวกำหนด บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความกระตือรือร้น และใช้ความพยายาม ความมุมานะใน

การทำงานนานกว่าบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ (Bandura & Cervone, 1983, p. 1017) และมีแนวโน้มที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ

(3) แบบแผนความคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ (Thought and Emotion Reaction) บุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถต่ำจะมีแนวโน้มมีปฏิกิริยาทางอารมณ์ต่อตนเองในทางลบ เช่น ไม่มีความสุข มีความหวาดหวั่น มีความเครียดสูง และจะส่งผลให้ทำพฤติกรรมต่าง ๆ อย่างไม่เต็มความสามารถ ซึ่งจะยิ่งทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการกระทำพฤติกรรมมากยิ่งขึ้น ส่วนบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถสูงจะมีความพยายาม เมื่อพบกับปัญหาหรืออุปสรรคจะกระตุ้นและพัฒนาตนเองให้พยายามมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การรับรู้ว่าคุณมีความสามารถของตนเอง ยังช่วยกำหนดลักษณะของการอนุมานสาเหตุ (Collin, 1982, as cited in Bandura, 1986) โดยบุคคลที่เชื่อว่าความสามารถของตนเองสูงมีแนวโน้มในการอนุมานสาเหตุของความล้มเหลวที่เกิดขึ้นว่ามาจากการขาดความพยายามของตนเอง ในขณะที่บุคคลที่เชื่อในความสามารถของตนเองต่ำ จะอนุมานสาเหตุของความล้มเหลวว่ามาจากการขาดความสามารถของตนเอง

(4) มนุษย์เป็นผู้กำหนดพฤติกรรมตนเอง (Humans as producers rather than simply foretellers of behavior) คือ การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณมีความสามารถสูง จะทำงานที่ท้าทายและยอมรับผลที่ตามมาที่เกิดจากการกระทำของตนเอง ไม่ท้อถอย ไม่อ้างโชคชะตาและใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย โดยมองว่าอนาคตถูกทำให้เกิดขึ้นจากการกระทำของตัวเอง บุคคลมากกว่าเกิดจากคำทำนายอนาคต แม้ว่าจะประสบความสำเร็จในบางครั้ง จะไม่ท้อถอยและจะไม่อ้างโชคชะตา แต่จะให้เหตุผลของความล้มเหลวที่เกิดขึ้นว่าเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จต่อไป ซึ่งต่างจากบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถตนเองต่ำ มักจะรอให้ความสำเร็จหรือล้มเหลวเป็นไปตามความเชื่อหรือคำทำนาย จึงไม่ค่อยกระทำพฤติกรรม มักจะหลีกเลี่ยงงานที่ยาก ขาดความพยายาม มีความมูมนะทะเยอทะยานต่ำ เกิดความเครียด ทำให้มีการกระทำและความคิดแตกต่างไปจากผู้ที่มีการรับรู้ว่าคุณมีความสามารถตนเองสูง

จากแนวคิดของแบนดูรา สามารถสรุปความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้ดังแผนภาพดังนี้



ภาพที่ 2.2 แหล่งที่มาและผลการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ที่มา: “Counseling uses of career self-efficacy theory,” by Betz, N.E., *The Career Development Quarterly*, 1992, p. 24.

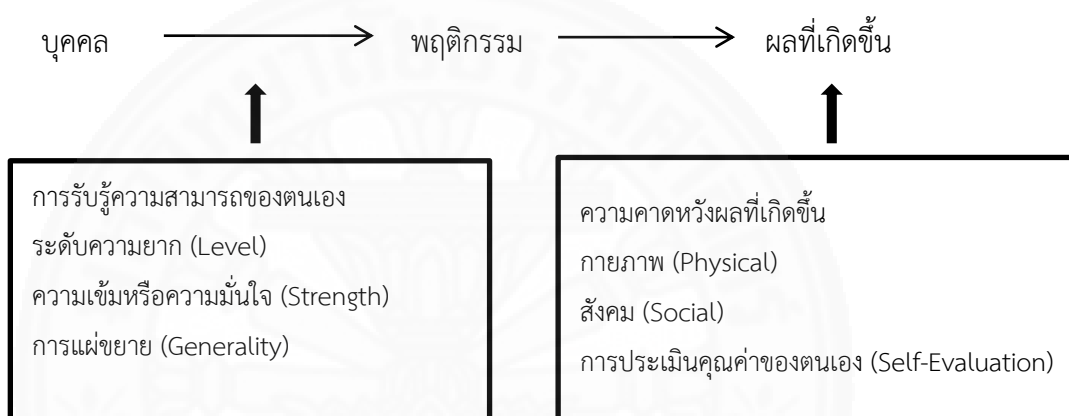
จากภาพแสดงให้เห็นถึงการรับรู้ความสามารถของตนที่ส่งผลต่อการเลือกที่จะทำพฤติกรรมหรือหลีกเลี่ยงที่จะไม่ทำพฤติกรรมนั้นและส่งผลต่อความพยายามและความยืดหยุ่นในการทำงาน ขณะเดียวกันก็ส่งผลต่อแบบแผนความคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนอาจเกิดจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งหรือหลายแหล่งรวมกันในน้ำหนัที่แตกต่างกัน โดยบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะแสดงพฤติกรรมที่มีการตื่นตัวหรือมีความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ มีการวางแผนและฝึกฝนตนเอง มีความเครียดต่ำ เรียนรู้จากประสบการณ์ล้มเหลวที่เกิดขึ้นและสามารถแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ได้ ส่งผลให้มีความมั่นใจในการกระทำพฤติกรรมและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ส่วนบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถต่ำจะมีพฤติกรรมที่ล้มเหลว เช่น เฉยชา หลีกเลี่ยงงานยาก มีความเครียด ขาดความกระตือรือร้น เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาทักษะและความสามารถ

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมของบุคคล

แบนดูรา (Bandura, 1986, as cited in Evan, 1989, pp. 53-54) เชื่อว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการกระทำของบุคคลที่จะเลือกใช้ความพยายาม ความอดทนในการปฏิบัติงาน การคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคล ในสถานการณ์

เดียวกันบุคคลสองคนที่มีความสามารถไม่แตกต่างกัน อาจแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติงานแตกต่างกันได้ ถ้าบุคคลสองคนนี้มีการรับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างกัน และในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน บุคคลคนเดียวกันก็อาจจะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติงานออกมาแตกต่างกันได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความสามารถของตนเองในสถานการณ์นั้น ๆ บุคคลที่เชื่อว่าตนเองมีความสามารถ จะมีความอดทน พยายามในการเผชิญกับอุปสรรคและความยากลำบากและประสบความสำเร็จในที่สุด

แบนดูรา (Bandura, 1997, pp. 21-22) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังในผลที่จะเกิดขึ้น ดังแสดงในภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังในผลที่จะเกิดขึ้น

ที่มา: Bandura, 1997, p. 22

จากภาพที่ 2.3 แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นการตัดสินใจ ความสามารถของตนในการจัดการหรือแสดงพฤติกรรมในระดับใด โดยพิจารณาจากระดับความยากของพฤติกรรมหรืองานที่ต้องทำ ความมั่นใจที่จะสามารถทำได้ในระดับความยากที่แตกต่างกันและแผ่ขยายการรับรู้ความสามารถของตนเองจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่สถานการณ์อื่น ส่วนความคาดหวังที่เกิดขึ้นเป็นการตัดสินใจว่าผลกรรมใดจะเกิดจากการแสดงพฤติกรรมนั้น โดยความคาดหวังที่จะเกิดขึ้นจาก 3 ปัจจัย คือ กายภาพ สังคม และการประเมินคุณค่าของตนเอง ซึ่งผลที่เกิดขึ้นอาจเป็นไปได้ทั้งทางบวกและลบ การที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งได้นั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการคือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคาดหวังผลที่จะได้รับจากการแสดงพฤติกรรมนั้น ดังภาพที่ 2.4

		ความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น	
		ต่ำ	สูง
การรับรู้ความสามารถของบุคคล	สูง	ปฏิเสธ ไม่พึงพอใจ เปลี่ยนแปลง สภาพแวดล้อม	เกิดการกระทำ มีความพึงพอใจ
	ต่ำ	ไม่สนใจ หลีกเลี่ยงที่จะกระทำ	รู้สึกหมดคุณค่า เกิดความท้อแท้ ไม่กระทำ

ภาพที่ 2.4 แสดงพฤติกรรมและสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดจากการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำในระดับที่แตกต่างกัน
ที่มา: Bandura, 1997, p. 20

จากภาพที่ 2.4 แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมของบุคคลและอารมณ์ของบุคคลจะขึ้นอยู่กับการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น ถ้าบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง มีความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นสูง สามารถตอบสนองด้วยรางวัลที่มีคุณค่า จะสนับสนุนให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ มีความต้องการกระทำงานนั้นให้สำเร็จ หากบุคคลมีการรับรู้ความสามารถสูงแต่ความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นต่ำ บุคคลนั้นก็ปฏิเสธ ไม่พึงพอใจและพยายามเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ เพราะเมื่อกระทำแล้วอาจได้ผลไม่คุ้มค่า ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำและมีความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นสูง บุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะไม่กระทำกิจกรรมนั้น เกิดความท้อแท้ รู้สึกหมดคุณค่า เนื่องจากคิดว่าอาจจะไม่ประสบความสำเร็จ และหากบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำและมีความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นต่ำด้วยแล้ว จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความไม่สนใจ หลีกเลี่ยงที่จะไม่กระทำกิจกรรมนั้น ๆ เลย ทำให้ขาดโอกาสในการพัฒนาความสามารถของตนเองในที่สุด

2.1.5 การวัดระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การวัดระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถพิจารณาวัดได้จาก 3 มิติที่แตกต่างกัน ดังนี้ (Bandura, 1977, pp. 84-85)

มิติที่ 1 ระดับความยากของงาน (Magnitude) คือ การรับรู้ความสามารถของแต่ละคนจะแตกต่างกันในแต่ละกิจกรรมหรือพฤติกรรม ตามความง่ายของกิจกรรมหรือพฤติกรรมที่ต้องกระทำ

มิติที่ 2 ระดับความมั่นใจ (Strength) เป็นความเชื่อมั่นในตนเองของคุณคิดว่า คุณสามารถทำงานได้ในระดับที่ความยากต่าง ๆ ถ้าบุคคลมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองต่ำ จะทำให้ความสามารถของตนเองลดลง แต่ถ้าบุคคลรับรู้หรือมั่นใจในความสามารถของตนเองสูง ถึงแม้ว่างานนั้นจะยาก แต่บุคคลนั้นจะมีแรงจูงใจ มีความพยายามที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จ

มิติที่ 3 การแผ่ขยาย (Generality) การแผ่ขยายของการรับรู้ความสามารถของตนเองจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่สถานการณ์อื่นในปริมาณที่แตกต่างกันได้ โดยอาจเป็นกิจกรรมประเภทเดียวกัน แต่ต่างสถานการณ์หรือกิจกรรมต่างกัน แต่สถานการณ์ใกล้เคียงกันก็ได้ ซึ่งประสบการณ์บางอย่างก็ไม่ทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองแผ่ขยายไปสู่สถานการณ์อื่นได้

จากมิติการวัดทั้ง 3 มิติที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ส่วนใหญ่นิยมวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองใน 2 มิติ คือ วัดระดับความยากของงานและวัดความเข้มข้นหรือความมั่นใจ ส่วนการแผ่ขยายนั้นไม่เป็นที่นิยมวัดกัน

ลีและบ็อบโค (Lee & Bobko, 1994, pp. 364-369) ได้ศึกษาโดยการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองตามแนวคิดของแบนดูรา พบว่า มีวิธีการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง 4 ประเภท ได้แก่

(1) การวัดระดับความเข้มหรือความมั่นใจ (Self-efficacy Strength) มีการนำมาใช้วัดการรับรู้ความสามารถของตนเองมากที่สุด โดยการถามผู้ตอบแบบสอบถามว่าเขามีความมั่นใจที่จะปฏิบัติงานที่ยากเพิ่มขึ้นได้มากน้อยเพียงใด ข้อคำถามมีลักษณะให้ประเมินความมั่นใจเป็นช่วงคะแนนหรือมาตราส่วน เช่น 0 คือไม่มีความมั่นใจ ไปจนถึง มีความมั่นใจเต็มที่ คือ 10 หรืออาจใช้ 0% คือไม่มั่นใจเลยจนถึงมั่นใจที่สุด คือ 100%

(2) การวัดระดับความยาก (Self-efficacy Magnitude) นิยมนำมาใช้วัดการรับรู้ความสามารถของตนเองรองลงมา โดยการถามผู้ตอบแบบสอบถามว่าเขาสามารถปฏิบัติงานที่มีระดับความยากเพิ่มขึ้นได้หรือไม่ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วน 2 ด้าน (Binomial) คือ ตอบว่า ได้ / ไม่ได้, ใช่ / ไม่ใช่ ตัวอย่างการให้คะแนน เช่น ถ้าตอบว่า ใช่ จะเท่ากับ 1 คะแนน ถ้าตอบว่า ไม่ใช่ จะเท่ากับ 0 คะแนน ผู้ที่ตอบได้คะแนนมากกว่าแสดงว่ามีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง

(3) การวัดแบบผสม (Self-efficacy Composites) คือ การผสมการวัดระดับความมั่นใจและระดับความยาก ซึ่งการวัดแบบนี้เป็นการวัดที่สอดคล้องกับแนวคิดของแบนดูรามากที่สุด โดยใช้ข้อคำถามเดียวกัน แต่แยกคำตอบออกเป็น 2 แบบ โดยทั่วไปจะถามให้ตอบว่า ใช่ / ไม่ใช่ ส่วนอีกช่องทางหนึ่งจะเป็นมาตราส่วนประเมินค่าหรือใช้ประเมินเป็นร้อยละ การรวมคะแนนจะทำได้โดยการรวมคะแนนของความมั่นใจเฉพาะข้อที่ผู้ตอบว่า “ใช่” ในการวัดระดับความยาก

(4) การวัดแบบใช้ข้อความข้อเดียวถามกับงานที่กำหนด (One Item Task-Specific Confidence Rating) แล้วให้ผู้ตอบแบบประเมินค่าระดับความมั่นใจของตนเองต่อการทำงานที่กำหนดให้

จากการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองที่กล่าวมาข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่าการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ตรงตามทฤษฎีของแบนดูราจะต้องเป็นการวัดแบบผสม คือ วัดทั้งระดับความมั่นใจ (Strength) และระดับความยาก (Magnitude) แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองแบบทั่วไป (General Self-efficacy scale) ที่วัดเพียงมิติเดียว คือ การวัดระดับความมั่นใจ (Strength) ในการทำงาน เพราะการวัดในระดับความมั่นใจเป็นวิธีวัดที่นิยมใช้กันมากในงานวิจัยส่วนใหญ่และสามารถวัดได้ครอบคลุมทุกงาน

2.2 ความพึงพอใจในงาน

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) พบว่าสิ่งนี้เป็นสิ่งที่นักวิชาการหลายท่านล้วนให้ความสนใจมาช้านาน เพราะเป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลประสิทธิภาพในการทำงาน มีผู้สนใจศึกษาและให้ความหมายความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้

สมิธ, เคนดอล, และฮุลลิน (Smith, Kendall, & Hullin, 1969) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า หมายถึง ความพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกรวมระหว่างประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานกับความคาดหวังของแต่ละบุคคล

ล็อก (Locke, 1976) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นความรู้สึกทางบวกของพนักงานซึ่งเกิดจากการประเมินตัวงานหรือประสบการณ์จากการทำงานของพนักงาน

สตีเยอร์ (Steer, 1991, อ้างถึงใน วริชา บรรจงชีพ, 2556, น. 61) ให้ความหมายความพึงพอใจในงานไว้ว่า คือ ความรู้สึกที่มาจาก การรับรู้ของบุคคลในทางบวกต่อคุณค่าของงานที่ทำหรือประสบการณ์จากงาน ซึ่งสามารถสรุปได้ 2 แนวทาง ดังนี้ แนวทางแรก ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของทัศนคติที่มีต่อสภาพงานและไม่สามารถสังเกตเห็นความพึงพอใจได้โดยตรง แต่สังเกตได้จากพฤติกรรมของพนักงาน แนวทางที่สอง ความพึงพอใจในงานเกิดจากการเปรียบเทียบการกระทำของบุคคลกับความคาดหวังที่มีต่องาน โดยหากบุคคลได้รับผลตอบแทนตรงตามที่คาดหวังย่อมส่งผลให้บุคคลรู้สึกพึงพอใจ แต่หากผลตอบแทนไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง บุคคลก็จะเกิดความไม่พึงพอใจและอาจแสวงหาความพึงพอใจอื่น ซึ่งอาจเป็นการเปลี่ยนงาน เป็นต้น

ไมเนอร์ (Miner, 1992, p. 116) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในงานมีความคล้ายกับทัศนคติต่องาน แต่ความพึงพอใจในงานจะวัดจากความต้องการในงานที่ได้รับการตอบสนอง โดยพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่บุคคลตั้งความหวังเอาไว้กับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานเป็นการแสดงออกของความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรมที่มีต่อบริบทสถานการณ์ต่างๆ ในการทำงาน

คูร์รี่ (Currie, 2003, p. 106, อ้างถึงใน ทราภรณ์ อาสนเสวตร, 2556, น. 25) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในงานว่า หมายถึงระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคล พิจารณาจากองค์ประกอบและปัจจัยต่างๆในการทำงาน เช่น ชื่อเสียงขององค์การ ผลตอบแทนที่ได้รับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า ลูกน้อง นโยบายในการบริหารงานขององค์การ นอกจากนี้ยังสามารถประเมินความสำเร็จในงานด้วย

สเป็คเตอร์ (Spector, 2003, p. 210) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นเจตคติที่สะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานในภาพรวมหรือแยกเป็นเฉพาะด้านของงานนั้น

มุชินสกี (Muchinsky, 2003, p. 307) ให้ความหมายความพึงพอใจในงานว่าเป็นระดับความพอใจความสุขซึ่งเกิดจากงานที่พนักงานได้รับจากการทำงาน

สโตน (Stone, 2005, p. 29) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นการประเมินจากปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การสื่อสาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน ระบบสวัสดิการต่างๆ เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติและความรู้สึกทางบวกของพนักงานที่มีต่องานที่ได้รับมอบหมาย

เชอร์เมอร์ฮอร์น, ฮันท์, และ ออสบอร์น (Schermerhorn, Hunt, & Osborn, 2005) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ระดับของความรู้สึกในด้านบวกของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับงานของตน เป็นทัศนคติหรืออารมณ์ต่อเงื่อนไขในสถานที่ทำงานทั้งทางกายภาพและทางสังคม

กิบสัน, อิวานเชอร์วิช, และ โคนอพาสกี (Gibson, Ivancevich, & Konopaske, 2006) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่องานของตนเอง เป็นผลมาจากการรับรู้ในงานของตนเอง โดยมีพื้นฐาน ได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงาน เช่น นโยบาย สมาชิกในกลุ่ม เงื่อนไขในการทำงาน กระบวนการ และผลประโยชน์ที่ได้รับ เป็นต้น

โรบบินส์ และ จัดจ์ (Robbins & Judge, 2009) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องานในด้านบวก เกิดความพอใจที่จะปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในความรับผิดชอบที่ตนเองได้รับ

ทรากรณ อาสนเสวตร์ (2556, น. 26) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานว่าหมายถึง ทักษะ ทักษะ อารมณ์ และความพึงพอใจในทางบวก ทางลบ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานว่าจะทุ่มเทมากหรือน้อยแค่ไหน

นิติพล ภูตะโชติ (2556, น. 170) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นความรู้สึกที่ดีของพนักงานต่องานที่เขาทำ อันเป็นผลมาจากสิ่งดี ๆ ที่พวกเขาได้รับจากการทำงาน เช่น ค่าตอบแทนที่ดี เพื่อนร่วมงาน ลักษณะการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบบริหารจัดการ การบังคับบัญชา เป็นต้น

ธนพร มานะสิริกุล (2557, น. 36) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าหมายถึง การประเมินและการรับรู้จากประสบการณ์การทำงานและปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนเอง ที่ส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ และทัศนคติของบุคคล

เปรมิศา บุญเกิด (2558, น. 30) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ผลจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจในระดับขั้นพื้นฐาน อันส่งผลต่อทัศนคติทางบวกหรือลบของพนักงานและความรู้สึกนึกคิด โดยทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีกำลังใจ ที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกโดยรวมหรือทัศนคติในทางบวกหรือลบของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ เป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองตามระดับความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ ความพึงพอใจนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการของตนเอง

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ในการศึกษาความพึงพอใจในงาน มีนักวิจัยและนักวิชาการหลายคนได้เสนอแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ดังต่อไปนี้

2.2.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy of Needs)

อับบราฮัม ฮาร์โรลด์ มาสโลว์ (Abraham Harold Maslow) ได้อธิบายความต้องการของมนุษย์ว่ามีอยู่ 2 ชนิด (Maslow, 1970, อ้างถึงใน นิติพล ภูตะโชติ, 2556, น. 189) คือ

(1) ความต้องการที่มีอยู่ดั้งเดิม (Innate Needs or Unlearned Needs) เป็นความต้องการที่มีติดตัวมนุษย์มาตั้งแต่กำเนิด ซึ่งแต่ละคนจะมีความต้องการนี้อยู่แล้ว เช่น ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม อากาศหายใจ ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม ความต้องการทางเพศ ฯลฯ

(2) ความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learned Needs) เป็นความต้องการที่แต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม โอกาส ประสบการณ์ การเรียนรู้ของแต่ละบุคคล ความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ ได้แก่ ความต้องการมีงานทำที่มั่นคง ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการการยอมรับจากสังคม ความต้องการให้คนเคารพยกย่องนับถือ และความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต

จากความต้องการ 2 ชนิดดังกล่าว มาสโลว์ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมความต้องการของมนุษย์ไว้ (Maslow, 1970, pp.69) ดังนี้

(1) มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการก็มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เมื่อมนุษย์สนใจในความต้องการอย่างหนึ่งแล้ว มนุษย์ก็จะเกิดความต้องการใหม่ขึ้นมาอีก โดยความต้องการนี้จะมีอยู่ไปเรื่อย ๆ ไม่มีที่สิ้นสุด

