

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

รายงานการวิจัย

เรื่อง

การส่งเสริมพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพื่อการพัฒนา  
ไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืนของบุคลากร

เจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

THE PROMOTION OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS  
FOR DEVELOP INTO SUSTAINABLE WORKING PERFORMANCES  
OF GENERATION-Y EMPLOYEES  
IN BANGKOK

มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
สายฝน กล้าเดินดง  
SRIPATUM UNIVERSITY

งานวิจัยนี้ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2551

## กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จของงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องด้วยความกรุณาจากผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน โดยเฉพาะรองศาสตราจารย์กาญจนาท เรืองวรากร ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่ามาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ และแก้ไขงานวิจัยสำเร็จลงได้ด้วยดี รวมถึง ดร.อมร ฤงสูวรรณ, ดร.ประเสริฐ สิริจิรพัฒน์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พร้อมกันนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณะผู้บริหารของมหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มอบทุนสนับสนุนงานวิจัยฉบับนี้ และขอกราบขอบพระคุณครอบครัวกล้าเด็นดง ผู้ถือได้ว่าเป็นผู้มีพระคุณสูงสุดในชีวิตของผู้วิจัย ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานทุกๆ คน ที่เป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอดจนงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณบุคลากรในกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

อนึ่งหากงานวิจัยฉบับนี้มีคุณค่าและประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าแก่ผู้ที่สนใจ ผู้วิจัยขออุทิศให้แก่บุพการีและผู้มีพระคุณทุกท่าน ส่วนความผิดพลาดและข้อบกพร่องใดๆ ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่ผู้เดียว

สายฝน กล้าเด็นดง

กันยายน พ.ศ. 2552

มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY

หัวข้อวิจัย : การส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเพื่อการพัฒนาไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืนของบุคลากร เจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย : นางสาวสายฝน กล้าเดินดง

หน่วยงาน : สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีที่พิมพ์ : พ.ศ. 2552

---

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behaviors) ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน (Working Performance) และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรที่อยู่ในกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย โดยมีอายุระหว่าง 18-29 ปี ซึ่งเป็นบุคคลที่อยู่ในวัยทำงานและทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ และได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่า Cronbach's reliability Coefficient alpha โดยรวมเท่ากับ 0.937 แล้วจึงนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจนได้แบบสอบถามครบถ้วนสมบูรณ์ แล้วจึงนำมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient,  $R_{xy}$ ) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และประสิทธิภาพในการทำงานในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การซึ่งประกอบด้วย (1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และ (5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ : พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ประสิทธิภาพในการทำงาน

Research Title : The Promotion of Organizational Citizenship Behaviors for  
Develop into Sustainable Working Performances of  
Generation Y Employees in Bangkok

Name of Researcher : Miss Saifon Kladerndong

Name of Institution : Office of the President, Sripatum University

Year of Publication : B.E. 2552

---

### ABSTRACT

The purpose of this research is study to the level in Organizational Citizenship Behaviors, the level in Working Performances and the related of Organizational Citizenship Behaviors and Working Performances of Generation Y members in Bangkok region. The samples for this research are working (employed) individuals who can be classified as Generation Y who are aged between 18-29 years old and working in the Bangkok region. A total of 400 individuals were considered. The researcher collected the information by using the questionnaire that passed the Content validity Test by 0.937 The statistics which were used for analysis included percentage, mean, standard deviation, percentile and Pearson Product moment correlation coefficient,  $R_{xy}$ , at the confidential level 0.05

The result of the research show that members of Generation Y in the Bangkok region have a high level of Organizational Citizenship Behaviors and high level of Working Performances

And analysis of the test results show that the Organizational Citizenship Behaviors factors are (1) Altruism (2) Conscientiousness (3) Sportsmanship (4) Courtesy and (5) Civic Virtue. There factors are the variables that contribute to the Working Performances of Generation Y members in the Bangkok region.

**KEYWORDS** : Organizational Citizenship Behaviors, Working Performances

# สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
1.3 กรอบแนวความคิดในการวิจัย .....	3
1.4 คำถามการวิจัย.....	4
1.5 สมมุติฐานการวิจัย .....	4
1.6 ข้อตกลงเบื้องต้น.....	4
1.7 วิธีวิจัย.....	4
1.8 ขอบเขตของการวิจัย .....	4
1.9 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
1.10 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	8
2.1 คุณลักษณะของบุคลากรในองค์การที่มีความแตกต่างตามกลุ่มคนในแต่ละ เจเนอเรชั่น.....	8
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	12
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ.....	17
2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน .....	22
2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน.....	26
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3 ระเบียบวิธีการวิจัย .....	34
3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	34
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
3.3 การสร้างเครื่องมือและศึกษาคุณภาพของเครื่องมือ.....	39
3.4 การทดสอบเครื่องมือ .....	42

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	45
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>48</b>
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
<b>5 สรุปผลการศึกษาวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>62</b>
สรุปผลการดำเนินงานวิจัย .....	62
อภิปรายผลการวิจัย .....	65
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป .....	69
บรรณานุกรม .....	70
ภาคผนวก .....	76
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	84