(2) ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการนั้นจะไม่ได้ทำให้เกิดการจูงใจอีกต่อไป สิ่งที่จะทำให้เกิดการจูงใจได้อีกคือ ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง เพราะจะมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์

(3) ความต้องการของมนุษย์จะเกิดขึ้นโดยเรียงตามลำดับชั้นจากต่ำไปหาสูง เมื่อความต้องการชั้นต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการลำดับชั้นสูงขึ้นไปก็จะตามมา

มาสโลว์ ได้อธิบายเรื่องความต้องการของมนุษย์ โดยกำหนดไว้เป็น 5 ระดับ (Maslow, 1970, pp.79-80) ดังนี้

(1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ทุกคนและเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศหายใจ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เป็นต้น

(2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs or Security Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ เป็นความต้องการอยากจะได้การปกป้องคุ้มครองอันเกิดจากปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในความมั่นคงและปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินที่มีอยู่ เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิต ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน ความปลอดภัยในทรัพย์สิน เป็นต้น

(3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากสังคมหรือคนอื่น ๆ ความรู้สึกอยากจะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการความรักความเข้าใจจากคนอื่น

ความต้องการทางสังคมจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องมิตรภาพ การมีส่วนร่วมในสังคม ความสัมพันธ์กับคนอื่น และการได้รับการยอมรับในสังคม

(4) ความต้องการได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่อยากให้ผู้อื่นยกย่อง สรรเสริญ และเห็นความสำคัญของตนเอง รวมถึงความต้องการที่ได้รับความสำเร็จ ชื่อเสียง และอำนาจ รู้สึกตนเองมีคุณค่า มีความภาคภูมิใจที่ได้รับการยกย่องและให้เกียรติจากสังคม

(5) ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ในการพัฒนาตนเองตามศักยภาพที่มีอยู่อย่างแท้จริง ความต้องการขั้นสูงสุดนี้ เป็นความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จสูงสุดในชีวิตของแต่ละคนที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้

2.2.2.2 ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory)

เคลย์ตัน พอล แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Paul Alderfer) ได้พัฒนาแนวความคิดเกี่ยวกับลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ ให้เกิดการขยายกว้างยิ่งขึ้น ซึ่งเรียกว่า ทฤษฎี ERG (ERG Theory) โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท (Alderfer, 1972) ดังนี้

(1) ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs = E) คือ ความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยในชีวิต ซึ่งเป็นการรวมความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) และด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ตามแนวคิดมาสโลว์

(2) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs = R) คือ ความต้องการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ทำงานและสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ซึ่งความต้องการด้านความสัมพันธ์จะตรงกับความต้องการทางสังคมและความต้องการได้รับการยกย่องยอมรับจากบุคคลอื่นของมาสโลว์

(3) ความต้องการเจริญเติบโต (Growth Needs = G) คือ ความต้องการภายในเพื่อการพัฒนาตนเองและได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อการทำงาน ทั้งนี้เพื่อให้ได้นำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน เปรียบได้กับความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) ตามแนวคิดของมาสโลว์

ความแตกต่างระหว่างทฤษฎี ERG และทฤษฎีของมาสโลว์อยู่ 2 ประการ คือ

(1) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ อธิบายว่า บุคคลจะหยุดอยู่ที่ความต้องการระดับหนึ่งจนกว่าจะได้รับการตอบสนอง หากบุคคลเกิดความคับข้องใจจะเกิดการถดถอยลงมาในความต้องการที่ระดับต่ำกว่า

(2) ทฤษฎี ERG ของเอลเดอร์เฟอร์ อธิบายว่า ความต้องการที่เกิดขึ้นใน ช่วงเวลาเดียวกันที่มีมากกว่าหนึ่งระดับหรือความต้องการที่มากกว่าหนึ่งระดับที่บุคคลถูกใจ เช่น ความต้องการเงินเดือนที่สูงขึ้น พร้อมกับความต้องการทางสังคม ความต้องการโอกาสและอิสระใน การตัดสินใจ เป็นต้น

2.2.2.3 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของเฮอริสเบิร์ก

เฟรดเดอริก เออร์วิง เฮอริสเบิร์ก (Frederick Irving Herzberg, 1959, อ้างถึงใน สิริอร วิชชาวุธ, 2553, น. 257-258) ได้เสนอว่า องค์ประกอบในการทำงานที่ทำให้บุคคล รู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

(1) องค์ประกอบประเภทซ่อมแซม (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่ เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะเป็นปัจจัยภายนอกทั้งหมด (Extrinsic Factors) เช่น อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน เงินค่าตอบแทน นโยบายและการบริหารงานขององค์การ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และความมั่นคงขององค์การ เป็นต้น ซึ่งหากปัจจัย ภายนอกเหล่านี้ได้รับการตอบสนองย่อมส่งผลให้บุคคลมีความพึงพอใจ รู้สึกมีความสุข แต่หากบุคคล ไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการอาจจะส่งผลให้บุคคลรู้สึกไม่พึงพอใจ และเกิดความเครียด

(2) องค์ประกอบประเภทเสริมสร้าง (Motivation Factors) เป็นองค์ประกอบ ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานโดยตรง ซึ่งจะเป็นปัจจัยภายในตัวบุคคล เช่น ความต้องการได้รับการยกย่อง การได้รับรู้ว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์การ และลักษณะงานที่ทำท้าทายความสามารถ เป็นต้น ซึ่งหาก ได้รับการตอบสนอง บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจ และส่งผลให้บุคคลทุ่มเทให้กับการทำงานมากยิ่งขึ้น แต่หาก บุคคลไม่ได้รับการตอบสนองจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้น

เฮอริสเบิร์ก แนะนำให้องค์การตอบสนองพนักงานทั้ง 2 องค์ประกอบ แต่หากองค์การต้องการให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทเต็มกำลังความสามารถ มีผลผลิตหรือผล การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและมีความพึงพอใจในงานที่ทำ องค์การไม่ควรละเลยองค์ประกอบ ประเภทเสริมสร้าง โดยการสร้างงานให้มีความน่าสนใจ ไม่น่าเบื่อจำเจ และมีความท้าทายอย่าง เหมาะสม

2.2.2.4 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory)

วิกเตอร์ เอช วรูม (Victor H. Vroom) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังใน การทำงานซึ่งได้รับความนิยมนอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน (Vroom's Expectancy Theory, 1964) โดยอธิบายถึงการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้น จะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้น จากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้น เมื่อเขา ได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงาน พนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิด

ว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้น ทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น เป็นต้น ทฤษฎีความคาดหวังจะเกี่ยวข้องกับปัจจัย 3 อย่าง คือ (Vroom, 1964, อ้างถึงใน นิติพล ภูตะโชติ, 2556, น. 203)

(1) ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับการทำงาน (Effort-Performance Relationship) คือ ความพยายามทุ่มเทให้กับการทำงานกับผลงานที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการใช้ความพยายามในการทำงานครั้งนั้น

(2) ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับรางวัล (Performance-Reward Relationship) คือ การทำงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บรรลุผลสำเร็จและรางวัลที่จะได้รับ

(3) ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลกับเป้าหมายส่วนบุคคล (Rewards-Personal Goals Relationship) คือ มูลค่าหรือคุณค่าของรางวัลที่องค์กรให้เพื่อตอบแทนแก่พนักงานมีคุณค่ามากพอที่จะใช้เป็นการจูงใจพนักงาน

ดังนั้น ในการจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ผู้บริหารควรนำไปประยุกต์เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการจูงใจพนักงานในองค์กร ดังนี้

(1) ผลตอบแทนที่ทางองค์กรจะให้แก่พนักงานเป็นอะไร มีมูลค่ามีความสำคัญมากหรือน้อยเพียงใด พนักงานให้ความสนใจกับผลตอบแทนเหล่านั้นหรือไม่ และผลตอบแทนน่าสนใจมากหรือน้อยเพียงใด

(2) ผลตอบแทนที่ทางองค์กรนำเสนอเพื่อให้แก่พนักงาน สามารถดึงดูดความสนใจพนักงานได้มากหรือน้อยเพียงใด ผลตอบแทนดึงดูดพนักงานในทางบวกหรือทางลบหรือไม่สามารถดึงดูดได้เลย

(3) พนักงานจะต้องปฏิบัติอย่างไรจึงจะได้ผลตอบแทนหรือรางวัลนั้น องค์กรใช้หลักเกณฑ์อะไรในการวัดผลการปฏิบัติงาน จะต้องมีความชัดเจน มีมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานและมีความยุติธรรม

(4) ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อให้ได้รางวัลหรือผลตอบแทน พนักงานมีความรู้ความสามารถ มีทักษะความชำนาญมากหรือน้อยเพียงใด มีโอกาสปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายหรือไม่ พนักงานได้มีการฝึกอบรมพัฒนาเพียงพอหรือไม่ และมีกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายเพียงใด

2.2.2.5 ทฤษฎีความเสมอภาคของอดัมส์ (Adams' Equity Theory, 1965)

จอห์น สเตซี่ อดัมส์ (John Stacey Adams, 1965, อ้างถึงใน สิริอร วิชชาวุธ, 2553, น. 258-259) โดยมาจากแนวคิดที่ว่า บุคคลจะเปรียบเทียบถึงความเหมาะสมระหว่างอัตราการลงทุนกับผลตอบแทนที่ได้รับว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

การพิจารณาความเหมาะสมดังกล่าวเกิดจากการเปรียบเทียบอัตราผลตอบแทนของตนเองกับของเพื่อนร่วมงานที่มีสถานภาพของงานเหมือนกันว่าได้รับเท่าเทียมกันหรือไม่ บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจ เมื่อรู้สึกว่าอัตราดังกล่าวได้รับเท่าเทียมกัน และในทางกลับกันบุคคลจะแสดงความไม่พอใจ หากรู้สึกว่าอัตราที่ได้รับไม่มีความเท่าเทียมกันและบุคคลจะแสดงออกพฤติกรรมบางอย่างเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกัน โดยทฤษฎีนี้ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่

(1) บุคคล คือ ผู้รับรู้ความยุติธรรมในการแลกเปลี่ยนของการลงแรงกับผลตอบแทน

(2) การเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ถูกนำมาเปรียบเทียบระหว่างผลตอบแทนที่พวกเขาได้รับกับอัตราที่ได้ลงแรงไป โดยมักทำการเปรียบเทียบกับกลุ่มเพื่อนสนิท ญาติพี่น้อง เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนบ้าน

(3) การลงแรง คือ สิ่งที่บุคคลลงทุนไป ซึ่งสามารถจะเป็นอะไรก็ได้ เช่น แรงงาน วุฒิการศึกษา เวลา และความจงรักภักดี เป็นต้น

(4) ผลตอบแทน คือ สิ่งที่ต้องการมอบให้พนักงาน ซึ่งสามารถเป็นอะไรก็ได้ เช่น ค่าตอบแทน เงินโบนัส สวัสดิการ ค่าชมเชย และตำแหน่ง เป็นต้น

การเปรียบเทียบอัตราการลงแรงกับผลตอบแทนจะมีลักษณะดังนี้

(1) $Op/lp = Oa/la$ ผลคือ บุคคลจะรับรู้ว่ายุติธรรมและเกิดความพึงพอใจ เช่น

(1.1) เมื่อ $lp = la$ และ $Op = Oa$ เช่น วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีผลงานอยู่ในระดับเดียวกัน ได้รับค่าจ้างเท่ากัน มีตำแหน่งในงานระดับเดียวกัน เป็นต้น

(1.2) เมื่อ $lp < la$ และ $Op < Oa$ เช่น บุคคลลงแรงด้วยวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี เพื่อนร่วมงานลงแรงด้วยระดับปริญญาโท ค่าจ้างของบุคคลได้รับน้อยกว่าเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

(2) $Op/lp < Oa/la$ ผลคือ บุคคลจะรับรู้ว่าไม่ยุติธรรม และทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ

(2.1) เมื่อ $lp = la$ และ $Op < Oa$ เช่น บุคคลจะมีวุฒิการศึกษาระดับเดียวกันในสาขาวิชาเดียวกันและเข้าทำงานพร้อมกัน แต่เพื่อนได้รับเงินค่าจ้างสูงกว่าตน เป็นต้น

(2.2) เมื่อ $lp > la$ และ $Op = Oa$ เช่น บุคคลมีอายุงานและผลงานในระดับดีกว่าเพื่อนร่วมงาน แต่ได้รับการขึ้นเงินเดือนในระดับเดียวกัน เป็นต้น

(2.3) เมื่อ $I_p > I_a$ และ $O_p < O_a$ เช่น บุคคลมาทำงานทุกวัน ส่วนเพื่อนขาดงานประจำ เมื่อถึงสิ้นเดือน บุคคลได้รับการขึ้นเงินเดือนในอัตราที่น้อยกว่าเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

$O_p/I_p > O_a/I_a$ โดยที่ $O_p > O_a$ และ $I_p < I_a$ ผลคือ บุคคลจะรับรู้ว่าจะไม่ได้รับความยุติธรรม อาจส่งผลให้เกิดความไม่สบายใจขึ้นได้ แต่ทั้งนี้ก็ยังขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลด้วย เนื่องจากหากบุคคลมีค่านิยมด้านความยุติธรรม บุคคลอาจจะเกิดความไม่สบายใจคิดว่าตนเองลงแรงน้อยไป จึงอาจจะเพิ่มการลงแรงของตนเองให้มากขึ้น แต่ถ้าบุคคลมีค่านิยมของการเอาเปรียบ บุคคลนั้นอาจจะรู้สึกเฉย ๆ

โดยที่ให้	O_p	หมายถึง ผลตอบแทนที่ตนได้รับ
	O_a	หมายถึง ผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้รับ
	I_p	หมายถึง จำนวนการลงแรงที่ตนทำไป
	I_a	หมายถึง จำนวนการลงแรงที่ผู้อื่นทำไป

2.2.2.6 ทฤษฎีความไม่ตรงกันของล๊อค (Locke's Discrepancy Theory, 1965)

เอ็ดวิน เอ ล๊อค (Edwin A. Locke, 1965, อ้างถึงใน สิริอร วิชชาวุธ, 2553, น. 262-264) เชื่อว่า บุคคลจะมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่

- (1) สิ่งที่คุณจะได้รับจริงสอดคล้องกับสิ่งที่คุณต้องการหรือไม่
- (2) ปริมาณของสิ่งที่คุณได้รับนั้นอยู่ในระดับสูงกว่าหรือเท่ากับระดับต่ำสุดที่คุณต้องการหรือไม่

ดังนั้น บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจ เมื่อเขาได้รับสิ่งที่ต้องการในจำนวนที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวังไว้ แต่หากบุคคลได้รับสิ่งที่ไม่ต้องการ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ แต่ได้รับในจำนวนต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ บุคคลมักจะรู้สึกไม่พอใจ สิ่งที่คุณต้องการไม่จำเป็นจะต้องเป็นเงินเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่อาจจะเป็นลักษณะงาน ลักษณะเพื่อนร่วมงาน ลักษณะผู้บังคับบัญชา และอื่น ๆ

2.2.2.7 ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของล๊อคและลาแทม (Locke & Latham's Goal Setting Theory, 1990)

เอ็ดวิน เอ ล๊อค และ แกร์รี พี ลาแทม (Edwin A. Locke & Gary P. Latham, 1990, อ้างถึงใน สิริอร วิชชาวุธ, 2553, น. 261) ให้ความเห็นว่าการที่บุคคลแต่ละบุคคลทำงานได้ดีแตกต่างกันอาจเกิดความรู้ ความสามารถ วิธีการทำงาน หรืออื่น ๆ ที่ต่างกันของแต่ละบุคคล แต่สิ่งหนึ่งที่ไม่น่ามองข้าม คือ การมีเป้าหมายที่แตกต่างกัน เนื่องจากเป้าหมายเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม เป็นตัวกำหนดทิศทาง และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลบรรลุเป้าหมาย

ล็อก และลาแธม (Locke & Latham, 1990, อ้างถึงใน สิริอร วิชชาวุธ, 2553, น. 262) ได้รายงานการวิจัยเกือบ 400 เรื่อง โดยเป็นการศึกษาภาคตัดขวางในระดับปัจเจกบุคคล กลุ่ม และองค์การใน 8 ประเทศ ซึ่งมีข้อค้นพบร่วมกันว่า

(1) เป้าหมายที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม และมีความยากที่เหมาะสม ทำให้เกิดการทุ่มเทที่สูงขึ้น และมักได้รับผลงานหรือผลลัพธ์ที่สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

(2) การให้บุคคลมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายและช่วยส่งเสริมให้บุคคลรู้สึกผูกพันกับเป้าหมายมากยิ่งขึ้น ความผูกพันกับเป้าหมายถือเป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญมากในการทำให้เป้าหมายสำเร็จ

(3) ความรู้เกี่ยวกับงานที่นำไปสู่เป้าหมายมีความจำเป็นต่อบุคคลเป็นอย่างมาก เพราะจะเป็นทั้งข้อมูลและแรงจูงใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้น การให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับงานที่กำลังดำเนินการเพื่อให้เป้าหมายประสบความสำเร็จยิ่งเป็นเรื่องสำคัญ โดยควรให้ข้อมูลป้อนกลับเป็นกลุ่มมากกว่าเป็นรายบุคคล เพราะการให้ข้อมูลเป็นกลุ่มจะทำให้เกิดการทุ่มเททำงานบรรลุเป้าหมายมากกว่า

(4) บุคคลที่ประสบความสำเร็จในเป้าหมายจะมีความพึงพอใจในงาน แต่หากเป็นเป้าหมายที่มีความยากพอสมควร บุคคลจะเกิดความรู้สึกท้อแท้ ทำให้พนักงานเกิดความพยายามและมุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และเมื่อบรรลุเป้าหมายได้ก็ยิ่งทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2.2.3 องค์ประกอบและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานหนึ่ง ๆ ให้สำเร็จ การที่บุคคลากรในองค์การจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งจูงใจที่องค์การนั้นมีอยู่ และจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีนักวิชาการได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานไว้หลากหลาย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมไว้ดังนี้

วอน ฮอลเลอร์ กิลเมอร์ (Von Holler Gilmer, 1971, pp. 280-283, อ้างถึงใน วาริชา บรรจงชีพ, 2556, น. 62) เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจในงานมีองค์ประกอบ 10 ประการ ดังนี้

(1) ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) หากพนักงานได้ทำงานตามที่เขานัดก็จะเกิดความพึงพอใจ

(2) การสอนงาน (Supervision) การสอนงานนั้นมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงานและยังเป็นสาเหตุของพฤติกรรมขาดงานหรือลาออกของพนักงานได้ หากพนักงานนั้นไม่ได้รับการสอนงานที่ดีพอ

(3) ความมั่นคงในงาน (Security) คือ ความยุติธรรมที่ได้รับจากหัวหน้างานและได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ

(4) เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (Company and Management) ความพึงพอใจต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกันในการทำงานและนโยบายการดำเนินงานขององค์การรวมถึงเรื่องชื่อเสียงขององค์การด้วย

(5) สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน (Working Condition) สภาพบรรยากาศในที่ทำงาน ได้แก่ การถ่ายเทของอากาศ แสงสว่างที่เพียงพอ ห้องน้ำ ความสะดวก และชั่วโมงการทำงาน

(6) ค่าจ้าง (Wages) ค่าจ้างตอบแทนจากการทำงาน

(7) การได้รับการปรับตำแหน่ง (Advancement) ความก้าวหน้าในการทำงานจากการปรับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งที่ดีขึ้นหรือสูงขึ้นกว่าเดิม โดยพิจารณาจากความสามารถในการทำงานของพนักงาน

(8) ลักษณะแง่มุมทางสังคมที่ส่งผลต่องาน (Social aspect of the job) ความรู้สึกต้องการได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

(9) การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การรับ-ส่งคำสั่งในการปฏิบัติงาน

(10) ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Benefits) การรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่อาศัย เงินโบนัส หรือเงินตอบแทนเมื่อออกจากงาน

สมิธ, เคนดอล, และ ฮูลิน (Smith, Kendall, & Hulin, 1969, อ้างถึงใน ธนพรมานะสิริกุล, 2557, น. 44) ได้เสนอว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วยลักษณะงานที่สำคัญที่สุด 5 ด้านดังนี้

(1) ลักษณะงาน หรือตัวงาน (Work Itself) คือ การมอบหมายงานที่มีความน่าสนใจ เป็นโอกาสสำหรับการเรียนรู้ และมีความเป็นไปได้ที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ

(2) การจ่ายค่าตอบแทน (Pay) คือ การที่บุคคลได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น ๆ ในองค์การ

(3) โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (Promotion Opportunities) คือ โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าหรือเติบโตในองค์การ

(4) ผู้บังคับบัญชา (Supervision) คือ ความสามารถในการช่วยเหลือและการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา

(5) เพื่อนร่วมงาน (Coworkers) คือ ระดับความเชี่ยวชาญและการสนับสนุนทางสังคมของเพื่อนร่วมงาน

สเป็คเตอร์ (Spector, 1985) ศึกษาความพึงพอใจในงาน โดยมีการสรุปองค์ประกอบทั้งหมด 9 ด้าน ดังนี้

(1) การจ่ายค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ความพึงพอใจในเรื่องการจ่ายค่าตอบแทน และการเพิ่มขึ้นของค่าตอบแทน

(2) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) หมายถึง ความพึงพอใจกับโอกาสในการได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

(3) ผู้บังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความพึงพอใจในบุคคลที่เป็นหัวหน้างาน ในเรื่องการดูแล การส่งเสริมสนับสนุน และความยุติธรรมในการทำงานร่วมกัน

(4) สวัสดิการ (Fringe benefits) หมายถึง ความพึงพอใจในเรื่องของผลตอบแทนในรูปแบบของสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรมอบให้ นอกเหนือจากเงินเดือน

(5) รางวัลผลตอบแทน (Contingent rewards) หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับรางวัลซึ่งอาจไม่ใช่ในรูปแบบของตัวเงิน เพื่อตอบแทนเมื่อมีการทำงานที่ดี การได้รับการยกย่องชมเชยจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานส่งผลให้เกิดความภาคภูมิใจ

(6) เงื่อนไขของระเบียบการทำงาน (Operating conditions) หมายถึง ความพึงพอใจกับกฎหรือกระบวนการทำงาน และแนวทางการทำงานในองค์กร

(7) เพื่อนร่วมงาน (Coworkers) หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และการยอมรับซึ่งกันและกัน การช่วยเหลือกัน