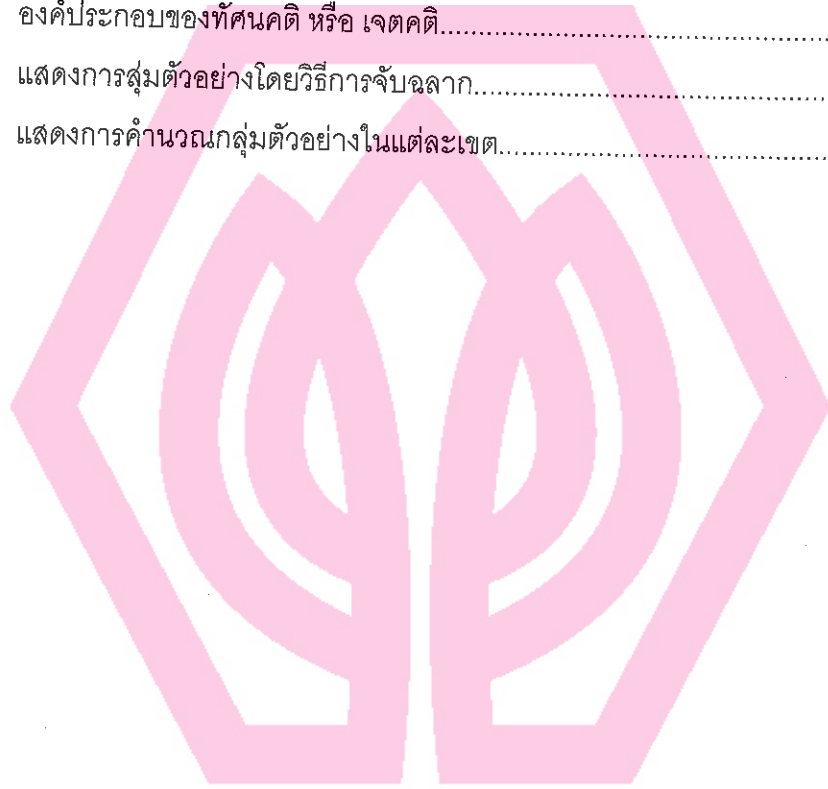
## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงการเปรียบเทียบคุณลักษณะของบุคลากรของแต่ละกลุ่มคนในเจเนอเรชั่น...	11
2	แสดงการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา.....	38
3	แสดงโครงสร้างเนื้อหาและน้ำหนักความสำคัญของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและประสิทธิภาพในการทำงาน.....	41
4	แสดงการให้ระดับของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการทำงาน.....	42
5	แสดงค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม.....	44
6	จำนวนความถี่และค่าร้อยละของคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	49
7	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การรายด้านและโดยรวมของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร.....	52
8	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การรายชื่อของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร.....	53
9	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับประสิทธิภาพในการทำงานรายด้านและโดยรวมของบุคลากรเจเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร....	57
10	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร.....	60



## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework).....	3
2 องค์ประกอบของทัศนคติ หรือ เจตคติ.....	16
3 แสดงการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการจับสลาก.....	36
4 แสดงการคำนวณกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขต.....	37



มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ปัจจัยต่างๆ ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมขององค์การ อันได้แก่ ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี คู่แข่งขัน รวมถึงความต้องการอันหลากหลายและความแปรผันของลูกค้าที่ต่างเปลี่ยนแปลงตามไปด้วยอย่างรวดเร็วเช่นกัน ทำให้องค์การทั้งหลายที่ปรารถนาจะดำรงอยู่และเจริญก้าวหน้าต่อไปในสภาวะการณดังกล่าว จำต้องปรับตัวและพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนองค์การให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป การขับเคลื่อนองค์การให้ไปสู่ความสำเร็จในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ จะเกิดขึ้นมิได้หากองค์การปราศจากทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์การอย่างอุทิศกายและใจเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์การ

พฤติกรรมหรือลักษณะการปฏิบัติงานที่ทุ่มเทกำลังความสามารถ และความพยายามที่มีได้ค่านิ่งเพียงการพิจารณาว่าสิ่งนั้นเป็นหน้าที่ของตนหรือไม่ แต่กลับยินดีช่วยเหลือทุกสิ่งที่จะเห็นว่าจะเป็นประโยชน์แก่องค์การหรือหน่วยงานของตนอย่างเต็มใจ โดยมีได้หวังสิ่งตอบแทน หากแต่กระทำไปด้วยจิตใจที่ปรารถนาจะเห็นองค์การของตนประสบความสำเร็จและเจริญรุ่งเรือง พฤติกรรมเช่นนี้เรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) (Podsakoff และคณะ, 1997 : 263) ซึ่งเป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทของการทำงาน (Extrarole Behavior) เป็นพฤติกรรมสนับสนุนสังคม (Prosocial Behavior) ซึ่งประกอบด้วย (1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และ (5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ถึงแม้ว่าพฤติกรรมเหล่านี้จะไม่ใช่พฤติกรรมทั้งหมดขององค์การ แต่พฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่นี้มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ เพราะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้้องค์การเกิดการปรับปรุง และเป็นนวัตกรรมที่จำเป็นในระยะยาวของการเจริญเติบโตขององค์การ

ดังนั้นพฤติกรรมการทำงานดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นสิ่งที่้องค์การปรารถนาให้บุคลากรของตนมี อีกทั้งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างยั่งยืน อาจทำได้โดยการพัฒนาพฤติกรรมในการทำงานให้แก่บุคลากรให้มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational

Citizenship Behaviors) อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การเป็นอย่างดี ซึ่งคำกล่าวนี้เป็นไปตามทฤษฎีของ Dennis W.Organ ศาสตราจารย์จากมหาวิทยาลัยอินเดียนา (Indiana University) ประเทศสหรัฐอเมริกา ผู้เป็นเจ้าของทฤษฎีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organ, 1987 : 8-13)

นักพฤติกรรมองค์การและนักวิชาการได้แบ่งวัยของคนออกเป็นเจเนอเรชั่นใหญ่ๆ ได้ 3 เจเนอเรชั่น ประกอบด้วย เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ส (Baby Boomers) เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ (Generation X) และ เจเนอเรชั่นวาย (Generation Y) (รัชฎา อสิสนธิสกุลและอ้อยอุมา รุ่งเรือง, 2548) โดยแต่ละเจเนอเรชั่นมีความแตกต่างทางด้านช่วงอายุเป็นตัวกำหนด และในแต่ละเจเนอเรชั่นจะมีสเนียม มุมมอง ทศนคติ และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน

โดยผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2548) และจากการสำรวจโดยสถาบันวิจัยประชากรและสังคม ของมหาวิทยาลัยมหิดล (2546) (อ้างถึงใน สราวุธ ชัยวิจิต, 2550) กล่าวว่าบุคลากรที่มีจำนวนมากที่สุดคือ กลุ่มคนในเจเนอเรชั่นวาย ซึ่งหมายความว่ากลุ่มคนของเจเนอเรชั่นวายจะต้องเข้าทำงานเป็นบุคลากรในองค์การใดองค์การหนึ่ง ซึ่งเขาเหล่านั้นจะต้องเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการทำงานเพื่อให้หน่วยงานหรือองค์การประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องการส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเพื่อการพัฒนาไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืนของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำประโยชน์จากการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาบุคลากรในองค์การให้มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behaviors) เพิ่มมากขึ้น และเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรที่ยั่งยืนต่อไปเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องขององค์การ โดยมีประชากรเป้าหมายคือ บุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

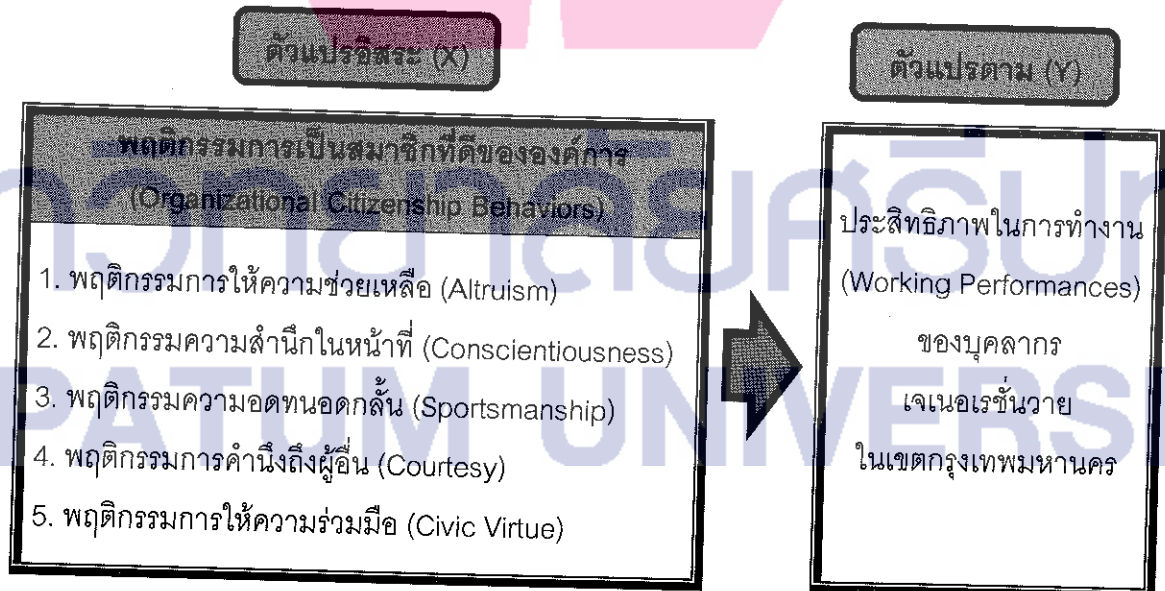
1.2.1 เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร (ซึ่งทฤษฎีกล่าวไว้ในกลุ่มคนในเจเนอเรชั่นวายของประเทศสหรัฐอเมริกา โดยในกรณีศึกษาที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการวิจัย เพราะจากการศึกษาพบว่า มีนักพฤติกรรมองค์การและนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดไว้ใกล้เคียงกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องช่วงอายุหรือคุณลักษณะของบุคคลในกลุ่มดังกล่าว อีกทั้งทฤษฎีนี้ยังได้รับการยอมรับและเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย)

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

## 1.3 กรอบแนวความคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎีต่างๆ บทความ และผลงานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behaviors) และประสิทธิภาพในการทำงาน (Working Performances) สามารถสรุปเป็นแผนภาพได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

#### 1.4 คำถามการวิจัย

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร *หรือไม่*

#### 1.5 สมมุติฐานการวิจัย

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ*มีความสัมพันธ์*กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

#### 1.6 ข้อตกลงเบื้องต้น

1.6.1 ผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องเป็นบุคลากรเจเนอเรชั่นวายและทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น

1.6.2 งานวิจัยฉบับนี้เป็นการวัดถึงทัศนคติของบุคลากรโดยให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน (บุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร) เป็นผู้ประเมินตนเองเกี่ยวกับการแสดงออกถึงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและการมีประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง

#### 1.7 วิธีวิจัย

1.7.1 ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในเรื่องพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร และนำมาวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ (Quantitative)

1.7.2 โดยแบบสอบถามพัฒนามาจากแนวคิดทางทฤษฎี ตำรา เอกสารต่างๆ บทความ รายงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1.8 ขอบเขตของการวิจัย

1.8.1 **ขอบเขตด้านประชากร** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ คือ บุคลากรที่อยู่ในกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย คือเกิดในช่วงปี พ.ศ. 2523 - 2534 โดยมีอายุระหว่าง 18-29 ปี ซึ่งเป็นบุคคลที่อยู่ในวัยทำงานและทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

1.8.2 **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องการส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเพื่อการพัฒนาไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืนของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแต่ละเรื่องจะศึกษาในขอบข่ายของเนื้อหาดังต่อไปนี้

- **เรื่องพฤติกรรมกรรมาเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behaviors)** จะใช้กรอบแนวคิดตามทฤษฎีของ Dennis W. Organ (1987) (อ้างถึงใน สญาญู ธีระวณิชตระกูล, 2547) ซึ่งได้กำหนดรูปแบบพฤติกรรมกรรมาเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย

1. พฤติกรรมกรรมาให้ความช่วยเหลือ (Altruism)
2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)
3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)
4. พฤติกรรมกรรการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)
5. พฤติกรรมกรรการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

- **เรื่องประสิทธิภาพในการทำงาน (Working Performances)** จะใช้กรอบแนวคิดตามทฤษฎีของ Haring Emerson ซึ่งได้เสนอแนวคิดนี้ไว้ในหนังสือชื่อ The Twelve Principles of Efficiency (อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, 2521: 30) โดยได้กำหนดหลักการปฏิบัติงานเพื่อแสดงถึงควมมีประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานไว้ 12 ประการ ซึ่งประกอบด้วย

1. ความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความขยัน มีสมรรถภาพและมีภาระเบียดเบียนไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การทำงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้นำเห็นจรางวัลแต่งงานที่ดี



## 1.9 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาและส่งเสริมบุคลากรในองค์การให้มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behaviors) เพิ่มมากขึ้น และเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรที่ยั่งยืนต่อไปเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องขององค์การ

## 1.10 นิยามศัพท์เฉพาะ

**เจนเนอเรชัน (Generation)** หมายถึง การแบ่งกลุ่มคนโดยใช้ช่วงอายุเป็นตัวกำหนด และในแต่ละช่วงอายุจะมีรสนิยม มุมมอง ทักษะ และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน

**บุคลากรเจนเนอเรชันวาย (Generation Y)** หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2522 - 2533 โดยมีอายุระหว่าง 18-29 ปี และเป็นบุคลากรที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

**พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behaviors)** หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมหรือลักษณะการปฏิบัติงานที่มุ่งเพิ่มกำลังความสามารถและความพยายาม ที่มีได้คำนึงเพียงการพิจารณาว่าสิ่งนั้นเป็นหน้าที่ของตนหรือไม่ แต่กลับยินดีช่วยเหลือทุกสิ่งที่จะเป็นประโยชน์แก่องค์การหรือหน่วยงานของตนอย่างเต็มที่ โดยมีได้หวังสิ่งตอบแทน หากแต่กระทำไปด้วยจิตใจที่ปรารถนาจะเห็นองค์การของตนประสบความสำเร็จและเจริญรุ่งเรือง ซึ่งมีองค์ประกอบของพฤติกรรมการปฏิบัติงาน 5 ประการ คือ