(8) ธรรมชาติของงาน (Nature of work) หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ มีความเข้าใจเนื้อหาของงานเป็นอย่างดี งานมีลักษณะท้าทาย มีความน่าสนใจ

(9) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีความสะดวกในการปฏิบัติงานทั้งภายนอกและภายในองค์กร

روبินส์ (Robbins, 1998) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น โดยเกิดจากปัจจัย ดังต่อไปนี้

(1) ลักษณะงานที่ท้าทาย เป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเฉพาะด้านอย่างเต็มที่ มีอิสระในการปฏิบัติงาน และมีโอกาสในการรับรู้ถึงผลการปฏิบัติงานของตนเองว่าดีไม่น้อยเพียงไร ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงาน ลักษณะงานที่มีความท้าทายระดับปานกลางหรืออยู่ในระดับที่พอดี จึงจะส่งผลให้บุคคลรู้สึกพึงพอใจในงานสูง

(2) ระบบการให้รางวัลที่ยุติธรรม การจ่ายค่าตอบแทนและส่งเสริมความก้าวหน้าด้วยความยุติธรรม ชัดเจน ในทิศทางที่บุคคลคาดหวัง ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยพิจารณา

หลักเกณฑ์ต่อไปนี้ได้แก่ การพิจารณาปริมาณงาน ความทุ่มเทเสียสละ อุทิศเวลา กำลังกาย สติปัญญาให้แก่องค์กร การพิจารณาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของบุคคล และการพิจารณาการให้ผลตอบแทนต่อผลงานที่ได้มาตรฐาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(3) สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน บุคคลมักชอบความสะดวกสบายในการทำงานและพึงพอใจกับสิ่งที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เพียงพอกับความต้องการ

(4) เพื่อนร่วมงานที่ดี การปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ด้วยความรัก ความเป็นกันเอง เป็นประสบการณ์การทำงานร่วมกัน สภาพแวดล้อมทางสังคมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานจะก่อให้เกิดความผูกพัน

(5) ลักษณะงานตรงกับบุคลิกภาพ บุคคลที่เลือกลักษณะงานที่มีความสอดคล้องกับบุคลิกภาพของตนเอง จะมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้อำนาจประกอบความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของ สเป็คเตอร์ (Spector, 1997) ที่ประกอบไปด้วยองค์ประกอบทั้งหมด 9 ด้าน ได้แก่ การจ่ายค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง ผู้บังคับบัญชา เงิน สวัสดิการ รางวัลผลตอบแทน เงื่อนไขของระเบียบการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ธรรมชาติของงาน และการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากเห็นว่า มีความเหมาะสมกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและวัตถุประสงค์ในการวิจัย

2.2.4 การวัดความพึงพอใจในงาน

จีเวลล์ (Jewell, 1998, pp. 212-217, อ้างถึงใน มนตรี ด้วงแก้ว, 2552) มีวิธีการวัดความพึงพอใจในงาน 3 ประการ ดังนี้

(1) วัดจากการบรรลุความต้องการ (Need Fulfillment) เชื่อว่าความต้องการในงานของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันและงานสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น ความมั่นคงปลอดภัย การยอมรับ ระบบการจ่ายผลตอบแทน การยกย่อง การใช้อำนาจ ฯลฯ เครื่องมือที่ใช้วัด เช่น PNSQ (Porter's Need Satisfaction Questionnaire) เป็นต้น

(2) วัดจากความรู้สึกโดยรวม (Global Feeling) ประเมินจากความรู้สึกทางบวกและทางลบโดยภาพรวม ความชอบหรือไม่ชอบงาน เครื่องมือที่ใช้วัด เช่น JIG (Job in General Scale) และแบบทดสอบมิชิแกน เป็นต้น

(3) วัดจากทัศนคติหรือแง่มุมที่เกี่ยวกับงาน (Facets) เพื่อค้นหาส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เครื่องมือที่ใช้วัด เช่น JSS (Job Satisfaction Survey) ของสเป็คเตอร์ (Spector, 1997) JDI (Job Descriptive Index) ของสมิธ เคนดอล และฮูลิน (Smith, Kendall & Hulin,

1969) JDS (Job Diagnostic Survey) แฮคแมนและโอลด์แฮม (Hackman & Oldham, 1975) และ MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire) ของไวสซ์ ดาวิส อิงแลนด์ และลอฟควิสท์ (Weiss, Dawis, England & Lofquist, 1967) เป็นต้น

การวิจัยครั้งนี้เลือกศึกษาความพึงพอใจในงานจากทัศนคติและแง่มุมที่เกี่ยวข้องกับงานฉะนั้น ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน (JSS: The Job Satisfaction Survey) ของสเป็คเตอร์ (Spector, 1997) เป็นการสำรวจความพึงพอใจที่เป็นรูปแบบมาตราส่วนผลรวมรูปแบบของ JSS นั้น ง่ายต่อการปรับเปลี่ยน โดยมีองค์ประกอบทั้งหมด 9 ด้าน ในแต่ละด้านมี 4 ข้อคำถาม สรุปมีข้อคำถามทั้งสิ้น 36 ข้อ ซึ่งบางข้อมีทั้งรูปคำถามทางบวกและทางลบ ประเมินความพึงพอใจในแง่มุมที่เกี่ยวกับงาน 9 อย่าง ได้แก่ (1) ผลตอบแทน (2) การเลื่อนตำแหน่ง (3) ผู้บังคับบัญชา (4) สวัสดิการ (5) รางวัลตอบแทน (6) เงื่อนไขของระเบียบการทำงาน (7) เพื่อนร่วมงาน (8) ธรรมชาติของงาน และ (9) การสื่อสารภายในองค์กร เนื่องจากการแบ่งองค์ประกอบของแนวคิดดังกล่าวมีความชัดเจนและวัดได้ครอบคลุม

2.2.5 ผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงาน และพนักงานที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและการผลิตขององค์กรที่แตกต่างกัน (นิติพล ภูตะโชติ, 2556) ดังต่อไปนี้

(1) พนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและผลผลิตขององค์กร ดังนี้

- 1.1 พนักงานทำงานมีประสิทธิภาพสูง
- 1.2 มีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานต่ำ
- 1.3 มีความสูญเสียอันเกิดจากการปฏิบัติงานต่ำ
- 1.4 มีความสุขกับการทำงาน
- 1.5 เชื่อฟังผู้บังคับบัญชา
- 1.6 สร้างความขัดแย้งน้อย
- 1.7 สามารถสร้างความสามัคคีได้ง่าย
- 1.8 สร้างปัญหาในองค์กรน้อย
- 1.9 หนีงานน้อย
- 1.10 ป่วยน้อย
- 1.11 มาทำงานสายน้อย
- 1.12 อู้งานน้อย
- 1.13 ปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ง่าย

1.14 ไม่มีปัญหาเรื่องการย้ายงาน

1.15 มีความจงรักภักดีต่อองค์กร

(2) พนักงานที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะมีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของพนักงานและผลการผลิตขององค์กร ดังนี้

2.1 สร้างปัญหาให้เกิดขึ้นแก่องค์กร

2.2 สร้างความขัดแย้งในการทำงาน

2.3 ไม่ให้ความร่วมมือกับผู้บังคับบัญชา

2.4 ไม่เชื่อฟังผู้บังคับบัญชา

2.5 ต่อต้านการทำงานและปฏิเสธการทำงาน

2.6 ทำงานผิดพลาดบ่อย ๆ

2.7 เกิดความสูญเสียจากการปฏิบัติงาน

2.8 ประสิทธิภาพการทำงานต่ำ

2.9 ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

2.10 พยายามหลบหลีกหรือหนีงาน

2.11 ป่วยบ่อย

2.12 มาทำงานสายเป็นประจำ

2.13 อู้งานเมื่อมีโอกาส

2.14 ขาดงานโดยไม่มีสาเหตุ

2.15 ขอย้ายงานหรือเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง

2.16 ปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานยาก

2.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.3.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า มีผู้สนใจศึกษาและให้ความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้หลายท่าน ดังนี้

ออร์แกน (Organ, 1988) ให้ความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาโดยไม่ได้ขึ้นอยู่กับบรรทัดฐานขององค์กร อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

สเปคเตอร์ (Spector, 1996) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ และเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์กร เช่น การทำงานตรงเวลา การช่วยเหลือคนอื่น ๆ เป็นต้น

กรีนเบิร์กและบาร์อน (Greenberg & Baron, 1991) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่ได้กำหนดไว้ในหน้าที่อย่างเป็นทางการ แต่เป็นการกระทำของพนักงานที่ช่วยให้องค์กรดำเนินการไปได้อย่างราบรื่น

ชเนกและดัมเลอร์ (Schnake & Dumler, 1997, อ้างถึงใน เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล, 2542) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมที่บุคคลตัดสินใจทำด้วยตนเองและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยมีได้เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลหรือหลีกเลี่ยงการลงโทษโดยตรง

มูชินสกี (Muchinsky, 2006) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นการแสดงถึงประสิทธิผลและความสุขที่ได้รับจากองค์กรของพนักงาน โดยการปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือความคาดหวังที่องค์กรได้อธิบายไว้ในงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมตามความต้องการของสังคมภายในองค์กร (Prosocial Organization Behavior) และพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra Role Behavior)

روبินส์ (Robbins, 2009) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การกระทำที่ไม่ได้กำหนดไว้ในหน้าที่ขององค์กรอย่างเป็นทางการ และสมาชิกขององค์กรปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือบทบาทที่ได้รับมอบหมาย แต่เป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้หน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กรมีประสิทธิผล โดยเฉพาะในสถานที่ทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงเป็นพลวัตและสมาชิกในองค์กรมีหน้าที่รับผิดชอบมากขึ้น สามารถช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กรและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยองค์กรไม่ได้กำหนดหรือบังคับว่าเป็นพฤติกรรมหรือเป็นหน้าที่ที่พนักงานจะต้องปฏิบัติตาม

นันดา ชูประกอบ (2547) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมที่พนักงานทำด้วยความเต็มใจ เพื่อประโยชน์ขององค์กรโดยไม่หวังผลตอบแทนใด ๆ แม้ว่าสิ่งนั้นจะไม่ใช่บทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรก็ตาม

สฎายุ ธีระวิชิตระกุล (2547) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า พนักงานแสดงพฤติกรรมที่นอกเหนือจากที่องค์กรได้ทำการกำหนดไว้และพนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติ โดยเป็นพฤติกรรมของพนักงานสนับสนุนและมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร

กรรณิการ์ วัฒนาวีโส (2551) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า หมายถึง พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่ที่องค์การได้กำหนดไว้ โดยมุ่งหวังประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นต่องานและองค์การ

สุรีพร พุฒพันธ์ (2553) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า หมายถึง การกระทำของพนักงานที่ปฏิบัติด้วยความสมัครใจโดยไม่ต้องถูกร้องขอ เป็นพฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การทำงานตามปกติที่ได้ถูกกำหนดไว้ หรือกล่าวได้ว่าเป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษที่นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายเป็นประโยชน์ต่อองค์การ และทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลอย่างเป็นทางการ

วรินทร์ รongกลัด (2559) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า หมายถึง พฤติกรรมซึ่งเกิดจากความสมัครใจของพนักงาน โดยปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากการได้รับมอบหมาย เช่น การคอยดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การยอมเสียสละเวลาส่วนตัวของตนเพื่อการทำงาน การเคารพในเรื่องของกฎระเบียบขององค์การ และพฤติกรรมอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน โดยเป็นการกระทำด้วยความเต็มใจและไม่หวังสิ่งใดตอบแทน

จากความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า เป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่เต็มใจปฏิบัตินอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์การ เพื่อประโยชน์ขององค์การ โดยที่ไม่หวังผลตอบแทนใด ๆ จากการกระทำนั้นและไม่เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลหรือการลงโทษโดยตรงจากองค์การ

2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบเอกสารเกี่ยวกับแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและสรุปได้ดังนี้

ออร์แกน และ เบทแมน (Organ & Bateman, 1991) ระบุว่าองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นมี 5 พฤติกรรม ดังนี้

(1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) คือ พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาด้วยความเต็มใจ โดยปราศจากการบังคับในการช่วยงานบุคคลอื่นหรือช่วยแก้ปัญหาของบุคคลอื่น ๆ โดยทันที ซึ่งการช่วยงานหรือการช่วยแก้ปัญหานั้นเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น การช่วยแนะนำพนักงานใหม่ในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ในการทำงาน หรือช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทำงานที่ยังทำงานไม่เสร็จสมบูรณ์

(2) พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) คือ การคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาการขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นได้ เคารพสิทธิของบุคคลอื่นก่อนที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

พยายามป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาจากการกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อบุคคลอื่นอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน

(3) พฤติกรรมด้านการมีน้ำใจนักกีฬา (Sportmanship) คือ พฤติกรรมที่พนักงานมีความเข้าใจถึงอุปสรรคและปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน ความอดทนอดกลั้นต่อความเครียด ความยากลำบาก ความผิดหวัง และความไม่สะดวกสบาย ซึ่งอาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ด้วยความสุขุมและอดทน โดยไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ

(4) พฤติกรรมด้านการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) คือ พฤติกรรมที่ปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายขององค์การด้วยความเคารพได้เกินกว่ามาตรฐานที่องค์การได้กำหนดไว้ ไม่นำเวลาในการทำงานไปใช้ในเรื่องส่วนตัว ตรงต่อเวลา และสามารถดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์การได้เป็นอย่างดี

(5) พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) คือ พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานในองค์การ เช่น การเข้าร่วมประชุม อ่านจดหมายเวียนภายใน การรักษาระดับของการพัฒนาในองค์การ และมีการเสนอความคิดเห็นและการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในช่วงเวลาที่เหมาะสม

สเป็คเตอร์ (Spector, 1996) ได้ทำการจำแนกรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

(1) พฤติกรรมด้านการเห็นแก่ประโยชน์ผู้อื่น (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่ช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ปัญหา ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ขาดงาน หรือให้คำแนะนำในการปรับปรุงงาน

(2) พฤติกรรมด้านการยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) เป็นพฤติกรรมในการทำสิ่งที่จำเป็นและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เช่น การมาทำงานให้ตรงเวลา การไม่ทำให้เวลาทำงานสูญไปโดยเปล่าประโยชน์ เป็นต้น

พอดซาคอฟฟ์, อาเฮิร์น, และ แมคเคนซี (Podsakoff, Ahearne, & MacKenzie, 1997, อ้างถึงใน สุริพร พุฒพันธ์, 2553, น. 15-16) พบว่า การแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ได้แก่

(1) การช่วยเหลือ (Helping Behavior) เป็นการช่วยเหลือบุคคลในการทำงานด้วยความเต็มอกเต็มใจ รวมถึงการช่วยเหลือและความร่วมมือกับบุคคลอื่น โดยเฉพาะการช่วยเหลือผู้ร่วมงานหรือการช่วยเหลือลูกค้า นอกจากนี้ยังหมายรวมถึง ความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) การกระทำที่ช่วยเหลือป้องกันและยุติความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล (Peacemaking) และพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการสนับสนุนในความสำเร็จของผู้ร่วมงานและการพัฒนาวิชาชีพซึ่งแสดงออกทั้งที่เป็นคำพูดและการกระทำ (Cheerleading)

(2) การมีน้ำใจนักกีฬา (Sportmanship) เป็นการแสดงออกของบุคคลด้วยความเต็มใจในการอดทนต่อความไม่สุขสบายในงาน มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ไม่เป็นไปตามทิศทางที่ควรจะเป็น การให้การยอมรับความคิดเห็นสมาชิกในกลุ่มและเสียสละความสนใจของตนเองเพื่อให้เกิดผลดีในการทำงานในองค์กร

(3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) เป็นการแสดงออกถึงความปรารถนาดีที่มีต่อองค์กรและการร่วมกันปกป้องพิทักษ์องค์กรจากเหตุปัจจัยภายนอก

(4) การยินยอมปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (Organizational Compliance) เป็นการติดตามกฎระเบียบ และวิธีการรวมถึงกระบวนการในองค์กรที่ได้ซึมซับเข้าไปในตัวบุคคล ทำให้บุคคลนั้นยอมรับกฎกติกาของบริษัท รวมถึงข้อปฏิบัติ วิธีการของงานโดยกฎกติกาเหล่านี้ถือเป็นกฎกติกาที่ไม่มีบุคคลใดฝ่าฝืนติดตามการกระทำ

(5) ความคิดสร้างสรรค์ (Individual Initiative) เป็นการใช้ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลในการช่วยออกแบบนวัตกรรมที่ช่วยพัฒนางานและผลการปฏิบัติงานขององค์กร รวมไปถึงการทำงานหนักและการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน

(6) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) คือ ความเต็มใจในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆขององค์กร การคอยเฝ้าติดตามสภาพแวดล้อมต่างๆขององค์กรที่เกิดขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ การแสดงพฤติกรรมเช่นนี้เป็นสิ่งที่บ่งบอกให้เห็นว่าบุคคลรู้สึกผูกพันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าขององค์กรด้วย

(7) การพัฒนาตนเอง (Self Development) เป็นการพัฒนาตนเองโดยการค้นคว้าเพิ่มเติม การเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถเพื่อนำมาใช้ในการทำงาน การเข้ารับการอบรมต่าง ๆ

กรีนเบิร์กและบาร์อน (Greenberg & Baron, 2000) ได้จัดแบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 5 รูปแบบ ดังนี้

(1) การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและอาสาที่จะช่วยเหลืองาน

(2) การสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) ไม่ใช้เวลาการปฏิบัติงานไปกับเรื่องส่วนตัว เคารพกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆในการทำงาน มีความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง

(3) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆที่จัดขึ้นภายในองค์กร เช่น การอ่านประกาศต่าง ๆ ของทางองค์กร ความสมัครใจเข้าร่วมการประชุมหรือทำกิจกรรมต่างๆที่จัดขึ้น

(4) การอดทนอดกลั้น (Sportmanship) เป็นการสมัครใจที่จะยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยปราศจากการบ่น

(5) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน

จากการศึกษาแนวคิดในเรื่องพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาแนวคิดของ Organ and Bateman (1991) ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้ (1) ด้านการให้ความช่วยเหลือ (2) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (3) ด้านการอดทนอดกลั้น (4) ด้านการให้ความร่วมมือ และ (5) ด้านการสำนึกในหน้าที่ เนื่องจากแบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมด้านต่าง ๆ ได้อย่างละเอียด ชัดเจน และครอบคลุมเหมาะสมกับงานวิจัยเพื่อทำการศึกษาต่อไป

2.3.3 ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาถึงผลลัพธ์ของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยสามารถแบ่งได้เป็น 2 ด้านหลัก คือ

(1) ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อบุคคล มีการศึกษาเป็นจำนวนมากที่พบว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน (Organ & Ryan, 1995, pp. 775-802, อ้างถึงใน ปริญญา คุชปักซี, 2556) ซึ่งส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกับระบบขององค์การ ด้านของผลการปฏิบัติงานพบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีผลต่อบุคคล คือ ทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูงและมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับการประเมินผลสูงกว่าผู้ร่วมงานอื่น ๆ

(2) ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อประสิทธิผลขององค์การ (Organizational performance & success) Podsakoff, Ahearne, and Mackenzie (1997, pp. 263-264) สรุปว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางตรง ในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์การเนื่องจาก

(2.1) พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การช่วยเพิ่มผลผลิตในด้านการจัดการของบุคคล

(2.2) พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทำให้องค์การมีกำลังแรงงานเพิ่มขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่มจำนวนบุคลากร ทำให้สร้างผลผลิตได้มากกว่าเป้าหมายที่องค์การกำหนด

(2.3) พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การช่วยลดความสูญเสียเปลืองด้านทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

(2.4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การช่วยส่งเสริมความร่วมมือระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

(2.5) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การช่วยเพิ่มเสถียรภาพในการปฏิบัติงานขององค์การ

(2.6) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การช่วยให้องค์การสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากที่กล่าวมาเห็นได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากเป็นตัวหล่อลื่นกลไกการทำงานของสังคมภายในองค์การ ทำให้เกิดความยืดหยุ่น ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการทำงานในสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาได้ โดยสามารถทำให้บุคคลจัดการสิ่งต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีในสถานการณ์ที่ต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน (Smith, Organ, & Near, 1983) ดังนั้นการสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี นอกเหนือจากหน้าที่ที่กำหนดให้ปฏิบัติ จึงจำเป็นที่ควรใส่ใจ ทั้งนี้เนื่องจากผลที่ได้จากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์การนั้น เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จในระยะยาวประการหนึ่ง

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตั้งสมมติฐานในการวิจัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

โอเรน, ไชร์เนอร์, นาร์ชอน, และ ชาโรหนี (Oren, Tziner, Nahshon and Sharoni, 2013) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การรับรู้ความยุติธรรมขององค์การ แรงจูงใจในการทำงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยทำการศึกษากับอาสาสมัคร จำนวน 151 คน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การ ($r=0.43$, $p<.01$) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงาน ($r=0.39$ $p<.01$) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ($r=0.27$ $p<.01$) และการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การ ($r=0.34$ $p<.01$)

มาเรียลา พาวาลาชี-ไอลี่ (Mariela Pavalache-lie, 2014) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความพึงพอใจในงาน และบุคลิกภาพของพนักงาน โดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างของพนักงานในกองทัพทั้งจากหน่วยงานของภาครัฐบาลและภาคเอกชน

ในประเทศโรมาเนีย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแบ่งเป็น 2 ครั้ง โดยการศึกษาครั้งที่ 1 ศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 62 คน แบ่งออกเป็นตำแหน่งผู้บริหารจำนวน 66% ในขณะที่อีก 34% เป็นผู้บริหารระดับสูงพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถของตนเองทั้งหมด ($r=0.36, p<.01$) และการรับรู้ความสามารถทั่วไป ($r=0.33, p<.01$) ส่วนการศึกษาครั้งที่ 2 ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 56 คน โดยเป็นพนักงานที่สังกัดหน่วยงานของภาครัฐบาล 55.3% และสังกัดหน่วยงานของภาคเอกชน 44.7% พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r=0.33, p<.01$) ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าและพบว่า พนักงานในหน่วยงานภาครัฐบาลมีความตั้งใจและแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าพนักงานจากหน่วยงานภาคเอกชน