1. **พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)** หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่คอยช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นการช่วยเหลือเมื่อเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ โดยไม่หวังผลตอบแทนแต่กระทำไปด้วยการคาดการณ์ว่าถ้าไม่เข้าไปช่วยเหลืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์การ

2. **พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)** หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามระเบียบและสนอของนโยบายขององค์การ ความตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์การ ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว

3. **พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)** หมายถึง ลักษณะพฤติกรรม การปฏิบัติงานที่มีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ สถานการณ์และปัญหาต่างๆ ความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ หรืออดทนต่อจุดด้อย สิ่งไม่ดี ความไม่พร้อมต่างๆ ขององค์การ

4. **พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)** หมายถึง ลักษณะพฤติกรรม การปฏิบัติงานที่คอยป้องกันปัญหาการกระทบกระทั่งไม่ให้เกิดขึ้น หรือความพยายามลดความรุนแรงของปัญหาที่อาจเกิดขึ้นให้น้อยลง

5. **พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)** หมายถึง ลักษณะพฤติกรรม การปฏิบัติงานที่แสดงออกโดยการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ในองค์การ เก็บความลับ มีความรู้สึก ต้องการพัฒนาองค์การ และมีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์การ อีกทั้งติดตามความก้าวหน้า ความเคลื่อนไหว และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ

**ประสิทธิภาพในการทำงาน (Working Performances)** หมายถึง ความมุ่งมั่น ปรารถนาในการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุดเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน และบรรลุผลที่ตั้งไว้ โดยมีหลักการปฏิบัติงานเพื่อแสดงถึงประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน 12 ประการ คือ

1. ความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความขยัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเลเบียนไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การทำงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้นำเน็จรางวัลแต่งงานที่ดี



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเพื่อการพัฒนาไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืนของบุคลากรเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและรวบรวมผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสามารถแยกได้ดังนี้

- 2.1 คุณลักษณะของบุคลากรในองค์การที่มีความแตกต่างตามกลุ่มคนในแต่ละเจเนอเรชัน
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 คุณลักษณะของบุคลากรในองค์การที่มีความแตกต่างตามกลุ่มคนในแต่ละเจเนอเรชัน

นักพฤติกรรมองค์การและนักวิชาการ (รัฐภา อสิสนธิสกุล และอ้อยอุมา รุ่งเรือง, 2548, อ้างถึงใน สราวุธ ชัยวิจิต, 2550) ได้ศึกษาและแบ่งกลุ่มคนในเจเนอเรชันออกเป็น 3 กลุ่มคน ได้แก่ กลุ่มคนในเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ส (Baby Boomers) กลุ่มคนในเจเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X) และกลุ่มคนในเจเนอเรชันวาย (Generation Y) โดยในแต่ละกลุ่มคนในแต่ละเจเนอเรชันจะมีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน ดังนี้

##### 2.1.1 กลุ่มคนในเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ส (Baby Boomers)

เบบี้บูมเมอร์ส (Baby Boomers) เป็นกลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี ค.ศ.1949-1967 ซึ่งอยู่ในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 กลุ่มคนนี้ถือว่าเป็นกลุ่มคนที่ใหญ่ที่สุดในอเมริกา เป็นกลุ่มคนที่ถือว่าได้รับการศึกษาสูง รายได้ดี ซึ่งเบบี้บูมเมอร์ส ส่วนใหญ่ในปัจจุบันมีฐานะเป็นพ่อแม่ กลุ่มคนกลุ่มนี้เติบโตท่ามกลางการควบคุมพฤติกรรมจากบิดามารดา ค่อนข้างให้ความสำคัญกับชีวิต

และการทำงานโดยมุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมายและความสำคัญในการร่วมงาน ถึงขนาดยอมเสียสละชีวิตส่วนตัวเพื่อความสำเร็จในหน้าที่การงาน

ในด้านการทำงานกลุ่มนี้ถือว่าเป็นกลุ่มคนที่มีอาวุโสสูงสุดในองค์กร การทำงานของคนกลุ่มนี้จะเป็นแบบรู้สึก รู้จริง เป็นกลุ่มที่พึ่งพาความสามารถของตนเองมากกว่าที่จะพึ่งพาหน่วยงานหรือองค์กร พวกเขาชอบที่จะทบทวน ตั้งคำถาม และมีคำตอบเกี่ยวกับเป้าหมายชีวิตและการทำงานของตนเองตลอดเวลา จะรู้ว่าตนเองกำลังทำอะไรอยู่ จะไปไหน เพื่อที่จะก้าวไปสู่จุดหมายหรือความสำเร็จแห่งชีวิต แต่เนื่องจากบุคคลกลุ่มนี้มีอายุค่อนข้างมากและกำลังเริ่มเข้าสู่วัยเกษียณ พวกเขาจึงเริ่มจะวางแผนชีวิตในการปลดเกษียณหรือออกจากงานเพื่อมาดูแลสุขภาพและอนาถ