ราห์มัน, สุไรมาน, นาส์เซอร์, และ โอมาร์ (Rahman, Sulaiman, Nasir, Omar, 2014) ศึกษาถึงบทบาทของความพึงพอใจในงานในฐานะตัวแปรสื่อของความสัมพันธะระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูสอนศาสนาที่ South Sulawesi ในประเทศอินโดนีเซีย จำนวน 208 คน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta = 0.32, p<0.01$) และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta = 0.57, p<0.01$) แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรประเด็นต่อมาพบความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความพึงพอใจในงาน ($\beta = 0.45, p<0.01$) ซึ่งจากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ครูที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง จะมีความพึงพอใจในงานที่สูงด้วยและมักจะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เพิ่มสูงขึ้นด้วย

อิราม นาเว็ด ชีค (Iram Naveed Sheikh, 2015) ศึกษาผลกระทบของเรื่องความสมบูรณ์แบบนิยามและการรับรู้ความสามารถของตนเอง ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยในการแสดงให้เห็นถึงระบบขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสมบูรณ์แบบนิยาม ($r=0.66, p<.01$) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ($r=0.76, p<.01$)

สหาฮิดี, แชมสเนีย, และ บาห์ซัด (Shahidi, Shamsnia, & Baezat, 2015) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยอิสลามิก อาร์ซาด (Islamic Azad) เขตพื้นที่ 1 จำนวน 436 คน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

($r=0.44$, $p<.01$) และเมื่อแบ่งเป็นรายด้านพบว่า พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ($r=0.26$, $p<.01$) พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ($r=0.40$, $p<.01$) พฤติกรรมด้านการสำนึกในหน้าที่ ($r=0.30$, $p<.01$) พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ ($r=0.10$, $p<.01$) และพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา ($r=0.15$, $p<.01$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

มาห์หมุด และ อิบราฮิม (Mahmoud & Ibrahim, 2016) ศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาล โดยศึกษาความสัมพันธ์การรับรู้ความยุติธรรมขององค์การและการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาล โดยทำการศึกษากับพยาบาล จำนวน 413 คน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ($r=0.19$, $p<.01$) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การ ($r=0.39$, $p<.01$) ในขณะที่ไม่พบความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การ หมายความว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลได้รับผลมาจากการรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การ

มาห์รูกี และ ยาเคย์การ์ (Mahruhgy & Yadegar, 2016) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการของโรงเรียน Zabarkhan ประเทศอิหร่าน โดยทำการศึกษากับผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 220 คน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ($r=0.32$, $p<.05$)

ซินตันยา และ ซาเลนดู (Cintantya & Salendu, 2017) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคาร Syariah X ในประเทศอินโดนีเซีย จำนวน 135 คน วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้เพื่อศึกษาเฉพาะเจาะจงในความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในกลุ่มธุรกิจกลุ่มธนาคารอิสลาม พบว่า ตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งเป็นหนึ่งในตัวแปรของทุนทางจิตวิทยา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ($r=0.52$, $p<.01$) จากความสัมพันธ์นี้สามารถสรุปได้ว่า พนักงานธนาคาร Syariah X ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มขึ้น

จากการรวบรวมงานวิจัยต่าง ๆ ข้างต้น พบว่า ผลการวิจัยส่วนใหญ่ให้ผลที่สอดคล้องกัน คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 1 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา

สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

สมมติฐานที่ 1.5 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่

**งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การ**

กรรณิกา ปกป้อง (2548) ศึกษาเกี่ยวกับประชากรที่เป็นพนักงานบริษัทบางจากปิโตรเลียม
จำกัด (มหาชน) จำนวน 469 คน เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจ
ในชีวิตกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวม
ของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม ($r=0.27$,
 $p<.01$) และเมื่อแบ่งเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านธรรมชาติของงาน ($r=0.29$,
 $p<.01$) และด้านผู้บังคับบัญชา ($r=0.28$, $p<.01$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานด้านการจ่าย
ค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และด้านเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์การ

กรรณิการ์ วัฒนาวีโส (2551) ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานประจำบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่
ประกอบธุรกิจด้านเครื่องจักรกลการเกษตร จำนวน 294 คน เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำแบบ
เปลี่ยนแปลง กับความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ความพึง
พอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.39

ธีราลักษณ์ นิมพาลี (2546) ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานคนไทยใน
บริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่งที่เป็นโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 187 คน
ถึงอิทธิพลของประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างบุคคลและความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการพูดภาษาญี่ปุ่น ประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างบุคคล ด้านการเปิดเผยตนเอง และด้านการสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา และความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงานสามารถร่วมกันอธิบายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 36.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชัยวัฒน์ ตันติภาสวสิน (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในงาน กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยทำการศึกษากับประชากรที่เป็นพนักงานของบริษัทซี.พี. เซเวนอีเลฟเวน จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่สังกัดสายสำนักงานในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 1,225 คน พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม ($r=0.53, p<.05$) และเมื่อแบ่งเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ($r=0.46, p<.05$) ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ($r=0.29, p<.05$) ด้านโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง ($r=0.41, p<.05$) ด้านนิเทศงาน ($r=0.28, p<.05$) และด้านเพื่อนร่วมงาน ($r=0.46, p<.05$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม

นันท์สภรณ์ อภิศักดิ์กุล (2548) ศึกษาประชากรที่เป็นพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน เรื่องการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($r=0.50, p<.01$) และเมื่อแบ่งเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน ($r=0.34, p<.01$) ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ($r=0.61, p<.01$) ด้านโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง ($r=0.45, p<.01$) ด้านผู้บังคับบัญชา ($r=0.32, p<.01$) และด้านเพื่อนร่วมงาน ($r=0.24, p<.01$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กัญญา กัญจา (2550) ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ จำนวน 197 คนถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ซึ่งผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า (1) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา บุคลิกภาพแบบประนีประนอม สถานภาพสมรส และบุคลิกภาพแบบหัวนไหวสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมได้ร้อยละ 53.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (2) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง เพศ ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งงาน และบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือได้ร้อยละ 40.1 (3) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบหัวนไหวและแบบประนีประนอม ความ

พึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาและด้านเพื่อนร่วมงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสุภาพอ่อนน้อมได้ร้อยละ 31.2 (4) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพแบบห้วนไหวสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความมีน้ำใจนักกีฬาได้ร้อยละ 36.5 (5) ความพึงพอใจในงานด้านองค์การและการดำเนินงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านเพื่อนร่วมงาน บุคลิกภาพแบบแสดงตัวและแบบประนีประนอม สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุดสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือได้ร้อยละ 45.9 (6) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก อายุ และสถานภาพสมรสสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่ได้ร้อยละ 46.7

สุกัญญา สุบุญสันต์ (2553) ศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคาร จำนวน 225 คน เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ระดับความพึงพอใจในงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=0.43$) โดยความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากที่สุด คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ($r=0.43$) รองลงมาคือ ด้านลักษณะงาน ($r=0.41$) ด้านผู้บังคับบัญชา ($r=0.33$) ด้านโอกาสก้าวหน้า ($r=0.31$) และสุดท้ายคือ ด้านรายได้ ($r=0.21$) หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกันทุกด้าน ซึ่งด้านที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ ด้านเพื่อนร่วมงานและด้านการให้ความช่วยเหลือ ($r=0.50$) ส่วนด้านที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นและด้านรายได้ ($r=0.17$)

สุนทรี ศักดิ์ศรี และ นนทิรัตน์ พัฒนภักดี (2557) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเองและความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และเพื่อศึกษาอำนาจพยากรณ์ของการเห็นคุณค่าในตนเองและความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ โดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 551 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ตามหน่วยงานในสถาบันทั้ง 3 แห่ง และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และสุ่มตัวอย่างบุคลากรในแต่ละหน่วยงาน โดยวิธีการจับสลาก พบว่า การเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=0.22$) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=0.34$) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของบุคลากร

สายสนับสนุนวิชาการ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ทั้งนี้ตัวแปรการเห็นคุณค่าในตนเองด้านการมีความสำคัญ ความพึงพอใจในการทำงานด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับลูกและความพึงพอใจในการทำงานด้านการปกครองบังคับบัญชา สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการอธิบายได้ร้อยละ 18 ($R^2 = 0.18$)

ชนิกานต์ เสียงเย็น (2557) ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้างานในธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อทุกสาขา จำนวน 230 คน ศึกษาาระดับและความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ความพึงพอใจในงาน จิตวิญญาณในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทางบวก โดยมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.38 ($r=0.38$) แสดงว่า หัวหน้างานที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีสูง ทั้งนี้เนื่องจากหัวหน้างานที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ และให้ความร่วมมือกับองค์การในด้านต่าง ๆ

แอฟเฟลบาอุม, บาร์โตโลมูซซี, โบว์มิเออร์, บูลองเจอร์, คอร์ริแกน, โดเร, จียาร์ด, และ เซอร์โรนิ (Appelbaum, Bartolomucci, Beaumier, Boulanger, Corrigan, Dore, Girard, & Serroni, 2004) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของความพึงพอใจในงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในโรงงานพลาสติกแห่งหนึ่งในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กล่าวคือ พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ มีผลทำให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แบรกกอร์, โรดริกส์-สเตรนนิคิทเซอร์, อินโดวีโน, และรอสเนอร์ (Bragger, Rodriguez-Srednicki, Kutcher, Indovina, & Rosner, 2005) ศึกษาเกี่ยวกับประชากรที่เป็นครูระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาในภาคเหนือของรัฐนิวยอร์กและนิวยอร์ก 5 โรงเรียน จำนวน 203 คน เรื่องความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว วัฒนธรรมระหว่างครอบครัวและงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครู พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ($r=0.24, p<.01$)

ชู ลี ชู และเฉิน (Chu, Lee, Hsu, & Chen, 2005) ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลท้องถิ่นในประเทศไต้หวัน จำนวน 314 คน ศึกษาเรื่องของปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

กฤษณัน, โอมาร์, อิสเมล์, อาเลียส, ฮาห์มิด, กาหนี, และ คันชิมมาเลย์ (Krishnan, Omar, Ismail, Alias, Hamid, Ghani, & Kanchymalay, 2010) ศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธุรการที่ทำงานในสถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษาในประเทศมาเลเซีย จำนวน 125 คน เรื่องความสัมพันธ์

ระหว่างลักษณะงานที่สร้างแรงจูงใจกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน ($r=0.43$, $p<.01$)

ลู ชี และเฉิน (Lu, Shin, & Chen, 2013) ศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริการจำนวน 150 คน ถึงผลของการควบคุมอารมณ์ในการทำงานและความพึงพอใจในงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจโรงแรมแห่งหนึ่งในประเทศไต้หวัน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน ($r=0.67$, $p<.01$)

อุง ฮี ลี, เฮย คยอง คิม และยง ฮยอง คิม (Ung Hee Lee, Hye Kyong Kim, & Young Hyung Kim, 2013) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความพึงพอใจในงาน โดยทำการศึกษาผลกระทบของกระบวนการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานจากบริษัทเกาหลีจำนวน 30 บริษัท โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 1,100 คน ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความซับซ้อนส่งผลกระทบทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

มุชตาซ, อาห์เมด, และ วาร์เรช (Mushtaq, Ahmed, & Warraich, 2014) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน แรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารจำนวน 236 คน ในเขต Gujrat ประเทศปากีสถาน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ($r=0.64$, $p<.05$) แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ ($r=0.17$, $p<.05$) แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ ($r=0.16$, $p<.05$) แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ ($r=0.36$, $p<.05$) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ ($r=0.32$, $p<.05$) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ ($r=0.30$, $p<.05$) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ($r=0.25$, $p<.05$)

ไอคอนเน่ (Ikonne, 2015) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในมหาวิทยาลัย South-West ใน

ประเทศไนจีเรีย จำนวน 125 คน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($r=0.63, p<.05$)

พารามานันดัม และเซย์วานายากิ (Paramanandam & Selvanayaki, 2016) ศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความพึงพอใจในงานของพนักงานในอูเรโอ เมือง Perundurai ประเทศอินเดีย ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในอูเรโอจำนวน 43 คน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ระดับ $r=0.68$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .01 และจากการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในฐานะตัวแปรตาม โดยมีค่า F Value อยู่ที่ 46.487 ($p<.01$) ค่า R Square อยู่ที่ .463 สรุปได้ว่า 46% ของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถอธิบายได้ด้วยความพึงพอใจในงาน

วาเอล ซาห์ร่า เอล ดิน โมฮัมเหม็ด (Wael Salah El Din Mohamed, 2016) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท Beni Suef Cement โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 211 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 325 คน พบว่า ในประเทศอียิปต์และโดยเฉพาะในธุรกิจปูนซีเมนต์นี้ นิยามและแนวคิดเรื่องของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรค่อนข้างจะเป็นแนวคิดที่ใหม่สำหรับองค์กรนี้และจากการศึกษาของผู้วิจัยพบว่า มีงานวิจัยจำนวนมากที่แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พาร์เซติโอ, ยูนิอาร์เซีย, และ อาห์เมน (Prasetio, Yuniarsih, & Ahman, 2017) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารของรัฐในเมือง Bandung ประเทศอินโดนีเซีย โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($r=0.33, p<.05$) ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($r=0.14, p<.05$) และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ($r=0.61, p<.01$)

จากการรวบรวมงานวิจัยต่าง ๆ ข้างต้น พบว่า ผลการวิจัยส่วนใหญ่ให้ผลที่สอดคล้องกันคือ ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 2 ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 2.1 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

สมมติฐานที่ 2.2 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

สมมติฐานที่ 2.3 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการพฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา

สมมติฐานที่ 2.4 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

สมมติฐานที่ 2.5 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเองและความพึงพอใจในงาน

จัดจ์และโบโน (Judge & Bono, 2001) ได้นำงานวิจัยที่ศึกษาผลของความสัมพันธ
ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความเชื่ออำนาจในการควบคุม
ความมั่นคงในอารมณ์ กับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน จำนวน 274 งานวิจัย มาสรุป
ความสัมพันธ์ด้วยวิธี Meta-Analytic ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมี
ความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.45 และการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการ
ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.23

ริกอตติ, ไชนส์, และ มอห์ (Rigotti, Schyns, & Mohr, 2008) ศึกษาเรื่องแบบวัต
รูปแบบย่อของการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ: โครงสร้างและความเที่ยงตรงของ
โครงสร้างระหว่าง 5 ประเทศ ได้ทำการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ
(Occupational Self-efficacy) ของพนักงานจำนวน 1,535 คน จาก 5 ประเทศที่ทำการสำรวจ
ได้แก่ ประเทศเยอรมัน สวีเดน เบลเยียม อังกฤษ และสเปน โดยทำการศึกษาความสัมพันธ์ของการ
รับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ความพึงพอใจในงานและ
ความผูกพันในองค์การ โดยใช้เครื่องมือวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ
(Occupational Self-efficacy) ของ Schyns and Von Collani (2002) ที่มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 8
ข้อ แต่ในการศึกษารั้งนี้เลือกข้อคำถามมาเพียง 6 ข้อ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของ
ตนเองทางด้านอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในงานทั้ง 5 ประเทศที่ทำการ
สำรวจ (ประเทศเยอรมัน สวีเดน เบลเยียม อังกฤษ และสเปน) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่
0.17, 0.46, 0.32, 0.19 และ 0.23 ตามลำดับ

ไซนส์ และวอน คอลลานี (Schyns & Von Collani, 2002) ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานจำนวน 326 คน เรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพกับความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ 0.31

แบล็คเบิร์น และ โรบินสัน (Blackburn & Robinson, 2008) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความพึงพอใจในงาน โดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูสอนวิชาการเกษตรในรัฐ Kentucky ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวนประชากรทั้งหมด 80 คน ศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 68 คน โดยแบ่งทำการศึกษาออกเป็น 3 กลุ่ม โดยใช้เกณฑ์ในเรื่องของประสบการณ์การสอนและวัดในเรื่องของการรับรู้ความสามารถของตนเองออกเป็น 3 ด้าน คือ (1) ด้านการเตรียมและสร้างความพร้อมในการเรียน (Student Engagement) (2) การจัดการเรียนการสอนของครู (Instructional Practices) (3) การบริหารจัดการชั้นเรียน (Classroom Management) พบว่า ผลการศึกษาในกลุ่มที่ 1 ศึกษาเกี่ยวกับครูที่มีประสบการณ์การสอนอยู่ที่ 1-2 ปี จำนวน 26 คน พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการเตรียมและสร้างความพร้อมในการเรียนกับความพึงพอใจในงาน ($r=0.54$, $p<.05$) พบความสัมพันธ์ทางลบของการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการจัดการเรียนการสอนกับความพึงพอใจในงาน ($r=-0.12$, $p<.05$) ความสัมพันธ์ทางบวกของการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการบริหารจัดการชั้นเรียนกับความพึงพอใจในงาน ($r=0.57$, $p<.05$) ผลการศึกษาในกลุ่มที่ 2 ศึกษาเกี่ยวกับครูที่มีประสบการณ์การสอนอยู่ที่ 3-4 ปี จำนวน 19 คน พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการเตรียมและสร้างความพร้อมในการเรียนกับความพึงพอใจในงาน ($r=0.56$, $p<.05$) ความสัมพันธ์ทางบวกของการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการจัดการเรียนการสอนกับความพึงพอใจในงาน ($r=0.84$, $p<.05$) และความสัมพันธ์ทางบวกของการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการบริหารจัดการชั้นเรียนกับความพึงพอใจในงาน ($r=0.68$, $p<.05$) ผลการศึกษาในกลุ่มที่ 3 ศึกษาเกี่ยวกับครูที่มีประสบการณ์การสอนอยู่ที่ 5-6 ปี จำนวน 23 คน พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการเตรียมและสร้างความพร้อมในการเรียนกับความพึงพอใจในงาน ($r=0.12$, $p<.05$) ความสัมพันธ์ทางบวกของการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการจัดการเรียนการสอนกับความพึงพอใจในงาน ($r=0.10$, $p<.05$) และความสัมพันธ์ทางลบของการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการบริหารจัดการชั้นเรียนกับความพึงพอใจในงาน ($r=-0.52$, $p<.05$) จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ครูกลุ่มที่ 1 นั้นยังไม่มีประสบการณ์ในการสอนมาก จึงทำให้ยังมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองและความพึงพอใจในงานที่ยังสูงอยู่ สำหรับครูกลุ่มที่ 2 มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ส่วนครูกลุ่มที่ 3

นั้นมีความพอใจในการบริหารจัดการชั้นเรียนค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับครูในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 อาจเนื่องมาจากประสบการณ์ในการสอนที่เจอดีและร้ายที่มีมากกว่าของครูกลุ่มที่ 3

แคนรินัส, เฮล์ม-ลอเรนส์, เบลจาค, บูอิติงค์, และ ฮอฟแมน (Canrinus, Helms-Lorenz, Beijaard, Buitink, & Hofman, 2012) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดของการรับรู้อัตลักษณ์ความเป็นครู การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในอาชีพ และระดับการเปลี่ยนแปลงแรงจูงใจของครู กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ครูชาวเนเธอร์แลนด์ จำนวน 1,214 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.26 การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการจัดการเรียนการสอนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.21 และความพึงพอใจในเรื่องของความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.57

อเดโบมิ, ไอบิโทเย, และ ซานนิ (Adebomi, Ibitoye, & Sanni, 2012) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและการรับรู้ความสามารถของตนเองในฐานะตัวแปรสื่อของความผูกพันในงานของครูการศึกษาพิเศษในเมือง Ibadan และ Oyo ในรัฐ Oyo ประเทศไนจีเรีย โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูจำนวน 250 คน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน ($r=0.012$, $p<.05$) การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ($r=0.004$, $p<.05$) และความพึงพอใจในงานกับการรับรู้ความสามารถของตนเองทั้งสองตัวแปรสามารถร่วมกันทำนายได้อย่างน่าเชื่อถือ $F(2,247) = 20.163$; $p<.05$ ความพึงพอใจในงานในการทำนายความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญ ($\beta = 0.01$, $t = 2.543$; $p<.05$) การรับรู้ความสามารถของตนเองในฐานะตัวแปรทำนายความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญ ($\beta=0.36$, $t = 6.120$; $p<.05$)

แพ็กกี และ จ็อบ (Paggi & Jopp, 2015) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพในพนักงานสูงอายุ (Outcomes of Occupational Self-efficacy in older workers) โดยทำการศึกษารูปแบบของการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy) ทำการทดสอบกับตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น แรงจูงใจภายใน (Intrinsic job motivation) ตัวแปรพยากรณ์ คือ การรู้จักตนเองในวัยสูงอายุ (Self-perceptions of aging) และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) โดยทำการศึกษากับพนักงานสูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 313 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ (Occupational Self-efficacy) สามารถทำนายความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ได้ โดยมีแรงจูงใจภายใน (Intrinsic job motivation) เป็นตัวแปรสื่อ และการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ

(Occupational Self-efficacy) ยังสามารถทำนายความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) ได้อีกด้วย

วรรณภา พุทธประสาธ (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน โดยศึกษาจากพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 176 คน ผลการศึกษาพบว่าสำหรับปัจจัยส่วนบุคคลนั้น พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองที่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง แต่ไม่พบความแตกต่างนี้ในปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และอายุงาน และพนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงและการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.15 ส่วนความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานเช่นกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.15