### 2.1.2 กลุ่มคนในเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (Generation X)

กลุ่มคนในเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (Generation X) เป็นกลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี ค.ศ. 1968 - 1979 ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่รองลงมาจากเบบี้บูมเมอร์ส มีอาวุโสระดับกลาง เป็นกลุ่มคนที่เริ่มเข้ามา มีบทบาทเพิ่มมากขึ้นทางด้านการบริหารจัดการขององค์กร กลุ่มคนในเจนเนอเรชั่นนี้เป็นกลุ่มคนในเจนเนอเรชั่นที่เติบโตโดยต้องดูแลตนเอง พวกเขาชอบอิสระ ต้องการมีเวลาเป็นส่วนตัว ชอบทำอะไรแบบง่ายๆ ไม่ต้องเป็นทางการ ชอบพูดคุยสนทนาแบบผู้ใหญ่ ไขว่คว้าหาความมั่นคงทางอารมณ์ ความรู้สึก รู้รอบ ใฝ่ศึกษาหาความรู้ สังคมบทเรียนและประสบการณ์ มีความคิดเปิดกว้าง พร้อมรับฟังข้อติติงเพื่อปรับปรุงพัฒนาตนเอง มองสมดุลแห่งความสำเร็จของชีวิต งาน เงิน ครอบครัว และตนเอง

กลุ่มคนในเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงและต้องการแสวงหาอำนาจด้วยตนเอง ทำงานแบบเบ็ดเสร็จด้วยตนเองหรือเป็นเจ้าของเอง พวกเขาจะรู้สึกว่าการะบบการทำงานในองค์กรไม่สามารถช่วยเหลืออะไรพวกเขาได้ ส่งผลให้มีรายได้ค่อนข้างต่ำกว่าที่คาดหวัง พวกเขายังมีความรู้สึกไม่พอใจที่หางานทำได้ลำบากและมีความรู้สึกที่ไม่มี ความก้าวหน้า เพราะงานดี ๆ ส่วนมากกลุ่มรุ่นพี่เบบี้บูมเมอร์สเป็นผู้เข้าครอบครองเสียเป็นส่วนใหญ่

### 2.1.3 กลุ่มคนในเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y)

กลุ่มคนในเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) เป็นกลุ่มคนรุ่นแรกที่เจริญเติบโตในช่วงที่โอกาสการทำงานมีเต็มที่ (full-employment opportunities) ซึ่งเกิดระหว่างปี ค.ศ. 1980-1991 (Chester E, อ้างถึงใน Perrin, 2002) เป็นแรงงานรุ่นใหม่ที่มีบทบาทสำคัญในการทำงานในองค์กร

นักวิชาการบางกลุ่มเรียกคนกลุ่มนี้ว่า Net Generation ซึ่งหมายถึงพวกที่เอาแต่ วุ่นวายอยู่กับอินเทอร์เน็ตและมีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีต่างๆ เป็นอย่างดี (เชี่ยวชาญ รัตนามัทธนะ, 2549) มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลง คนกลุ่มนี้รู้ว่า พวกเขาสามารถที่จะหาข้อมูลที่ต้องการได้จากที่ใดที่หนึ่งในระยะเวลาอันรวดเร็ว (Zemke Ron, 2000) เปิดรับสื่อทุกด้านโดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อโทรทัศน์ และมีนิสัยรักการอ่านเพื่อเพิ่มพูนความรู้ มีความตระหนักถึงพิษภัยของยาเสพติดและมีจิตสำนึกห่วงใยในสิ่งแวดล้อม ไม่ชอบการเป็นศัตรู และการทำลายล้าง อันก่อให้เกิดความสูญเสีย ใช้เวลาว่างในการเข้าร่วมกิจกรรม (ณัฐวุฒิ ศรีรัตัญญ, 2540) รักความเป็นอิสระสูง ต้องการงานที่มีความยืดหยุ่นทางด้านเวลาและ ต้องการมีเวลาให้กับตนเองและสิ่งทีพวกเขาสนใจ ชอบทำงานเป็นหมู่คณะแม้จะเป็นหมู่คณะที่มีความแตกต่าง หลากหลาย ด้วยความคิดเชิงบวก มีความเชื่อมั่นในตนเอง พวกเขาคิดว่าให้ทำอะไรก็ได้ทั้งนั้นขอให้ผู้นำที่ดี มีคนช่วยแนะ ช่วยสอน ช่วยวิจารณ์การทำงานในทางที่ดี รวมถึงระบบการทำงานที่เป็นระบบเพื่อช่วยพัฒนาการทำงานของพวกเขา พวกเขาชอบที่จะได้รับมอบหมายงานหลายๆ อย่างในหลายๆ ลักษณะ โดยคิดว่างานที่ทำทนายจะสามารถเป็นสิ่งที่จูงใจให้พวกเขาทำงานได้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย กลุ่มคนในเจนเนอเรชั่นวัยจะเกิดอยู่ในครัวเรือนที่พ่อแม่ต่างมีรายได้ (Dual-income households) และเติบโตขึ้นมาในยุคที่เศรษฐกิจเฟื่องฟู มีความพร้อมทางด้านร่างกายและความมั่นคงของชีวิตโดยมาจากพ่อแม่คอยช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา ให้การสนับสนุนทางด้านการศึกษาและช่วยเหลือเมื่อพวกเขาต้องการ พวกเขามีความคาดหวังและเชื่อมั่นสูงในด้านความสามารถของตนเองที่จะประสบความสำเร็จรวมถึงการตามหาความฝัน ค้นหางานตามอุดมคติที่ตนเองต้องการ ส่งผลให้พวกเขาเปลี่ยนงานบ่อย เนื่องจากพวกเขาต้องการงานที่ชอบและรักในงานนั้นจริงๆ คนกลุ่มนี้ไม่คิดว่าการเปลี่ยนงานบ่อยๆ เป็นเรื่องที่ผิด และจะมองหาสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ (Robbins S.: 996 อ้างถึงใน วิชา อธิสนธิสกุล และอ้อยอุมา รุ่งเรือง, 2548)