กิริดา พุ่มพงษ์ (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน กับผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกจ้างประจำของคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 116 คน และลูกจ้างชั่วคราวของคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 79 คน รวมทั้งสิ้น 195 คน จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ($r=0.62$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการรวบรวมงานวิจัยต่าง ๆ ข้างต้น พบว่า ผลการวิจัยส่วนใหญ่ให้ผลที่สอดคล้องกัน คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับทางบวกกับความพึงพอใจในงาน จึงนำไปสู่ความสนใจในการสร้างสมการทำนายที่ส่งผลต่อตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยที่องค์การใดที่พนักงานมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูงย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มสูงขึ้นด้วย นอกจากนี้การสนับสนุนและกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับที่เพิ่มสูงขึ้นนั้นย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ คือ พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นช่วยเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลของงานให้สูงขึ้น ช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกจ้างสูงขึ้น มีส่วนให้เกิดการลดต้นทุนการผลิตสินค้าและบริการ อัตราการลาออกและการขาดงานของพนักงานมีอัตราลดน้อยลง (Podsakoff, Whiting, Podsakoff, & Blume, 2009) ซึ่งมีผลดีมากมายที่จะเกิดขึ้นกับองค์การ หากพนักงานมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าว ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 3 ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความสามารถของตนเองกับความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษา บริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง” เป็น การวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) ที่ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีกระบวนการในการวิจัย ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง จำนวน 828 คน โดยจะเก็บข้อมูลเฉพาะพนักงานประจำที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ เดือนตุลาคม 2560)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่ใช้ในการคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่สามารถยอมรับได้ 1% เท่ากับ 0.01 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนกลุ่มประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรยามาเน่ (Yamane) จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 765 คน แต่เนื่องด้วยเมื่อปรึกษากับทางฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท ไม่สะดวกที่จะให้เก็บข้อมูลทั้ง 765 คน ทางผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับลดระดับความคลาดเคลื่อนที่ใช้ในการคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรยามาเน่จาก 1% เป็น 5% เท่ากับ 0.05 จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 270 คนและเพื่อป้องกันแบบสอบถามไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลเพิ่มขึ้นร้อยละ 18.5 จากขนาดตัวอย่างขั้นต่ำ ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คน เนื่องด้วยเกณฑ์ในการคัดออกอาสาสมัคร คือ อายุงานน้อยกว่า 1 ปีและพบว่าพนักงานจำนวน 8 คนมีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จึงทำให้เหลือกลุ่ม

ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 312 คน จากนั้นผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบลำดับชั้น อย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรแต่ละแผนก แล้วหาสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรแต่ละกลุ่มงาน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ตัวแทนประชากรที่มีการกระจายกันอย่างเป็นสัดส่วนในทุกกลุ่มงาน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยทำการใส่หมายเลขแทนรายชื่อของพนักงานในรายชื่อจาก ฐานข้อมูลของฝ่ายทรัพยากรบุคคล แล้วทำการสุ่มหมายเลขจนครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ ดังตาราง ที่ 3.1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1

แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

แผนก	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ทรัพยากรมนุษย์	10	4
บัญชี	49	18
ลูกค้าสัมพันธ์	55	21
ฝ่ายขาย	80	30
ฝ่ายธุรการ	3	1
ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ	10	4
ฝ่ายบริหาร	2	1
ฝ่ายปฏิบัติการ	619	233
รวม	828	312

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปร 3 ตัวแปร โดยแบ่งออกได้ดังนี้
ตัวแปรต้น ได้แก่

1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ตามแนวคิดของแบนดูรา (Bandura, 1986)

2. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ตามแนวคิดของสเปคเตอร์ (Spector, 1997)

ซึ่งประกอบด้วย 9 ด้านดังต่อไปนี้

2.1 ด้านผลตอบแทน (Pay)

- 2.2 ด้านการเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)
- 2.3 ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervision)
- 2.4 ด้านสวัสดิการ (Fringe Benefits)
- 2.5 ด้านรางวัลตอบแทน (Reward)
- 2.6 ด้านเงื่อนไขของระเบียบการทำงาน (Operating Procedures)
- 2.7 ด้านเพื่อนร่วมงาน (Coworkers)
- 2.8 ด้านธรรมชาติของงาน (Nature Work)
- 2.9 ด้านการสื่อสารภายในองค์กร (Communication)

ตัวแปรตาม

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ตามแนวคิดของออร์แกน (Organ, 1988) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)
- 1.2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)
- 1.3 พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา (Sportmanship)
- 1.4 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)
- 1.5 พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

ตารางที่ 3.2

แสดงระดับการวัดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	ระดับการวัด
1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง	Interval Scale
2. ความพึงพอใจในงาน	Interval Scale
3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	Interval Scale

3.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ โดยแบบสอบถาม 1 ชุดแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ อายุงาน และระดับการศึกษา โดยเป็นข้อคำถามแบบตรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามตามแนวคิดของชาวเซอร์และเจอร์ซาเลม (Schwarzar & Jerusalem, 1993) ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของแบนดูรา(Bandura) โดยพรทิพย์ วิศาลสุวรรณกร (2546) เป็นผู้แปลและปรับปรุงแบบสอบถาม มาใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อให้มีความสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 18 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน(Job satisfaction Survey: JSS) ของสเปคเตอร์ (Spector, 1997) โดยทัศนีย์ อัญมณีเจริญ (2550) เป็นผู้แปลและปรับปรุงแบบสอบถาม นำมาใช้เป็นต้นแบบในการสร้างและพัฒนาแบบสอบถามในครั้งนี้ ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบดังนี้ ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง ผู้บังคับบัญชา สวัสดิการ รางวัลผลตอบแทน เจื่อนใจของระเบียบการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ธรรมชาติของงาน และการสื่อสารในองค์กร มาใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อให้มีความสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 36 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามตามแนวคิดของออร์แกน (Organ, 1988) โดยธรรมรัตน์ อยู่พรต (2555) เป็นผู้แปลและปรับปรุงแบบสอบถาม นำมาใช้เป็นต้นแบบในการสร้างและพัฒนาแบบสอบถามในครั้งนี้ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) การมีน้ำใจนักกีฬา(Sportsmanship) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และการสำนึกในหน้าที่(Conscientiousness) มาใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อให้มีความสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 21 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

แบบสอบถามส่วนที่ 2, 3, 4 เป็นแบบสอบถามโดยใช้มาตราวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นดังแสดงตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3

แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบสออบถาม

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถามเชิงบวก	คะแนนข้อคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างมาก	5	1
ค่อนข้างเห็นด้วย	4	2
ปานกลาง	3	3
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	1	5

เกณฑ์การแปลผลคะแนนของข้อมูลนั้น ผู้วิจัยหาค่าพิสัย (Range) โดยแบ่งช่วงระดับด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ตามสูตรคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

จากสูตรการหาอันตรภาคชั้นข้างต้น ผู้วิจัยจึงแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยแต่ละข้อเป็นเกณฑ์ ดังนี้

ตารางที่ 3.4

แสดงการแปลผลคะแนน

ช่วงคะแนน	ระดับคะแนน
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00- 2.33	คะแนนระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34- 3.67	คะแนนระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.68- 5.00	คะแนนระดับสูง

3.5 แนวทางการสร้างและปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถามดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ตามแนวคิดของชาวเซอร์และเจอร์ซาเลม (Schwarzar & Jerusalem, 1993) ซึ่งพรทิพย์ วิศาลสุวรรณกร (2546) เป็นผู้แปลและปรับปรุงแบบสอบถาม แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ตามแนวคิดของสเปคเตอร์ (Spector, 1997) ซึ่งทัศนีย์ อัญมณีเจริญ (2550) เป็นผู้แปลและปรับปรุงแบบสอบถาม และแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตามแนวคิดของออร์แกน (Organ, 1988) ซึ่งธรรมรัตน์ อยู่พรต (2555) เป็นผู้แปลและปรับปรุงแบบสอบถาม จากนั้นทำการพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คนเป็นผู้พิจารณาข้อความแต่ละข้อความว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาสอดคล้องกับนิยามของแต่ละตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ โดยผู้วิจัยได้ให้คำนิยามของแต่ละตัวแปรที่ทำการศึกษาไว้เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญใช้ในการพิจารณาและมีการกำหนดคะแนนในการประเมิน รายละเอียด ดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5

เกณฑ์การให้คะแนนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาในแต่ละข้อความ

ผลการประเมิน	คะแนน
มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา	+1
ไม่แน่ใจ	0
ไม่มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา	-1

จากนั้นนำผลคะแนนการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาตามจำนวนอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Index of item objective congruence: IOC) ตามสูตรของ โรวินเนลลี และ แฮมเบิลตัน (Rovinelli & Hambleton, 1997, pp. 49-60) ดังนี้

สูตรสำหรับหาค่า IOC

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดย R = ค่าคะแนนคำตอบของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เมื่อได้ค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจึงมาพิจารณาเกณฑ์เพื่อตัดสินใจในการเลือกข้อความ รายละเอียดในตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6

เกณฑ์ในการพิจารณาเลือกข้อคำถาม

ค่าคะแนน IOC	การตัดสินใจ
0.50-1.00	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาตามเกณฑ์ที่กำหนด
ต่ำกว่า 0.50	ไม่มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาตามเกณฑ์ที่กำหนด

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาไปคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับผลคะแนนของข้อที่เหลือทั้งหมดของแบบสอบถาม (Corrected Item Total Correlation: CITC) เพื่อพิจารณาหาค่าความตรงตามภาวะสันนิษฐานของแบบสอบถามแต่ละชุด โดยผู้วิจัยใช้ค่าอ้างอิงจากตารางค่าวิกฤตของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งผลการทดสอบแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง มีดังนี้

- | | |
|---|--------------|
| (1) แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง | จำนวน 18 ข้อ |
| (2) แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน | จำนวน 36 ข้อ |
| (3) แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ | จำนวน 21 ข้อ |

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ข้อคำถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาไปทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าความคงที่ภายใน (Internal Consistency) และใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) โดยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งรายด้านและรายฉบับจากการดูค่าอัลฟา (Alpha) พบว่าหากแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเกิน 0.70 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551)

ตารางที่ 3.7

เกณฑ์การให้คะแนนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาในแต่ละข้อคำถาม

ผลการประเมิน	คะแนน
มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา	+1
ไม่แน่ใจ	0
ไม่มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา	-1

จากนั้นนำผลคะแนนการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาหาคำนวนอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Index of item objective congruence: IOC) ตามสูตรของ โรวินเนลลี และแฮมเบิลตัน (Rovinelli & Hambleton, 1977, p.49-60) คือ

สูตรสำหรับหาค่า IOC

$$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$$

โดย R = ค่าคะแนนคำตอบของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เมื่อได้ค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจึงมาพิจารณาเกณฑ์เพื่อตัดสินใจในการเลือกข้อคำถาม รายละเอียดในตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8

เกณฑ์เพื่อตัดสินใจในการเลือกข้อคำถาม

ค่าคะแนน IOC	การตัดสินใจ
0.50-1.00	มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาตามเกณฑ์ที่กำหนด
ต่ำกว่า 0.50	ไม่มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาตามเกณฑ์ที่กำหนด

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และแบบสอบถามพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ไปทดสอบก่อนใช้จริง (try out) โดยนำแบบสอบถามไปให้ที่พนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจโลจิสติกส์ ที่มีคุณสมบัติเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่าง (แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง) จำนวน 60 คน

5. ผู้วิจัยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับผลคะแนนของข้อที่เหลือทั้งหมดของแบบสอบถาม (Corrected Item Total Correlation: CITC) เพื่อพิจารณาค่าความตรงตามภาวะสันนิษฐาน ของแบบสอบถามแต่ละชุด ทั้งการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยผู้วิจัยใช้ค่าที่อ้างอิงจากตารางค่าวิกฤตของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งผลการทดสอบแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง มีดังนี้

(1) แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง จำนวน 18 ข้อ ไม่มีการตัดออก เนื่องจากมีค่า CITC สูงกว่า .20 ทุกข้อ (ภาคผนวก ข)

(2) แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน จำนวน 36 ข้อ พบว่า มีข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ มีค่าต่ำกว่า .20 (ข้อ 1 = .187, ข้อ 2 = .132 และข้อ 27 = .189) แต่เนื่องจากเป็นข้อคำถามหลัก ผู้วิจัยจึงยังคงข้อคำถามนั้นในแบบสอบถาม (ภาคผนวก ข)

(3) แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จำนวน 21 ข้อ ไม่มีการตัดออก เนื่องจากมีค่า CITC สูงกว่า .20 ทุกข้อ (ภาคผนวก ข)

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการวัดค่าคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach Coefficient Alpha: α) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งรายด้านและรายฉบับจากการดูค่า Alpha และ Scale if item deleted เพื่อเลือกข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสูงกว่า 0.70 (รายละเอียดในภาคผนวก ข) จากการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังกล่าว ผู้วิจัยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3.9

ตารางที่ 3.9

แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	จำนวนข้อคำถาม	ค่าความเชื่อมั่น
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	18	.806
1. ด้านผลตอบแทน	4	.709
2. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	4	.714
3. ด้านผู้บังคับบัญชา	4	.812
4. ด้านสวัสดิการ	4	.681
5. ด้านรางวัลผลตอบแทน	4	.574
6. ด้านเงื่อนไขของระเบียบการทำงาน	4	.754
7. ด้านเพื่อนร่วมงาน	4	.649
8. ด้านธรรมชาติของงาน	4	.828
9. ด้านการสื่อสารภายในองค์การ	4	.765
ความพึงพอใจในงาน	36	.922
1. ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	4	.458
2. ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	4	.658
3. ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา	4	.411
4. ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	5	.633
5. ด้านพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่	4	.652
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	21	.838

จากแนวทางการสร้างและปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังกล่าวข้างต้นนั้น ผู้วิจัยจะได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ดังแสดงในภาคผนวก ข

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยจัดทำหนังสือขออนุญาตในการทำวิจัยจาก คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์และความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเสนอไปยังกลุ่มธุรกิจโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง
2. ผู้วิจัยติดต่อกับกลุ่มธุรกิจโลจิสติกส์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อการศึกษา การแสดงผลการวิจัยแบบภาพรวม และการรักษาความลับจากข้อมูลที่ได้โดยจะมีการทำลายทิ้งทันที ภายหลังจากวิจัยเสร็จสิ้น
3. ผู้วิจัยทำการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการตอบแบบสอบถามให้กับทุกคนได้ทราบและยืนยันว่าข้อมูลที่ได้จะเก็บเป็นความลับ และผลการวิจัยจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด เพื่อให้ได้ผลการสำรวจที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด
4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มากรอกให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ตั้งแต่แรก และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งการวิเคราะห์เป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบไปด้วย เพศ ระดับการศึกษา อายุ และอายุงาน โดยสถิติที่ใช้ คือ การหาค่าความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้ค่ามัธยฐานเลขคณิต (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ส่วนที่ 4 การสร้างสมการทำนายการรับรู้ความสามารถของตนเองและความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter)

ตารางที่ 3.10

แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานการวิจัยที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา	
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่	

ตารางที่ 3.10

แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจในกีฬา	
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.5 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่	
สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การรับรู้ความสามารถของตนเองกับความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้	Multiple Regression Analysis

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวินิจฉัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษา บริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง” ศึกษากับพนักงานในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามทั้งหมด 320 ฉบับ ได้กลับคืนมา 320 ฉบับ เนื่องด้วยเกณฑ์ในการคัดออกอาสาสมัคร คือ อายุงานน้อยกว่า 1 ปีและพบว่าพนักงานจำนวน 8 คนมีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จึงทำให้เหลือกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 312 คน ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สถิติเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ส่วนที่ 4 อภิปรายสมมติฐานการวิจัย

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1

แสดงข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ($n = 312$)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	80	25.60
หญิง	232	74.40
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	41	13.10
26- 35 ปี	180	57.70
36- 45 ปี	71	22.80
มากกว่า 45 ปี	20	6.40

ตารางที่ 4.1

แสดงข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ($n = 312$) (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. อายุงาน		
1- 3 ปี	111	35.60
4- 6 ปี	88	28.20
มากกว่า 6 ปี	113	36.20
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	24	7.70
ปริญญาตรี	231	74.00
สูงกว่าปริญญาตรี	57	18.30
รวม	312	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างโดยแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ พบว่า

เพศ จากผลที่ได้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 74.40 และเพศชายจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60

อายุ จากผลที่ได้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 26- 35 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 57.70 รองลงมาได้แก่ อายุ 36-45 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 และอายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 ตามลำดับ

อายุงาน จากผลที่ได้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 6 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20 รองลงมาได้แก่ อายุงาน 1-3 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 35.60 และอายุงาน 4-6 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา จากผลที่ได้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00 รองลงมาได้แก่ จบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 และจบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตารางที่ 4.2

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับคะแนน
1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง	3.62	.43	ปานกลาง
2. ความพึงพอใจในงาน	3.37	.43	ปานกลาง
ด้านผลตอบแทน	3.12	.58	ปานกลาง
ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	3.28	.65	ปานกลาง
ด้านผู้บังคับบัญชา	3.88	.71	สูง
ด้านสวัสดิการ	3.31	.60	ปานกลาง
ด้านรางวัลผลตอบแทน	3.22	.61	ปานกลาง
ด้านเงื่อนไขของระเบียบการทำงาน	2.88	.82	ปานกลาง
ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.77	.72	สูง
ด้านธรรมชาติของงาน	3.57	.64	ปานกลาง
ด้านการสื่อสารภายในองค์กร	3.32	.78	ปานกลาง
3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	3.88	.40	สูง
ด้านพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ	3.93	.52	สูง
ด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น	4.10	.54	สูง
ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจนักกีฬา	3.85	.51	สูง
ด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือ	3.83	.56	สูง
ด้านพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่	3.77	.57	สูง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .43

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .43 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลตอบแทน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านสวัสดิการ ด้านรางวัลผลตอบแทน ด้านเงื่อนไขของระเบียบการทำงาน ด้านธรรมชาติของงาน และด้านการสื่อสาร

ภายในองค์การ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12, 3.28, 3.31, 3.22, 2.88, 3.57 และ 3.32 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .58, .65, .60, .61, .82, .64 และ .78 ตามลำดับ ส่วนด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และ 3.77 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .71 และ .72 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมกรมีน้ำใจนักกีฬา ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93, 4.10, 3.85, 3.83 และ 3.77 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .52, .54, .51, .56 และ .57 ตามลำดับ

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรมีน้ำใจนักกีฬา

สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ

สมมติฐานที่ 1.5 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่

ตารางที่ 4.3

แสดงค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

	การรับรู้ความสามารถของตนเอง
ด้านพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ	.170**
ด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น	.301**
ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจนักกีฬา	.385**
ด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือ	.278**
ด้านพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่	.408**
พฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	.422**

**p<.01

จากตารางที่ 4.3 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 5 ด้าน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .422$, $p < .01$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์การรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรรายด้าน พบว่า พฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมมีน้ำใจนักกีฬา ด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .170 .301 .385 .278 และ .408 ตามลำดับ ทั้งหมดมีค่า $p < .01$ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.1 1.2 1.3 1.4 และ 1.5 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 2.1 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ

สมมติฐานที่ 2.2 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น

สมมติฐานที่ 2.3 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา

สมมติฐานที่ 2.4 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

สมมติฐานที่ 2.5 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่

ตารางที่ 4.4

แสดงค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

	ความพึงพอใจในงาน
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	.276**
ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	.296**
ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา	.416**
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	.302**
ด้านพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่	.419**
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	.466**

** $p < .01$

จากตารางที่ 4.4 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้ง 5 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .466$, $p < .01$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .276 .296 .416 .302 และ .419 ตามลำดับ ทั้งหมดมีค่า $p < .01$ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.1 2.2 2.3 2.4 และ 2.5 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความสามารถของตนเองกับความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

หลังจากผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง โดยปัจจัยที่นำมาศึกษา ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความพึงพอใจในงาน ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความพึงพอใจในงาน

ในการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ ก่อนที่จะสามารถทำการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณเพื่อหาความสามารถในการร่วมกันพยากรณ์ของตัวแปรอิสระนั้น ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์ต่อกันโดยคำนวณจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ถ้าหากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันมาก กล่าวคือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากกว่า .80 จะไม่สามารถทำการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณได้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) และได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

	SE	IN	PRO	SUP	FB	RE	OP	CO	NA	COM	SA	AL	CS	SM	CV	CONS	OCB
1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง (SE)	1																
2. ผลตอบแทน (IN)	.203**	1															
3. การเลื่อนตำแหน่ง (PRO)	.326**	.464**	1														
4. ผู้บังคับบัญชา (SUP)	.310**	.103	.205**	1													
5. สวัสดิการ (FB)	.238**	.240**	.290**	.344**	1												
6. รางวัลผลตอบแทน (RE)	.352**	.265**	.219**	.513**	.492**	1											
7. เส้นใตของระเบียบการทำงาน (OP)	.243**	.227**	.133*	.448**	.385**	.534**	1										
8. เพื่อนร่วมงาน (CO)	.318**	-.015	.095	.514**	.325**	.348**	.263**	1									
9. ธรรมชาติของงาน (NA)	.327**	.209**	.578**	.448**	.304**	.241**	.203**	.311**	1								
10. การสื่อสาร (COM)	.211**	.040	.231**	.484**	.441**	.441**	.467**	.430**	.341**	1							
11. ความพึงพอใจในงาน (SA)	.442**	.413**	.543**	.730**	.660**	.710**	.670**	.593**	.632**	.707**	1						
12. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (AL)	.170**	-.008	.009	.310**	.097	.261**	.232**	.284**	.094	.223*	.276**	1					
13. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (CS)	.301**	-.015	.178**	.344**	.060	.215**	.095	.317**	.219**	.230**	.296**	.571**	1				
14. พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา (SM)	.385**	.044	.178**	.377**	.218**	.248**	.258**	.312**	.331**	.344**	.416**	.332**	.504**	1			
15. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (CV)	.278**	.014	.091	.287**	.189**	.129*	.191**	.265**	.265**	.241**	.302**	.293**	.291**	.595**	1		
16. พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ (CONS)	.408**	.037	.278**	.351**	.244**	.262**	.184**	.362**	.434**	.221**	.419**	.239**	.313**	.495**	.481**	1	
17. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB)	.422**	.020	.199**	.455**	.225**	.298**	.262**	.420**	.371**	.343**	.466**	.647**	.713**	.799**	.771**	.701**	1

*p<.05, **p<.01

จากตารางที่ 4.5 เป็นการวิเคราะห์เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความพึงพอใจในงาน พบว่าตัวแปรความพึงพอใจในงานมีสหสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงสุดกับด้านผู้บังคับบัญชา ($r = .730, p < .01$) รองลงมาคือ ด้านรางวัลผลตอบแทน ($r = .710, p < .01$) และด้านการสื่อสาร ($r = .707, p < .01$) และตัวแปรอิสระทุกตัว มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่เกิน .80 จึงสามารถทำการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณต่อไปได้

ต่อมาผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง จากตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการเลือกตัวแปรเข้าสู่สมการโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter) ดังแสดงผลที่ตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6

แสดงผลการคัดเลือกตัวแปรเข้าสู่สมการ โดยใช้วิธีการนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter) เพื่อแสดงสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ปัจจัย	B	Std.Error	Beta(β)	T	Sig
ค่าคงที่	2.019	.187		10.789	.000
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	.242	.049	.264	4.931	.000**
ความพึงพอใจในงานด้านผลตอบแทน	-.059	.038	-.087	-1.552	.122
ความพึงพอใจในงานด้านการเลื่อนตำแหน่งงาน	.002	.040	.003	.047	.962
ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา	.106	.036	.194	2.955	.003*
ความพึงพอใจในงานด้านสวัสดิการ	-0.17	.038	-.025	-.437	.662
ความพึงพอใจในงานด้านรางวัล ผลตอบแทน	.000	.042	.000	-.007	.994
ความพึงพอใจในงานด้านเงื่อนไขของระเบียบการ ทำงาน	.017	.029	.034	.573	.567
ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน	.087	.032	.158	2.714	.007*
ความพึงพอใจในงานด้านธรรมชาติของงาน	.086	.039	.139	2.170	.031*
ความพึงพอใจในงานด้านการสื่อสาร	.039	.031	.076	1.245	.214
$R = .588, R^2 = .324, SEE = .324, F = 15.925 **$					

** $p < .01$, * $p < .05$

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้านธรรมชาติของงาน ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรทั้ง 4 ตัว คือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้านธรรมชาติของงาน เข้าสมการอีกครั้ง โดยวิธีการนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter) ดังแสดงที่ตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7

แสดงผลการทำนายสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ปัจจัย	B	Std.Error	Beta(β)	T	Sig
ค่าคงที่	1.904	.171		11.160	.000
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	.230	.047	.251	4.918	.000**
ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา	.122	.032	.223	3.818	.000**
ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน	.102	.030	.185	3.336	.001*
ความพึงพอใจในงานด้านธรรมชาติของงาน	.081	.033	.131	2.448	.015*
R=.578, R ² = .325, SEE = .324, F = 38.421 **					

**p<.01, * p<.05

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว คือ ตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้านธรรมชาติของงาน สามารถร่วมกันอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 32.5 โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ดีที่สุด คือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และรองลงมาคือ ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้านธรรมชาติของงาน ตามลำดับ โดยสามารถสร้างสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในรูปของคะแนนดิบ ได้ดังนี้

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ = 1.904 + .230 (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) + .122 (ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา) + .102 (ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน) + .081 (ความพึงพอใจในงานด้านธรรมชาติของงาน)

เมื่อแปลงคะแนนดิบให้เป็นคะแนนมาตรฐาน (Z-Score) จะได้สมการทำนายพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนี้

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร = .251 (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) .223 (ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา) .185 (ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน) .131 (ความพึงพอใจในงานด้านธรรมชาติของงาน)

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้านธรรมชาติของงาน สามารถอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ หมายความว่า ถ้าการรับรู้ความสามารถของตนเองเพิ่มมากขึ้นเท่าใด ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้านธรรมชาติของงานเพิ่มมากขึ้นเท่าใด จะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มสูงขึ้นด้วย และในทางกลับกันถ้าการรับรู้ความสามารถของตนเองและความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้านธรรมชาติของงานลดน้อยลงเท่าใด ก็จะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรลดลงด้วย

4.4 การอภิปรายสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ($r=.170, p<.01$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nima Shahidi et al. (2015) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Mariela Pavalache-Ilie (2014) และ Iram Naveed Sheikh (2015) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.301, p<.01$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nima Shahidi et al. (2015) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Lior Oren et al. (2013) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.385, p<.01$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nima Shahidi et al. (2015) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Ulfani Rahman et al. (2014) ได้ศึกษาบทบาทของความพึงพอใจในงานในฐานะตัวแปรสื่อของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.278, p<.01$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nima Shahidi et al. (2015) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Amal Sobhy et al. (2016) และ Mahrughy and Yadegar (2016) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.5 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.408, p<.01$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nima Shahidi et al. (2015) พบว่า

การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมกราน์นิกในหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Cintantya and Salendu (2017) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกราน์นิกการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อรวบรวมผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.422$, $p<.01$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lior Oren et al. (2013), Mariela Pavalache-Ilie (2014), Ulfani Rahman et al. (2014), Nima Shahidi et al. (2015), Amal Sobhy et al. (2016), Mahrugby and Yadegar (2016) และ Cintantya and Salendu (2017) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้หากพนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง ส่งผลให้มีแรงจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ โดยพนักงานเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งพฤติกรรมนั้น ๆ ก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อความก้าวหน้าในการทำงานขององค์การต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของ Wood and Bandura (1989) ที่ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า เป็นบทบาทหลักในกระบวนการควบคุมตนเอง ส่งผลให้มีแรงจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ รวมถึงความพยายามที่จะทุ่มเทและยืนหยัดที่จะกระทำต่อสิ่งนั้น บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความพยายามที่จะกระทำให้สำเร็จมากกว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 2.1 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกราน์นิกการให้ความช่วยเหลือ

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกราน์นิกการให้ความช่วยเหลืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.276$, $p<.01$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Khadija Mushtaq et al. (2014) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกราน์นิกการให้ความช่วยเหลืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และใกล้เคียงกับงานวิจัยของ กรรณิกา ปกป้อง (2548), ชัยวัฒน์ ตันติภาสวสิน (2548) และ นันทสภรณ์ อภิศักดิ์กุล (2548) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2.2 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.296, p<.01$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Khadija Mushtaq et al. (2014) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และใกล้เคียงกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ วัฒนาวิโส (2551), สุกัญญา สุกัญสันต์ (2553) และ Steven Appelbaum et al. (2004) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2.3 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.416, p<.01$) ใกล้เคียงกับงานวิจัยของ สุนทรี ศักดิ์ศรี และ นนทธีรัตน์ พัฒนภักดี (2557) ที่ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเองและความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและเพื่อศึกษาอำนาจพยากรณ์ของการเห็นคุณค่าในตนเองและความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Bragger Rodriguez et al. (2005) และ Krishnan et al. (2010) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2.4 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.302, p<.01$) ใกล้เคียงกับงานวิจัยของ ชนิกันต์ เสียงเย็น (2557) ที่ได้ทำการศึกษา ระดับและความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ความพึงพอใจในงาน จิตวิญญาณในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของหัวหน้างานในธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อ พบว่า ความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Lu, Shin & Chen (2013), Ung Hee Lee et al. (2013) และ Chinyere N. Ikonne (2015) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2.5 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรรณการสำนึกในหน้าที่

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรรณการสำนึกในหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.419, p<.01$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Khadija Mushtaq et al. (2014) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรรณการสำนึกในหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Paramanandam and Selvanayaki (2016) และ Arif Partono Prasetio et al. (2017) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อรวบรวมผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.466, p<.01$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิกา ปกป้อง (2548), ชัยวัฒน์ ตันติภาสวสิน (2548), นันท์สภรณ์ อภิศักดิ์กุล (2548), กรรณิการ์ วัฒนาวีโส (2551), สุภัญญา สุบุญสันต์ (2553), สุนทรีย ศักดิ์ศรี และ นนทิตร์น พัฒนาภักดี (2557), ชนิกานต์ เสียงเย็น (2557), Steven Appelbaum et al. (2004), Bragger Rodriguez et al. (2005), Krishnan et al. (2010), Lu, Shin & Chen (2013), Ung Hee Lee et al. (2013), Khadija Mushtaq et al. (2014), Chinyere N. Ikonne (2015), Paramanandam and Selvanayaki (2016) และ Arif Partono Prasetio et al. (2017) ที่พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงาน อันเป็นความรู้สึกที่ดีของพนักงานต่องานที่ทำ อันเป็นผลมาจากสิ่งที่ดี ๆ ที่ได้รับจากการทำงาน เช่น ค่าตอบแทนที่ดี เพื่อนร่วมงาน การบริหารจัดการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น ก่อให้เกิดประโยชน์และผลดีต่อการบริหารจัดการและการขับเคลื่อนองค์การให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ จากการที่พนักงานแสดงพฤติกรรมเชิงบวกหรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับแนวคิดของทราภรณ์ อาสนเสวตร์ (2556) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ทัศนคติ อารมณ์ และความพึงพอใจในงานทางบวก ทางลบ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานว่าจะทุ่มเทมากน้อยแค่ไหน

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความสามารถของตนเองกับความพึงพอใจในงานสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองกับความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้าน

ธรรมชาติของงาน สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ โดยสามารถอธิบายหรือพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 32.5 และสมการที่ได้เป็นดังนี้

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ = .251 (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) .223 (ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา) .185 (ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน) .131 (ความพึงพอใจในงานด้านธรรมชาติของงาน)

สรุปได้ว่า เมื่อพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเอง จะมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ Bandura (1977) ได้กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความคาดหวังในผลที่เกิดขึ้นว่า บุคคลเลือกที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นๆ โดยเล็งเห็นถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นต่อตนเองจึงได้เลือกแสดงพฤติกรรมนั้นขึ้น เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ตนคาดหวัง บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงและคาดหวังผลลัพธ์ที่ได้สูง มักจะตัดสินใจเลือกกระทำพฤติกรรมนั้นอย่างแน่นอนและยิ่งบุคคลทำงานด้วยความเพียรพยายามจนงานสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ จะยิ่งเป็นการเสริมแรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองให้สูงยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lior Oren et al. (2013) ที่ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การรับรู้ความยุติธรรมขององค์การ แรงจูงใจในการทำงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง Mariela Pavalache-Ilie (2014) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความพึงพอใจในงาน และบุคลิกภาพของพนักงาน โดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างพนักงานในกองทัพประเทศโรมาเนีย พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถของตนเองทั้งหมด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ulfiani Rahman et al. (2014) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูสอนศาสนาในประเทศอินโดนีเซีย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Iram Naveed Sheikh (2015) ศึกษาผลกระทบของเรื่องความสมบูรณ์แบบนิยมและการรับรู้ความสามารถของตนเอง ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Nima Shahidi et al. (2015) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยอิสลามิค อาร์ซาต พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Amal Sobhy Mahmoud and Sanaa Abd El Azim Ibrahim (2016) ศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาล โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การและการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาล พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลได้รับผลมาจากการรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mahrugly and Yadegar (2016) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยทำการศึกษากับผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการของโรงเรียนในประเทศอิหร่าน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cintantya and Salendu (2017) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยทำการศึกษากับพนักงานในธนาคารในประเทศอินโดนีเซีย พบว่า ตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งเป็นหนึ่งในตัวแปรของทุนทางจิตวิทยา สามารถสรุปได้ว่าพนักงานธนาคารที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มขึ้น

พนักงานที่มีความพึงพอใจในงาน จะมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทราภรณ์ อาสนเสวตร (2556) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึงทัศนคติ อารมณ์ ความพึงพอใจในทางบวก ทางลบ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานว่าจะทุ่มเทมากหรือน้อยแค่ไหน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิกา ปกป้อง (2548) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน โดยทำการศึกษากับพนักงานบริษัทบางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) พบว่า ความพึงพอใจในงานในด้านลักษณะงานและด้านผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม กรรณิการ์ วัฒนาวีโส (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงกับความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ชัยวัฒน์ ตันติภาสวดีน (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างกับพนักงานบริษัทซี.พี. เซเวนอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม สุกัญญา สุบุญสันต์ (2553) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ระดับความพึงพอใจในงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ชนิกานต์ เสียงเย็น (2557) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ความพึงพอใจในงาน จิตวิญญาณในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของหัวหน้างานในธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อ ผลการศึกษา

พบว่า ความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Steven Appelbaum et al. (2004) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของความพึงพอใจในงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในโรงงานพลาสติกแห่งหนึ่งในประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lu et al. (2005) ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในไต้หวันพบว่า ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Krishnan et al. (2010) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่สร้างแรงจูงใจกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธุรการในสถาบันการเรียนรู้สาธารณะในประเทศมาเลเซีย พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Arif Partono Prasetio et al. (2017) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารในประเทศอินโดนีเซีย พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลการวิจัยทั้งหมด สรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเป็นไปตามจุดประสงค์ของงานวิจัยที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาตัวแปรที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังผลที่ปรากฏในค่าสถิติ ที่แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองและความพึงพอใจในงาน ปัจจัยทั้งสองถือว่า เป็นตัวแปรที่องค์การควรที่จะให้ความสนใจเพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยใช้ในการวางแผนนโยบายพัฒนาและเป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์การให้มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน ทั้งนี้เนื่องจากผลที่ได้จากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้น เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้้องค์การประสบความสำเร็จในระยะยาวประการหนึ่ง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษา บริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง”

5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
2. เพื่อสร้างสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

5.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง จำนวน 828 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ เดือนตุลาคม 2560) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งนั้น โดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973) ในการคำนวณเพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 270 คน เพื่อป้องกันข้อมูลไม่ครบถ้วน ดังนั้นจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 312 คน ในการศึกษาครั้งนี้

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยคำถามที่ใช้เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close ended) ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ อายุงาน และระดับการศึกษา โดยเป็นข้อคำถามแบบตรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามตามแนวคิดของชาวเซอร์และเจอร์ซาเลม (Schwarzar & Jerusalem, 1993) ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของแบนดูรา (Bandura) โดยพรทิพย์ วิศาลสุวรรณกร (2546) เป็นผู้แปลและปรับปรุง

แบบสอบถาม มาใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อให้มีความสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 18 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction Survey: JSS) ของสเปคเตอร์ (Spector, 1997) โดย ทศนีย์ อัญมณีเจริญ (2550) เป็นผู้แปลและปรับปรุงแบบสอบถาม มาใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อให้มีความสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ ดังนี้ ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง ผู้บังคับบัญชา สวัสดิการ รางวัลตอบแทน เจือ้นใจของระเบียบการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ธรรมชาติของงาน และการสื่อสารในองค์กร มาใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อให้มีความสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 36 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามตามแนวคิดของออร์แกน (Organ, 1988) โดย ธรรมรัตน์ อยู่พรต (2555) เป็นผู้แปลและปรับปรุงแบบสอบถาม มาใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อให้มีความสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) การมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) มาใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อให้มีความสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 21 ข้อ

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ในการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากนั้นจึงวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กันระหว่างตัวแปร การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และสุดท้ายจึงทำการวิเคราะห์เชิงทำนายว่าตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการเลือกตัวแปรเข้าสู่สมการโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression)

5.5 สรุปผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และเพื่อวิเคราะห์ว่าการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า

1. จากการศึกษาปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง และการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .422 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .466 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. จากการศึกษา เพื่อวิเคราะห์การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมี 4 ตัวแปรคือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้านธรรมชาติของงาน ได้ร้อยละ 32.5 ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้านธรรมชาติของงาน จะมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

5.6 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

จากการวิจัยที่ศึกษาถึง ปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และจากการศึกษาวิเคราะห์การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการวิจัยที่ได้นี้ พบว่า การรับรู้

ความสามารถของตนเองและความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นองค์การสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคคล ให้มีการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีการพัฒนาและจูงใจพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพราะความพึงพอใจในงานของพนักงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะผลักดันให้พนักงานเกิดความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การและพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานจะพูดถึงองค์การในด้านบวก ช่วยเหลือพนักงานผู้อื่น และทำงานของตนเองมากกว่าความคาดหวังที่องค์การต้องการ

5.7 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธุรกิจโลจิสติกส์เพียงองค์กรเดียว การศึกษาครั้งต่อไป อาจทำการศึกษายกผลไปศึกษาในธุรกิจอื่น ๆ ได้ เช่น ธุรกิจการให้บริการโรงแรม ธุรกิจการเงินการธนาคาร ธุรกิจด้านโรงงานการผลิตผลิตภัณฑ์ เป็นต้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มความหลากหลายของกลุ่มธุรกิจ เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่หลากหลายครอบคลุมและชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาผลที่เกิดจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น ความตั้งใจอยู่ในงาน แนวโน้มการลาออกของพนักงาน ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นต้น
3. อาจศึกษาเพิ่มเติมกับตัวแปรอื่น ๆ ที่น่าสนใจที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น การรับรู้ความยุติธรรม ความไว้วางใจในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น ซึ่งอาจมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
4. เพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับงานวิจัยเชิงปริมาณ

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีระ สิ้นเดชารักษ์. (2558). *สถิติประยุกต์:ปฐมบทแห่งการวิจัยทางสังคม(Statistics)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2556). *พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงษ์ชัย อธิคมรัตนกุล. (2550). *โลจิสติกส์ ก้าวอย่างประเทศไทยในกระแสโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 6)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มณีวรรณ ฉัตรอุทัย. (2551). *The People Championแนวคิดและหลักการบริหารคนเพื่อผลงาน*. กรุงเทพฯ: วี. เจ.พรินติ้ง.
- รัตนา ศิริพานิช. (2533). *หลักการสร้างแบบสอวัตทางจิตวิทยาและทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: เจริญวิทย์การพิมพ์.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2551). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2543). *ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2545). *พฤติกรรมองค์การ:ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริอร วิชชาวุธ. (2553). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรพล พะยอมแย้ม. (2545). *ปฏิบัติการจิตวิทยา*. กรุงเทพฯ: สหภาพพัฒนาการพิมพ์.

บทความในวารสาร

- สฎายุ ธีระวณิชตระกูล. (มิถุนายน-ตุลาคม 2547). การส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างยั่งยืน. *วารสารศึกษาศาสตร์*, 15-28.
- สุนทรีย์ ศักดิ์ศรี และ นนทิรัตน์ พัฒนภักดี. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2557). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. *วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์*, 2-11.
- เอกชัย อภิศักดิ์กุล. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*. 26, 47-57.

วิทยานิพนธ์และงานวิจัยส่วนบุคคล

- กัญญา กัญจา. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
- กิตติศักดิ์ จินดากุล. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ทีทีแอนด์ทีจำกัด (มหาชน). (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- กิริดา พุ่มพงษ์. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน กับผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะมนุษยศาสตร์.
- กรรณิกา ปกป้อง. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

- กรรณิการ์ วัฒนาวีโส. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง กับความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- เกรียงสุข เพ็ญพวงศ์. (2554). *ศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเอง การมองโลกในแง่ดี และความผูกพันในงาน: กรณีศึกษาพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องสำอาง และยารักษาโรคแห่งหนึ่ง*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- กนกวรรณ ขนอม. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์การของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งโดยมีความเกี่ยวข้องกันเป็นตัวแปรกำกับ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- จริยา พวงขุนทด. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านสุขภาพ กรณีศึกษา แผนกพยาบาลห้องผ่าตัด รพ.พระมงกุฎเกล้าฯ*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ชัยวัฒน์ ตันติภาสวสิน. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ชนิกานต์ เสียงเย็น. (2557). *ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ความพึงพอใจในงาน จิตวิญญาณในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของหัวหน้างานในธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อ*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- นันทา ชูประกอบ. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่ง*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- นันท์สรณ์ อภิศักดิ์กุล. (2548). *การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า บริษัทการบินไทย*

- จำกั๊ด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ปริญญากุศล คชปักษี. (2556). *บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การมองโลกในแง่ดี และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทจำหน่ายเครื่องจักรกลแห่งหนึ่ง*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- เปรมิศา บุญเกิด. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และความตั้งใจในการลาออก โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อในพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์คัดสรรแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- มนตรี แก้วด้วง. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงาน: กรณีศึกษาบริษัทนำเข้าและจัดจำหน่ายเสื้อผ้าแบรนด์*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ณัฐวรรณ แก้วมณี. (2556). *คุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานประจำในศูนย์แห่งหนึ่งขององค์การบินในประเทศไทย*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ทราภรณ์ อาสนเสวตร. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศขององค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในงานของพนักงานในภาคธุรกิจผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ทัศนีย์ อัญมณีเจริญ. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และความพึงพอใจในงาน: กรณีศึกษาธุรกิจโรงเลื่อยไม้สัก*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

- จนพร มานะสิริกุล. (2557). การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- จนัษพร เลขวัตร. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ การรับรู้บรรยากาศองค์การ และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีความสุขในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ ใน หน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ธีรลักษณ์ ฉิมพาลี. (2546). อิทธิพลของประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างบุคคลและความพึงพอใจ ในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานคนไทยในบริษัท ข้ามชาติญี่ปุ่น. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ธรรมรัตน์ อยู่พรต. (2555). ค่านิยมในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและหัวหน้าที่ ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของคนต่างรุ่น: กรณีศึกษาพนักงานใน ภาคเอกชน กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, สาขาบริหารธุรกิจ.
- นภาพร ไพบูลย์วัฒนชัย. (2557). การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง การรับรู้ความยุติธรรมใน องค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทจำหน่ายรถยนต์แห่งหนึ่ง. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- พิมพ์นารา โพธิ์ศรี. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความมุ่งมั่นทุ่มเทของ พนักงาน และคุณภาพการให้บริการของพนักงานฝ่ายขายในกลุ่มธุรกิจค้าปลีกแฟชั่น โดยมี การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความมุ่งมั่นทุ่มเท ของพนักงานกับคุณภาพการให้บริการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- พีรยา เชาวลิทวงศ์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้ความสามารถ ของตนเอง และพฤติกรรมการความปลอดภัยในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายช่าง สายการบินแห่งหนึ่ง. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

- พรทิพย์ วิชาศสุวรรณการ. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ปัจจัยส่วนบุคคลและความผูกใจมั่นต่อการเปลี่ยนแปลง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะจิตวิทยา, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ องค์กรการ.
- รัตน์นกร กิจจันทร์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้ความสามารถ ของตนเอง และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค: กรณีศึกษาพนักงานบริษัท รถยนต์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรการ.
- วาริชา บรรจงชีพ. (2556). *ความสัมพันธ์การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงโครงสร้างและ ความพึงพอใจในงานตามความแตกต่างของลักษณะบุคลิกแบบเนฟลิกซ์ของบริษัทเอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด*. (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, สาขาบริหารธุรกิจ.
- วรินทร์ รองกลัด. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทผลิตเครื่องดื่มและ อาหารแห่งหนึ่ง*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรการ.
- วรพรรณ คงเสรี. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความฉลาดทาง จิตวิญญาณ การรับรู้ความสำเร็จในงาน กับความสุขของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ใน กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรการ.
- วรรณมา พุทธประสาธ. (2546). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับ ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง*. (งานวิจัยส่วนบุคคล ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์กรการ.
- ศิริรัตน์ อยู่ภาค. (2551). *การประเมินประสิทธิภาพผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ไทย บนเส้นทางไทย- จีน*. (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, วิทยาลัยนวัตกรรมการ.
- ศุภนุช สุตวิไล. (2550). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในตนเอง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความเครียดในการทำงาน ศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรการ.