คุณลักษณะและความแตกต่างของบุคลากรของแต่ละกลุ่มคนในเจนเนอเรชั่น (อ้างอิงใน สราวุธ ชัยวิจิต, 2550) สามารถสรุปได้ดังนี้

**ตารางที่ 1** แสดงการเปรียบเทียบคุณลักษณะของบุคลากรของแต่ละกลุ่มคนในเจนเนอเรชั่น

รายละเอียด	เบบี้บูมเมอร์ส	เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์	เจนเนอเรชั่นวาย
ปี ค.ศ. เกิด	1949-1967	1968-1979	1980-1991
ช่วงอายุ	42-60	30-41	18-29
คุณลักษณะ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ยึดมั่นในอุดมการณ์</li> <li>- ทำตามกฎระเบียบ</li> <li>- นักล่างาน</li> <li>- ไททซ์นีย์</li> <li>- มีเทคโนโลยี</li> <li>- ให้ความสำคัญต่องาน</li> <li>- คนรุ่นเดียวกัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดีอีร์นและช่างสงสัย</li> <li>- ปฏิเสธกฎระเบียบ</li> <li>- นักล่าชีวิต</li> <li>- คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล</li> <li>- ใช้เทคโนโลยี</li> <li>- งานแบบผสมผสาน</li> <li>- เพื่อนและครอบครัวต่างกัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มองโลกในแง่ดี</li> <li>- เขียนกฎระเบียบใหม่</li> <li>- นักล่าวิธีการดำเนินชีวิต</li> <li>- อินเทอร์เน็ต</li> <li>- บริโภคเทคโนโลยี</li> <li>- งานแบบผสมผสานอย่างรวดเร็ว</li> <li>- เพื่อนคือครอบครัว</li> </ul>

ที่มา : ดัดแปลงมาจาก Greg Maloney. 2003. Gen Y and the Future of Mall Retailing. (ออนไลน์) เข้าถึงเมื่อมิถุนายน 2552

จาก [http://www.jllretail.com/NR/ronlyres/4420B744-4281-422E-978C-0D8F1AF547E8/16026/GenY\\_longfinal.pdf](http://www.jllretail.com/NR/ronlyres/4420B744-4281-422E-978C-0D8F1AF547E8/16026/GenY_longfinal.pdf)

โดยสรุปแล้วจะเห็นได้ว่ากลุ่มคนในแต่ละกลุ่มเจนเนอเรชั่นจะมีประสบการณ์ที่ต่างกันไป ขึ้นอยู่กับอิทธิพลและสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างช่วงปีที่เขาเกิดและเติบโต ดังนั้นการที่องค์กรจะรักษาบุคลากรที่ดีและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรต้องสร้างความต้องการและความคาดหวัง อีกทั้งเข้าใจว่าอะไรเป็นสิ่งที่ดึงดูดบุคลากร

**เบบี้บูมเมอร์ส (Baby Boomers)** หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี ค.ศ. 1949-1967 (พ.ศ. 2492-2510) ให้ความสำคัญในความสำเร็จของชีวิตการทำงาน ยึดมั่นในอุดมการณ์

**กลุ่มคนในเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (Generation X)** หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี ค.ศ. 1968-1979 (พ.ศ. 2511-2522) ให้ความสำคัญกับเวลาส่วนตัวและครอบครัว มีความเชื่อมั่นในตัวเองและเป็นคนช่างสงสัย

**กลุ่มคนในเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y)** ในประเทศสหรัฐอเมริกา นักวิชาการได้ศึกษาและให้คำจำกัดความรวมทั้งคุณลักษณะของกลุ่มคนในเจนเนอเรชั่นวาย