- สุกัญญา สุนทรสันต์. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ.
- สุทธิพร มรรคไพสิฐ. (2557). การวิเคราะห์ห่อหุ้มความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- สุรีพร พุ่มพันธ์. (2553). ความผูกพันต่อองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของผู้จัดการสาขาในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- สุวรรณา ม่วงงาม. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี การรับรู้ความสามารถของตน และผลการปฏิบัติงานของวิศวกร: กรณีศึกษาในกลุ่มบริษัทแห่งหนึ่ง. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- สร้อยญา จันทร์รวงทอง. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมีอคติทางเพศและการรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชากับความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะมนุษยศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- อัญชลี ะโหนด. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์ ความเชื่อมั่นว่าตนสามารถทำได้และความพึงพอใจในงาน: กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยฉบับที่ 3 (พ.ศ.2560- 2564). สืบค้นจาก www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6923&filename=logistic
- Cintantya, H., & Salendu, A.. (2017). *The Relationship between Psychological Capital and Organizational Citizenship Behavior among Employees in Bank Syariah X. Proceedings on Social Science and Humanities, Volume 1.* สืบค้นจาก

UIPROCEEDINGS:<http://www.proceedings.ui.ac.id/index.php/uipssh/article/view/75>

Books

- Adams, J. S. (1965). Inequity in Social exchange. In L. Berkowitz (Ed), *Advances in experimental psychology*. New York: Academic Press.
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory. A Social Cognitive Theory*. N.J.: Prentice Hall.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. U.S.A.: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy in Changing Societies*. UK: Cambridge University Press.
- Berry, L.M. (1998). *Psychology at work: an introduction to industrial and organizational psychology* (2nd ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Dubrin, A.J. (1994). *Applying psychology individual and organizational effectiveness*. New Jersey: Prentice Hall.
- Evans, R.I. Albert Bandura. (1989). *The Man and his ideas: A Dialogue*. New York: Greenwood Press.
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Konopaske, R. (2006). *Organization: Behavior, Structure, Processes* (12th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Gilmer, B. Van Haller. (1971). *Industrial and Organizational Psychology*. 3rd ed. New York: Prentice Hall.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (1991). *Behavior in Organizations* (4th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (1993). *Behavior in Organizations: Understanding and managing the human side of work* (4th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2000). *Behavior in Organizations: Understanding and managing the human side of work*. Upper Saddle River. New Jersey: Prentice Hall.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons.

- Jewell, L. N. (1998). *Contemporary industrial/organizational psychology* (3rd ed.). Pacific Grove, CA: Brooks, Cole.
- Judge, Cable, Boudreau, & Bretz. (1995). *An Empirical of predictors of executive careersuccess. Cornell University., Center for advanced Human Resources Studies.* Cornell University, ILR University.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and cause of job satisfaction.* Chicago, IL: Rand McNally.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *A Theory of goal setting and task performance.* Englewood Cliffs, New York: Prentice Hall.
- Luthans, F. (1992). *Organizational Behavior* (6th ed.). Singapore: McGraw-Hill.
- Luthans, F. (2005). *Organizational Behavior.* (10th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Maslow, A.. (1970). *Motivation and Personality.* New York: Harper and Row Publishers.
- Mcshane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2003). *Organizational Behavior: Emerging Realities for the Workplace Revolution* (2nd ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Miner, J. B. (1992). *Industrial- Organizational Psychology.* New York: McGraw-Hill.
- Muchinsky, P. M. (2003). *Psychology Applied to Work* (7th ed.). Wadsworth: Belmont.
- Muchinsky, P. M. (2006). *Psychology Applied to Work: Introduction to Industrial and Organizational Psychology* (8th ed.). California: Thomson Wadsworth.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome.* Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W., & Bateman, T. S. (1991). *Organizational Behavior* (4th ed.). Boston: IRWIN
- Porter, L. W., Bigley G.A., & Steers R. M. (2003) *Motivation and Work Behavior* (7th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Robbins, S.P., & Judge, T. (2009). *Organization Behavior* (13rd ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (2005). *Organizational Behavior.* 9th Edition. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Schultz, D .P., & Schultz, S. E. (2002). *Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology.* (8th ed.). New Jersey: Prentice Hall.

- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hullin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Spector, P. E. (1996). *Industrial and organizational psychology: Research and practice*. New York: John Wiley and Sons.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, assessment, cause and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Spector, P. E. (2003). *Industrial and Organizational Psychology- Research and Practice* (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Spector, P. E. (2012). *Industrial and organizational psychology: Research and practice* (6th ed.). Singapore: John Wiley and Sons.
- Steers, R. M. (1991). *Introduction to Organization Behavior* (4th ed.). New York: Harper Collins Publishers.
- Stephen P. Robbins. (1998). *Organizational Behavior* (9th ed.) New York: Prentice Hall.
- Stone, R.J. (2005). *Human Resource Management* (5th ed.). Milton, Qld: Wiley.
- Thomson, R., & Mabey, C. (1994). *Developing Human Resources*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Vroom., V.H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L H.. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. The University of Minnesota Press, Minneapolis.
- Weiten, W, & Lloyd, M. A.. (2003). *Psychology applied to modern life: adjustment in the 21st Century*. Belmont, Calif.: Wadsworth/Thomson.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introduction Analysis*. Tokyo: Harpa International Edition.

Articles

- Adebomi, O., Hannah Ibitoye, O. H., & Sanni, O. B.. (2012). Job satisfaction and self-efficacy as correlates of job commitment of special education teachers in Oyo State. *Journal of Education and Practice*, 3(9), 95-103.

- Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Beaumier, E., Boulanger, J., Corrigan, R., Dore, I., Girard, C., Serroni, C. (2004). Organizational citizenship behavior: A case study of culture, leadership and trust. *Management Decision*, 42 (1), 13-40.
- Arif Partono Prasetio, Tjutju Yuniarsih, & Eeng Ahman. (2017). Job satisfaction, organizational commitment, & organizational citizenship behaviour in state-owned banking. *Universal Journal of Management*, 5(1), 32-38.
- Bandura, A., & Cervone, D. (1983). Self-evaluative and self-efficacy mechanisms governing the motivational effects of goal systems. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(2), 1017-1028.
- Blackburn, J.J., & Robinson, S.J. (2008). Assessing teacher self-efficacy and job satisfaction of early career agriculture teachers in Kentucky. *Journal of Agricultural Education*, 49(3), 1-11.
- Bragger, J., Rodriguez- Srednicki, O., Kutcher, E., Indovino, L., & Rosner, E., . (2005). Work- family conflict, work- family culture and organizational citizenship behavior among teachers. *Journal of Business & Psychology*, 20(2), 303-324.
- Canrinus, E. T., Helms-Lorenz, M., Beijaard, D., Buitink, J., & Hofman, A. (2012). Self-efficacy, job satisfaction, motivation and commitment: exploring the relationship between Indicators of teachers' professional Identity. *European Journal of Psychology of Education*, 27, 115-132.
- Chu, C.-I., Lee, M-S., Hsu, H-M., & Chen, I- C. (2005). Clarification of the antecedents of hospital nurse organizational citizenship behavior- an example from a Taiwan regional hospital. *Journal of Nursing Research*, 13(4), 313-324.
- Collins, J. (1982). Self- efficacy and ability in achievement behavior. *Paper presented at the annual meeting of the American Educational Research Association*, New York.
- Hackman, R., & Oldman, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.
- Ikonne, C. N. (2015). Job satisfaction and organizational citizenship behavior of library personnel in selected Nigerian Universities. *International Journal of Science and Research*, 4(4), 3287-3294.

- Iram Naveed Sheikh. (2015). The Impact of perfectionism and self-efficacy on organizational citizenship behaviour (OCB). *International Journal of Current Research*, 7(2), 13044-13047.
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations, traits—self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, & emotional stability—with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86, 80–92.
- Judge, T. A., Shaw, J.C., & Jackson, C.L. (2007). Self-efficacy and work-related performance: The Integral role of individual differences. *Journal of Applied Psychology*, 92, 107-127.
- Khadija Mushtaq, Mirza Ashfaq Ahmed, & Sami Ullah Warraich. (2014). A study on job satisfaction, motivation and organizational citizenship behavior. *International Journal of Management Sciences and Business Research*. 3(11), 1-12.
- Krishnan, R., Omar, R., Ismail, I., Alias, M., Hamid, R., Ghani, M., & Kanchymalay, K. (2010). Job satisfaction as a potential mediator between motivational job characteristics and organizational citizenship behavior: Evidence from Malaysia. *Journal of information Technology & Economic Development*, 1(1), 86-110.
- Laffalado & Muchinsky. (1985). Job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 97(2), 251-273.
- Lee, K., & Allen, N.J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: the role of affect and cognitions. *Journal of Applied Psychology*. 87(1), 131-142.
- Lee., C., & Bobko, p. (1994).Self-efficacy beliefs: comparison of five measures. *Journal of Applied Psychology*. 79, 364-369.
- Locke, E.A. (1965). The relationship of task success to task liking and satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 49, 379-385.
- Luo, H., & Liu, S. (2013). Effect of situational leadership and employee readiness match on organizational citizenship behavior in China. *Social Behavior & Personality: an international Journal*, 42(10), 1725-1732.

- Mahmoud, A. S., & El Azim Ibrahim, S. A.. (2016). Factors in nurses' organizational citizenship behavior. *IOSR Journal of Nursing and Health Science*, 5(2), 22-28.
- Mahrugly, H., & Yadegar, R.. (2016). Examine the relationship between self-efficacy perception and organizational citizenship behavior of managers and assistants (case study: school's managers and assistants of Zabarkhan area of Neyshabur). *International Journal of Advanced Biotechnology and Research*, 7(4), 891-895.
- Mariela Pavalache-Ilie. (2014). Organizational citizenship behavior, work satisfaction and employees' personality. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 127, 489-493.
- Meyer, J. Allen, N. & Smith, C. (1993). Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three- component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.
- Oren, L., Tziner, A., Nahshon, Y., & Sharoni, G. (2013). Relations between OCBS, organizational justice, work motivation, and self-efficacy. *The Protection of Consumer Rights in the Field of Economic Services of General Interest*, 15(34), 505-516.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A Meta- analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48, 775-802.
- Paggi, M. E. & Jopp, D. S. (2015). Outcomes of occupational self-efficacy in older workers. *International Journal of Aging & Human Development*, 80(4), 357-379.
- Paramanandam, & Selvanayaki. (2016). Organizational citizenship behaviour and job satisfaction among the employees of select textile units in Perundurai. *International Journal of Advance Research in Computer Science and Management Studies*, 4(8), 1-7.
- Parker, S.K. (1998). Enhancing role breadth self-efficacy: The roles of job enrichment and other organizational interventions. *Journal of Applied Psychology*, 83, 835-852.

- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S.B., & Bommer, W.H. (1996). Transformational leader behaviors and substitutes for leadership as determinants of employee satisfaction, commitment, trust, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Management*, 22(2), 259-298.
- Podsakoff, N.P., Whiting, S.W., Podsakoff, P.M., & Blume, B.D. (2009). Individual- and organizational- level consequences of organizational citizenship behaviors: A Meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 122-141.
- Podsakoff, P.M., Aheame, M., & MacKenzie, S.B. (1997). Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. *Journal of Applied Psychology*, 82(2), 262-270.
- Rahman, U., Sulaiman, W.S.W., Nasir, R., & Omar, F.. (2014). The role of job satisfaction as mediator in the relationship between self-efficacy and organizational citizenship behavior among Indonesian teacher. *International Journal of Business and Social Science*, 5(9), 225-261.
- Rigotti, T., Schyns, B., & Mohr, G. (2008). A short version of the occupational self efficacy scale: Structural and construct validity across five countries. *Journal of Career Assessment*, 16(2), 238-255.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Schnake, M., & Dumler, M.P. (1997). Organizational citizenship behavior: The impact of rewards and reward practice. *Journal of Managerial*, 9, 216-229.
- Schyns, B. & Von Collani, G. (2002). A new occupational self-efficacy scale and its relation to personality constructs and organizational variables. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, 11(2), 219-241.
- Shahidi, N., Shamsnia, S. A., & Baezat, S. (2015). Studying the relationship between self-efficacy and organizational citizenship behavior (case study: Islamic Azad University- Zone1). *International Research Journal of Applied and Basic Sciences*, 9(9), 1499-1503.
- Smith, C.A., Organ, D.W., & Near, J.P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663.

- Spector, P.E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction development of the job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology*, 13, 693-713.
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*. 124(2), 240-261.
- Staples, S., Hulland, J. S., & Higgins, C. A. (1998). A self-efficacy theory explanation for the management of remote workers in virtual organizations. *Journal of Computer-Mediated Communication*. 3(4).
- Syamsuddin, La Ringgasa, & Badarwan. (2017). The effect of self-efficacy on organizational citizenship behavior (OCB) employees of Institute AGAMA Islam Negeri Kendari. *LANGKAWI*, 3(2), 63-78.
- Turkoglu, M. E., Cansoy, R., & Parlar, H. (2017). Examining relationship between teacher's self-efficacy and job satisfaction. *Universal Journal of Educational Research*, 5(5), 765-772.
- Ung Hee Lee, Hye Kyoung Kim, & Young Hyung Kim. (2013). Determinants of organizational citizenship behavior and its outcomes. *Global Business and Management Research: An International Research*. 5(1), 54-65.
- Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior: construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 37(4), 765-802.
- Wael Salah El Din Mohamed. (2016). Investigating the relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior among Beni Suef Cement company employees. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 6(5), 1-7.
- Wood, R. E., & Bandura, A. (1989). Impact of conceptions of ability on self-regulatory mechanisms and complex decision making. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 407-415.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ
ข้อความถามรายด้านและรายข้อที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ข้อความถาม	Mean	S.D.
1. ฉันสามารถที่จะจัดการกับปัญหาทุก ๆ ได้ ถ้าฉันใช้ความพยายามมากพอ	4.47	0.596
2. ถึงจะมีใครบางคนไม่เห็นด้วยกับฉัน แต่ฉันก็สามารถที่จะ หาทางและวิธีการเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ฉันต้องการจนได้	4.05	0.594
3. ฉันคิดว่าจะเกิดปัญหามากสำหรับฉัน หากองค์กรจะมีการ เปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่	2.82	1.112
4. เป็นการยากที่ฉันจะแสวงหาวิธีการและความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในงาน เพื่อให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จ	3.42	1.293
5. ฉันแน่ใจว่าฉันสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้	3.88	1.121
6. ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถจัดการกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดหวังได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	4.10	0.543
7. การทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น เป็นสิ่งที่ ยากสำหรับฉัน	3.38	1.263
8. ฉันไม่มั่นใจว่าจะสามารถปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงาน ของฉันให้ทันต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อย ๆ ขององค์กรได้	3.53	1.096
9. ความรอบรู้ของฉันช่วยให้ฉันสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ ไม่คาดฝันได้	3.95	0.852
10. ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบ ฉันสามารถแก้ไขได้ ถ้าฉันทุ่มเท ความพยายามให้กับมันอย่างจริงจัง	4.30	0.591
11. เมื่อมีคำสั่งให้เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน ฉันมักไม่มั่นใจว่า จะสามารถทำได้ดีเหมือนเดิม	3.12	1.091

ข้อความ	Mean	S.D.
12. ฉันวิตกกังวลทุกครั้งที่ต้องมีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร	3.25	1.052
13. ในยามที่ต้องเผชิญกับเรื่องยุ่งยากใด ๆ ฉันสามารถทำให้สงบได้ เพราะฉันเชื่อมั่นตัวเองที่สามารถจัดการกับปัญหาได้ดี	3.68	0.965
14. เมื่อฉันเผชิญหน้ากับปัญหา ฉันสามารถหาทางออกในการแก้ปัญหานั้นได้หลายแบบ	3.97	0.663
15. องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายอยู่บ่อย ๆ จนทำให้ฉันขาดความมั่นใจในการทำงาน	3.32	1.112
16. เมื่อองค์กรมอบหมายงานใหม่ ๆ ที่ฉันไม่เคยทำมาก่อน ฉันมักหวั่นใจว่าจะทำงานนั้นไม่สำเร็จ	3.58	1.046
17. ถ้าฉันอยู่ในสถานะที่มีปัญหา ฉันสามารถคิดหาทางออกที่ดีที่สุดได้	3.85	0.606
18. ฉันสามารถรับมือได้กับทุกเรื่องที่เกิดขึ้นในชีวิต	4.00	0.921

แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ข้อคำถาม	Mean	S.D.
ด้านผลตอบแทน (4 ข้อ)	3.179	0.890
1. ฉันได้รับเงินตอบแทนเหมาะสมกับงานที่ทำ	3.30	1.109
2. มีคนจำนวนน้อยได้รับการขึ้นเงินเดือนและช่องว่างระหว่างเงินเดือนห่างกัน	2.75	0.876
3. เมื่อฉันคิดถึงสิ่งที่องค์กรจ่ายให้ฉัน ฉันรู้สึกว่างค์การไม่ได้ขึ้นชอบฉันเท่าไรนัก	3.27	0.880
4. ฉันรู้สึกพอใจกับโอกาสการขึ้นเงินเดือนของฉัน	3.40	0.887
ด้านการเลื่อนตำแหน่ง (4 ข้อ)	3.388	0.813
5. มีโอกาสน้อยมากที่ฉันจะได้เลื่อนตำแหน่ง	2.95	1.064
6. คนที่ทำงานดีมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม	3.55	0.872
7. พนักงานสามารถเติบโตได้รวดเร็วในองค์กรนี้เช่นเดียวกับองค์กรอื่น	3.40	0.848
8. ฉันรู้สึกพอใจกับโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง	3.65	0.799
ด้านผู้บังคับบัญชา (4 ข้อ)	3.896	0.951
9. หัวหน้างานของฉันมีความสามารถในการทำงาน	4.03	0.802
10. หัวหน้างานไม่ยุติธรรมกับฉัน	3.92	0.962
11. หัวหน้างานไม่ค่อยแสดงความสนใจกับความรู้สึกของลูกน้อง	3.83	1.152
12. ฉันชอบหัวหน้างาน	3.80	0.953
ด้านสวัสดิการ (4 ข้อ)	3.158	0.862
13. ฉันรู้สึกไม่พอใจกับสวัสดิการที่ได้รับ	3.48	1.033
14. สวัสดิการที่เราได้รับดีเท่าเทียมองค์กรอื่น	3.32	0.965
15. สวัสดิการที่ได้รับเป็นธรรมทุกคน	3.53	0.853
16. ยังขาดสวัสดิการบางอย่างที่เรายังไม่ได้รับและที่ควรจะมี	2.30	0.850
ด้านรางวัลผลตอบแทน (4 ข้อ)	3.163	1.042
17. ฉันได้รับการยกย่องที่ฉันสมควรจะได้เมื่อฉันทำงานดี	3.83	0.806
18. ฉันไม่รู้สึกว่างานที่ฉันทำได้รับการชื่นชม	3.03	0.991
19. การให้รางวัลในการทำงานมีน้อยมากสำหรับผู้มาทำงานที่นี่	2.90	1.145

ข้อคำถาม	Mean	S.D.
20. ฉันรู้สึกว่าการพยายามของฉันไม่ได้รับการตอบแทนในรูปแบบที่เหมาะสม	2.88	1.106
ด้านเงื่อนไขของระเบียบการทำงาน (4 ข้อ)	2.754	1.339
21. กฎเกณฑ์และกระบวนการต่าง ๆ ขัดขวางการที่จะทำงานให้ได้ดี	2.82	1.097
22. กฎระเบียบที่ยุ่งยากขัดขวางความพยายามในการทำงานให้ดี	2.72	1.106
23. ฉันต้องทำงานหลายอย่างมากเกินไป	2.72	1.209
24. ฉันต้องทำงานเอกสารมากมายเกินไป	2.77	1.212
ด้านเพื่อนร่วมงาน (4 ข้อ)	3.958	0.914
25. ฉันชอบคนที่ฉันทำงานด้วย	4.20	0.708
26. ฉันพบว่าฉันต้องทำงานหนักขึ้นกว่าเดิมเพราะเพื่อนร่วมงานไร้ความสามารถ	3.47	1.171
27. ฉันสนุกกับเพื่อนร่วมงาน	4.27	0.778
28. มีการทะเลาะวิวาทและการโต้แย้งอย่างมากในที่ทำงาน	3.90	1.085
ด้านธรรมชาติของงาน (4 ข้อ)	3.696	0.916
29. บางครั้งฉันรู้สึกว่างานของฉันไม่มีความหมาย	3.52	1.066
30. ฉันชอบงานที่ทำอยู่	3.72	0.940
31. ฉันรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำ	3.90	0.817
32. งานของฉันน่าสนใจ	3.65	0.988
ด้านการสื่อสารภายในองค์กร (4 ข้อ)	3.163	1.351
33. การสื่อสารในองค์กรเป็นไปด้วยดี	3.32	1.157
34. เป้าหมายขององค์กรนี้ไม่ชัดเจน	3.37	1.207
35. บ่อยครั้งที่ฉันไม่รู้ว่าจะไรกำลังเกิดขึ้นในองค์กร	2.85	1.162
36. ไม่ได้มีการอธิบายงานที่ได้รับมอบหมายให้ชัดเจน	3.12	1.121

แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ข้อความ	Mean	S.D.
ด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือ (4 ข้อ)	3.975	0.694
1. ท่านให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเขาประสบปัญหา โดยไม่ต้องร้องขอ	4.07	0.634
2. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรืองานล้นมือ โดยเต็มใจ	4.02	0.676
3. ท่านใส่ใจ ให้กำลังใจ หรือให้คำปรึกษาเพื่อนร่วมงานเมื่อเขามีความทุกข์ใจ	4.15	0.547
4. ท่านปกปิดข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำงานแก่เพื่อนร่วมงาน	3.67	1.271
ด้านพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (4 ข้อ)	4.192	0.487
5. ท่านมีความเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงาน	4.20	0.514
6. ท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเสมอ	4.20	0.576
7. ท่านคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจเกิดผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน	4.13	0.700
8. ท่านล้อเลียนหรือวิจารณ์เพื่อนร่วมงานที่ทำงานผิดพลาด	4.23	0.927
ด้านพฤติกรรมกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา (4 ข้อ)	3.912	0.714
9. ในการประชุมแม้ว่าข้อเสนอของท่านได้รับการโต้แย้ง ท่านก็ยินดีจะรับฟัง	4.12	0.783
10. ท่านมักแสดงอารมณ์ออกมาเมื่อไม่พอใจ	3.55	1.111
11. แม้จะมีปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน ท่านจะไม่ทอดทิ้งในการปฏิบัติงาน	3.88	0.846
12. เมื่อท่านถูกตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ท่านจะนำมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่ท้อแท้	4.10	0.543
ด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือ (5 ข้อ)	3.840	0.876
13. ท่านเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ	3.55	1.156
14. ท่านใช้อุปกรณ์และทรัพย์สินขององค์การอย่างระมัดระวัง ประหยัดและคุ้มค่า	4.15	0.709
15. ท่านมักคุยโทรศัพท์หรือทำธุระส่วนตัวในเวลาทำงาน	3.52	1.157

ข้อคำถาม	Mean	S.D.
16. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์การอย่างเคร่งครัด	3.97	0.736
17. ท่านเป็นคนตรงต่อเวลาในการเริ่มปฏิบัติงานทั้งเวลาทำงานและ หลังเวลาพัก	4.02	0.813
ด้านพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ (4 ข้อ)	3.833	0.817
18. ท่านมักเข้าประชุมประสายหรือขาดการประชุม	3.92	1.239
19. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์การ	3.53	0.833
20. ท่านสนใจติดตามข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของ องค์การ	3.83	0.693
21. ท่านรักษาความลับของหน่วยงานหรือองค์การได้ดี	4.05	0.746



ภาคผนวก ข

ตารางแสดงการหาค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence: IOC) ค่าความเที่ยง (Reliability) และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับข้อคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ (Corrected Item-Total Correlation: CITC) (N=60)

แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ข้อคำถาม	ค่า IOC	Corrected item-total correlation	Alpha if item deleted
1. ฉันสามารถที่จะจัดการกับปัญหาทุก ๆ ได้ ถ้าฉันใช้ความพยายามมากพอ	1.00	.451	.799
2. ถึงจะมีใครบางคนไม่เห็นด้วยกับฉัน แต่ฉันก็สามารถที่จะหาทางและวิธีการเพื่อให้ได้ ในสิ่งที่ฉันต้องการจนได้	1.00	.315	.807
3. ฉันคิดว่าจะเกิดปัญหามากสำหรับฉัน หากองค์กรจะมีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่	1.00	.642	.788
4. เป็นการยากที่ฉันจะแสวงหาวิธีการและความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในงาน เพื่อให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จ	1.00	.518	.812
5. ฉันแน่ใจว่าฉันสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้	0.67	.371	.798
6. ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถจัดการกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดหวังได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1.00	.312	.802
7. การทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น เป็นสิ่งที่ยากสำหรับฉัน	1.00	.617	.779
8. ฉันไม่มั่นใจว่าจะสามารถปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานของฉันให้ทันต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อย ๆ ขององค์กรได้	1.00	.338	.800

ข้อคำถาม	ค่า IOC	Corrected item-total correlation	Alpha if item deleted
9. ความรอบรู้ของฉันช่วยให้ฉันสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดฝันได้	1.00	.442	.794
10. ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบ ฉันสามารถแก้ไขได้ ถ้าฉันทุ่มเทความพยายามให้กับมันอย่างจริงจัง	1.00	.418	.797
11. เมื่อมีคำสั่งให้เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน ฉันมักไม่มั่นใจว่าจะสามารถทำได้ดีเหมือนเดิม	0.67	.531	.787
12. ฉันวิตกกังวลทุกครั้งที่ต้องมีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร	0.67	.346	.800
13. ในยามที่ต้องเผชิญกับเรื่องยุ่งยากใด ๆ ฉันสามารถทำให้สงบได้ เพราะฉันเชื่อมั่นตัวเองว่าสามารถจัดการกับปัญหาได้ดี	1.00	.519	.788
14. เมื่อฉันเผชิญหน้ากับปัญหา ฉันสามารถหาทางออกในการแก้ปัญหานั้นได้หลายแบบ	1.00	.291	.802
15. องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายอยู่บ่อย ๆ จนทำให้ฉันขาดความมั่นใจในการทำงาน	0.67	.378	.798
16. เมื่อองค์กรมอบหมายงานใหม่ ๆ ที่ฉันไม่เคยทำมาก่อน ฉันมักหวั่นใจว่าจะทำงานนั้นไม่สำเร็จ	1.00	.445	.793
17. ถ้าฉันอยู่ในสถานะที่มีปัญหา ฉันสามารถคิดหาทางออกที่ดีได้	1.00	.495	.794
18. ฉันสามารถรับมือได้กับทุกเรื่องที่เข้ามาในชีวิต	1.00	.331	.800
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	ค่าความเชื่อมั่นทั้งหมด = .806		

แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ข้อคำถาม	ค่า IOC	Corrected item-total correlation	Alpha if item deleted
ด้านผลตอบแทน (4 ข้อ)	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .709		
1. ฉันได้รับเงินตอบแทนเหมาะสมกับงานที่ทำ	1.00	.187	.924
2. มีคนจำนวนน้อยได้รับการขึ้นเงินเดือนและช่องว่างระหว่างเงินเดือนห่างกัน	0.67	.132	.924
3. เมื่อฉันคิดถึงสิ่งที่องค์กรจ่ายให้ฉัน ฉันรู้สึกว่าการจ่ายไม่ได้ขึ้นชอบฉันเท่าไรนัก	1.00	.404	.921
4. ฉันรู้สึกพอใจกับโอกาสการขึ้นเงินเดือนของฉัน	1.00	.390	.921
ด้านการเลื่อนตำแหน่ง (4 ข้อ)	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .714		
5. มีโอกาสน้อยมากที่ฉันจะได้เลื่อนตำแหน่ง	1.00	.680	.918
6. คนที่ทำงานดีมีโอกาสดูเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม	1.00	.584	.919
7. พนักงานสามารถเติบโตได้รวดเร็วในองค์กรนี้เช่นเดียวกับองค์กรอื่น	1.00	.525	.920
8. ฉันรู้สึกพอใจกับโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง	1.00	.445	.921
ด้านผู้บังคับบัญชา (4 ข้อ)	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .812		
9. หัวหน้างานของฉันมีความสามารถในการทำงาน	1.00	.399	.921
10. หัวหน้างานไม่ยุติธรรมกับฉัน	1.00	.663	.918
11. หัวหน้างานไม่ค่อยแสดงความสนใจกับความรู้สึกของลูกน้อง	1.00	.575	.919
12. ฉันชอบหัวหน้างาน	1.00	.406	.921
ด้านสวัสดิการ (4 ข้อ)	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .681		
13. ฉันรู้สึกไม่พอใจกับสวัสดิการที่ได้รับ	1.00	.660	.918
14. สวัสดิการที่เราได้รับดีเท่าเทียมองค์กรอื่น	1.00	.275	.923

ข้อคำถาม	ค่า IOC	Corrected item-total correlation	Alpha if item deleted
15. สวัสดิการที่ได้รับเป็นธรรมทุกคน	1.00	.421	.921
16. ยังขาดสวัสดิการบางอย่างที่เรายังไม่ได้รับและที่ควรจะมี	1.00	.319	.922
ด้านรางวัลผลตอบแทน (4 ข้อ)	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .574		
17. ฉันได้รับการยกย่องที่ฉันสมควรจะได้เมื่อฉันทำงานดี	1.00	.478	.920
18. ฉันไม่รู้สึกว่างานที่ฉันทำได้รับการชื่นชม	1.00	.356	.922
19. การให้รางวัลในการทำงานมีน้อยมากสำหรับผู้มาทำงานที่นี่	1.00	.500	.920
20. ฉันรู้สึกว่าการพยายามของฉันไม่ได้รับการตอบแทนในรูปแบบที่เหมาะสม	1.00	.682	.918
ด้านเงื่อนไขของระเบียบการทำงาน (4 ข้อ)	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .754		
21. กฎเกณฑ์และกระบวนการต่าง ๆ ขัดขวางการที่จะทำงานให้ได้ดี	1.00	.687	.918
22. กฎระเบียบที่ยุ่งยากขัดขวางความพยายามในการทำงานให้ดี	1.00	.563	.919
23. ฉันต้องทำงานหลายอย่างมากเกินไป	0.67	.589	.919
24. ฉันต้องทำงานเอกสารมากมายเกินไป	0.67	.344	.922
ด้านเพื่อนร่วมงาน (4 ข้อ)	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .649		
25. ฉันชอบคนที่ฉันทำงานด้วย	0.67	.291	.922
26. ฉันพบว่าฉันต้องทำงานหนักขึ้นกว่าเดิม เพราะเพื่อนร่วมงานไร้ความสามารถ	1.00	.456	.921
27. ฉันสนุกกับเพื่อนร่วมงาน	1.00	.189	.923
28. มีการทะเลาะวิวาทและการโต้แย้งอย่างมากในที่ทำงาน	1.00	.636	.918

ข้อคำถาม	ค่า IOC	Corrected item-total correlation	Alpha if item deleted
ด้านธรรมชาติของงาน (4 ข้อ)	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .828		
29. บางครั้งฉันรู้สึกว่าการงานของฉันไม่มีความหมาย	1.00	.622	.918
30. ฉันชอบงานที่ทำอยู่	1.00	.469	.920
31. ฉันรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำ	1.00	.410	.921
32. งานของฉันน่าสนใจ	1.00	.503	.920
ด้านการสื่อสารภายในองค์กร (4 ข้อ)	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .765		
33. การสื่อสารในองค์กรเป็นไปด้วยดี	1.00	.292	.923
34. เป้าหมายขององค์กรนี้ไม่ชัดเจน	0.67	.543	.919
35. บ่อยครั้งที่ฉันไม่รู้ว่าจะไรกำลังเกิดขึ้นในองค์กร	1.00	.683	.918
36. ไม่ได้มีการอธิบายงานที่ได้รับมอบหมายให้ชัดเจน	1.00	.744	.917
แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน	ค่าความเชื่อมั่นทั้งหมด = .922		

แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ข้อคำถาม	ค่า IOC	Corrected item-total correlation	Alpha if item deleted
ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (4 ข้อ)	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .458		
1. ท่านให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเขาประสบปัญหา โดยไม่ต้องร้องขอ	1.00	.423	.831
2. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรืองานล้นมือโดยเต็มใจ	1.00	.392	.832
3. ท่านใส่ใจ ให้กำลังใจ หรือให้คำปรึกษาเพื่อนร่วมงานเมื่อเขามีความทุกข์ใจ	1.00	.570	.827
4. ท่านปกปิดข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำงานแก่เพื่อนร่วมงาน	1.00	.529	.853
ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น (4 ข้อ)	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .658		
5. ท่านมีความเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงาน	1.00	.523	.829
6. ท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเสมอ	1.00	.510	.829
7. ท่านคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจเกิดผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน	1.00	.299	.835
8. ท่านล้อเลียนหรือวิจารณ์เพื่อนร่วมงานที่ทำงานผิดพลาด	1.00	.476	.828
ด้านพฤติกรรมกรมีน้ำใจนักกีฬา (4 ข้อ)	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .411		
9. ในการประชุมแม้ว่าข้อเสนอของท่านได้รับการโต้แย้ง ท่านก็ยินดีจะรับฟัง	1.00	.335	.834
10. ท่านมักแสดงอารมณ์ออกมาเมื่อไม่พอใจ	1.00	.274	.839
11. แม้จะมีปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน ท่านจะไม่ทอดทิ้งในการปฏิบัติงาน	1.00	.489	.827
12. เมื่อท่านถูกตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ท่านจะนำมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่ท้อแท้	1.00	.581	.827

ข้อคำถาม	ค่า IOC	Corrected item-total correlation	Alpha if item deleted
ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (5 ข้อ)	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .633		
13. ท่านเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร	1.00	.502	.826
14. ท่านใช้อุปกรณ์และทรัพย์สินขององค์กรอย่างระมัดระวัง ประหยัดและคุ้มค่า	1.00	.488	.828
15. ท่านมักคุยโทรศัพท์หรือทำธุระส่วนตัวในเวลาทำงาน	1.00	.536	.824
16. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัด	0.67	.411	.831
17. ท่านเป็นคนตรงต่อเวลาในการเริ่มปฏิบัติงานทั้งเวลาเช้างานและหลังเวลาพัก	1.00	.240	.838
ด้านพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ (4 ข้อ)	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .652		
18. ท่านมักเข้าประชุมประสายหรือขาดการประชุม	1.00	.479	.828
19. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์กร	1.00	.419	.830
20. ท่านสนใจติดตามข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ขององค์กร	0.67	.467	.829
21. ท่านรักษาความลับของหน่วยงานหรือองค์กรได้ดี	1.00	.691	.820
แบบสอบถามพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ค่าความเชื่อมั่นทั้งชุด = .838		

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน

และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ขององค์การ: กรณีศึกษา

บริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

เพศชาย

เพศหญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี

26-35

36-45

มากกว่า 45 ปี

3. อายุงาน

น้อยกว่า 1 ปี

1- 3 ปี

3-6 ปี

มากกว่า 6 ปี

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ฉันมีความคิดเห็นว่าตรงกับฉันมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างมาก

ระดับ 4 หมายถึง ค่อนข้างเห็นด้วย

ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างมาก

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างมาก	ค่อนข้างเห็นด้วย	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างมาก
1. ฉันสามารถที่จะจัดการกับปัญหาทุก ๆ ได้ถ้าฉันใช้ความพยายามมากพอ					
2. ถึงแม้จะมีใครบางคนไม่เห็นด้วยกับฉัน แต่ฉันก็สามารถที่จะหาทางและวิธีการเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ฉันต้องการจนได้					
3. ฉันคิดว่าจะเกิดปัญหามากสำหรับฉันหากองค์การจะมีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่					
4. เป็นการยากที่ฉันจะแสวงหาวิธีการและความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในงานเพื่อให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จ					
5. ฉันแน่ใจว่าฉันสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้					
6. ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถจัดการกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดหวังได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
7. การทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การนั้น เป็นสิ่งที่ยากสำหรับฉัน					
8. ฉันไม่มั่นใจว่าจะสามารถปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานของฉันให้ทันต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อย ๆ ขององค์การได้					

ข้อความถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างมาก	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ปาน กลาง	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างมาก
9. ความรอบรู้ของฉันช่วยให้ฉันสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดฝันได้					
10. ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบ ฉันสามารถแก้ไขได้ ถ้าฉันทุ่มเทความพยายามให้กับมันอย่างจริงจัง					
11. เมื่อมีคำสั่งให้เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน ฉันมักไม่มั่นใจว่าจะสามารถทำได้ดีเหมือนเดิม					
12. ฉันวิตกกังวลทุกครั้งที่ต้องมีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร					
13. ในยามที่ต้องเผชิญกับเรื่องยุ่งยากใด ๆ ฉันสามารถทำให้สงบได้ เพราะฉันเชื่อมั่นตัวเองว่าสามารถจัดการกับปัญหาได้ดี					
14. เมื่อฉันเผชิญหน้ากับปัญหา ฉันสามารถหาทางออกในการแก้ปัญหานั้นได้หลายแบบ					
15. องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายอยู่บ่อย ๆ จนทำให้ฉันขาดความมั่นใจในการทำงาน					
16. เมื่อองค์กรมอบหมายงานใหม่ ๆ ที่ฉันไม่เคยทำมาก่อน ฉันมักหวั่นใจว่าจะทำงานนั้นไม่สำเร็จ					
17. ถ้าฉันอยู่ในสถานะที่มีปัญหา ฉันสามารถคิดหาทางออกที่ดีได้					
18. ฉันสามารถรับมือได้กับทุกเรื่องที่เกิดขึ้นในชีวิต					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างมาก	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ปาน กลาง	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างมาก
ด้านผลตอบแทน					
1. ฉันได้รับเงินตอบแทนเหมาะสมกับงานที่ทำ					
2. มีคนจำนวนน้อยได้รับการขึ้นเงินเดือนและ ช่องว่างระหว่างเงินเดือนต่างกัน					
3. เมื่อฉันคิดถึงสิ่งที่องค์กรจ่ายให้ฉัน ฉันรู้สึก ว่าองค์กรไม่ได้ชื่นชอบฉันเท่าไรนัก					
4. ฉันรู้สึกพอใจกับโอกาสการขึ้นเงินเดือนของ ฉัน					
ด้านการเลื่อนตำแหน่ง					
5. มีโอกาสน้อยมากที่ฉันจะได้เลื่อนตำแหน่ง					
6. คนที่ทำงานดีมีโอกาสดูได้เลื่อนตำแหน่งอย่าง ยุติธรรม					
7. พนักงานสามารถเติบโตได้รวดเร็วใน องค์กรนี้เช่นเดียวกับองค์กรอื่น					
8. ฉันรู้สึกพอใจกับโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง					
ด้านผู้บังคับบัญชา					
9. หัวหน้างานของฉันมีความสามารถในการ ทำงาน					
10. หัวหน้างานไม่ยุติธรรมกับฉัน					
11. หัวหน้างานไม่ค่อยแสดงความสนใจกับ ความรู้สึกของลูกน้อง					
12. ฉันชอบหัวหน้างาน					
ด้านสวัสดิการต่าง ๆ					
13. ฉันรู้สึกไม่พอใจกับสวัสดิการที่ได้รับ					
14. สวัสดิการที่เราได้รับดีเท่าเทียมองค์กรอื่น					
15. สวัสดิการที่ได้รับเป็นธรรมทุกคน					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างมาก	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ปาน กลาง	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างมาก
16. ยิ่งขาดสวัสดิการบางอย่างที่เรายังไม่ได้รับ และที่ควรจะมี					
ด้านรางวัลผลตอบแทน					
17. ฉันได้รับการยกย่องที่ฉันสมควรจะได้เมื่อ ฉันทำงานดี					
18. ฉันไม่รู้สึกว่างานที่ฉันทำได้รับการชื่นชม					
19. การให้รางวัลในการทำงานมีน้อยมาก สำหรับผู้มาทำงานที่นี่					
20. ฉันรู้สึกว่าคุณพยายามของฉันไม่ได้รับ การตอบแทนในรูปแบบที่เหมาะสม					
ด้านเงื่อนไขของระเบียบการทำงาน					
21. กฎเกณฑ์และกระบวนการต่าง ๆ ขัดขวาง การที่จะทำงานให้ดี					
22. กฎระเบียบที่ยุ่งยากขัดขวางความพยายาม ในการทำงานให้ดี					
23. ฉันต้องทำงานหลายอย่างมากเกินไป					
24. ฉันต้องทำงานเอกสารมากมายเกินไป					
ด้านเพื่อนร่วมงาน					
25. ฉันชอบคนที่ฉันทำงานด้วย					
26. ฉันพบว่าฉันต้องทำงานหนักขึ้นกว่าเดิม เพราะเพื่อนร่วมงานไร้ความสามารถ					
27. ฉันสนุกกับเพื่อนร่วมงาน					
28. มีการทะเลาะวิวาทและการโต้แย้งอย่างมาก ในที่ทำงาน					
ด้านธรรมชาติของงาน					
29. บางครั้งฉันรู้สึกว่างงานของฉันไม่มี ความหมาย					
30. ฉันชอบงานที่ทำอยู่					
31. ฉันรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำ					

ข้อความถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างมาก	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ปาน กลาง	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างมาก
32. งานของฉันน่าสนุก					
ด้านการสื่อสารภายในองค์กร					
33. การสื่อสารในองค์กรเป็นไปด้วยดี					
34. เป้าหมายขององค์กรนี้ไม่ชัดเจน					
35. บ่อยครั้งที่ฉันไม่รู้ว่าจะไรกำลังเกิดขึ้นใน องค์กร					
36. ไม่ได้มีการอธิบายงานที่ได้รับมอบหมายให้ ชัดเจน					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ข้อความถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างมาก	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ปาน กลาง	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างมาก
1. ท่านให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เมื่อเขาประสบปัญหา โดยไม่ต้องร้องขอ					
2. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทัน หรืองานล้นมือโดยเต็มใจ					
3. ท่านใส่ใจ ให้กำลังใจ หรือให้คำปรึกษา เพื่อนร่วมงานเมื่อเขามีความทุกข์ใจ					
4. ท่านปกปิดข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการ ทำงานแก่เพื่อนร่วมงาน					
5. ท่านมีความเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงาน					
6. ท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนของ เพื่อนร่วมงานเสมอ					
7. ท่านคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจ เกิดผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน					
8. ท่านล้อเลียนหรือวิจารณ์เพื่อนร่วมงานที่ ทำงานผิดพลาด					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างมาก	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ปาน กลาง	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างมาก
9. ในการประชุม แม้ว่าข้อเสนอของท่านได้รับการโต้แย้ง ท่านก็ยินดีจะรับฟัง					
10. ท่านมักแสดงอารมณ์ออกมาเมื่อไม่พอใจ					
11. แม้จะมีปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน ท่านจะไม่ทอดทิ้งในการปฏิบัติงาน					
12. เมื่อท่านถูกตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ท่านจะนำมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่ท้อแท้					
13. ท่านเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร					
14. ท่านใช้อุปกรณ์และทรัพย์สินขององค์กรอย่างระมัดระวัง ประหยัดและคุ้มค่า					
15. ท่านมักคุยโทรศัพท์หรือทำธุระส่วนตัวใน เวลาทำงาน					
16. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของ องค์กรอย่างเคร่งครัด					
17. ท่านเป็นคนตรงต่อเวลาในการเริ่ม ปฏิบัติงานทั้งเวลาเช้างานและหลังเวลาพัก					
18. ท่านมักเข้าประชุมสายหรือขาดการประชุม					
19. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้าร่วมใน กิจกรรมขององค์กร					
20. ท่านสนใจติดตามข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ขององค์กร					
21. ท่านรักษาความลับของหน่วยงานหรือ องค์กรได้ดี					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ

นางสาวสุวัลลี แยมศาสตร์

วันเดือนปีเกิด

8 ธันวาคม 2530

วุฒิการศึกษา

ปีการศึกษา 2553: ศิลปศาสตรบัณฑิต

(เกียรตินิยมอันดับสอง) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