จากคำจำกัดความที่นักวิชาการในประเทศสหรัฐอเมริกาแต่ละท่านได้นำเสนอไว้มีความสอดคล้องกันในหลายด้าน เช่น ช่วงปีเกิดของกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายที่ Ron Zemke ได้เสนอว่ากลุ่มคนในเจนเนอเรชั่นวาย เป็นกลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี ค.ศ. 1979-1999 และ Chester E. ได้เสนอว่ากลุ่มคนในเจนเนอเรชั่นวายเป็นกลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี ค.ศ. 1980-1991 ซึ่งมีความแตกต่างกันเล็กน้อย นอกจากนี้ยังมีแนวคิดที่คล้ายกันว่า กลุ่มคนในเจนเนอเรชั่นวายมีความคุ้นเคยต่อเทคโนโลยี อินเทอร์เน็ต มีความเต็มใจในการทำงานและเรียนรู้

กล่าวโดยสรุปคำจำกัดความในที่นี้ **กลุ่มคนในเจนเนอเรชั่นวาย** หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดในช่วงระหว่างปี ค.ศ. 1980-1991 (พ.ศ. 2523-2534) และเป็นกลุ่มที่มีความสามารถด้านเทคโนโลยี ความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง รักการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและมีความมั่นใจในตนเอง

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ หรือบางครั้งเรียกว่า เจตคติ นี้มาจากภาษาละตินว่า "Aptus" ซึ่งหมายความว่าเหมาะสม (Fitness) หรือปรุงแต่ง (Adaptness) (Webster's New Universal Dictionary, 1977, S.V. "Attitude") ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Attitude" ซึ่งแปลว่าความรู้สึก ความเห็น (Joseph and David 1975 : 95 อ้างใน กษมา สุริยวงศ์, 2544)

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525, ภายใต้คำ "ทัศนคติ") ให้ความหมายของทัศนคติ หมายถึง ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ดังนั้น ทัศนคติ หรือ เจตคติ จึงเป็นความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ หรืออื่นๆ เป็นนามธรรมและเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการแสดงออกด้านการปฏิบัติ แต่ทัศนคติไม่ใช่แรงจูงใจ (Motivation) และแรงขับ (Drive) หากแต่เป็นสภาพความพร้อมที่จะโต้ตอบ (State of readiness) และแสดงให้ทราบถึงแนวทางของการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้า (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2520) โดยทัศนคติจะเกิดจากมูลเหตุ 2 ประการ คือ (Roster, 1952)

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสภาพการณ์ บุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการได้พบเห็น คั่นเคย ได้ทดลอง เป็นต้น เรียกว่าเป็นประสบการณ์โดยตรง (Direct experience) และโดยการได้ฟัง ได้ยิน ได้เห็นรูปภาพ หรือได้อ่านเกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ แต่ไม่ได้พบเห็นหรือทดลองจริงด้วยตนเอง เรียกว่าประสบการณ์ทางอ้อม



2. ค่านิยมและการตัดสินค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและตัดสินค่านิยมไม่เหมือนกัน แต่ละกลุ่มอาจมีทัศนคติต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกันได้ การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ย่อมขึ้นกับวัฒนธรรมและค่านิยม หรือมาตรฐานของกลุ่มที่บุคคลนั้นดำเนินชีวิตอยู่

### 2.2.1 ความหมายของทัศนคติ

มีนักจิตวิทยาหรือผู้สนใจในการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติ ได้ให้ความหมายและสาเหตุของการเกิดทัศนคติที่แตกต่างกันไปตามเหตุผลและความเชื่อของแต่ละบุคคล แต่เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าสาระสำคัญไม่แตกต่างกันมากนัก จึงขอยกความหมายของคำว่า "ทัศนคติ" ของนักวิชาการบางท่านมาพิจารณา ดังนี้

2.2.1.1 Allport (1853 : 810) ให้ความหมายของคำว่าทัศนคติ หรือ เจตคติ หมายถึง สภาวะของความพร้อมทางด้านจิตใจซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะเป็แรงที่กำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่จะมีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ

2.2.1.2 Rokeach (1970 : 112) อธิบายว่าทัศนคติ หรือ เจตคติ เป็นการผสมผสาน หรือ การจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อไม่ว่าจะเป็นความเชื่อด้านอธิบาย ประเมินค่า หรือสนับสนุนนั้น จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้นๆ

2.2.1.3 Thurstone (1967 : 77) ให้ความหมายของคำว่าทัศนคติ หรือ เจตคติ หมายถึง เป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก อคติ ความคิด และความกลัวต่อบางสิ่งบางอย่าง การแสดงออกทางด้านความคิดถือว่าเป็นสัญลักษณ์ของทัศนคติ

2.2.1.4 สุภิญญา คงสัมฤทธิ์ (2545 : 4) ให้ความหมายของคำว่า ทัศนคติ หรือ เจตคติ หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มทางพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งเร้า ซึ่งมีอิทธิพลต่อการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งเร้านั้นๆ โดยทัศนคติอาจแสดงออกในทางบวกหรือลบ การสนองตอบในทางบวกคือ ความพึงพอใจ หรือการเข้าหา ส่วนการสนองตอบในทางลบ คือ ความไม่พึงพอใจ หรือการถอยหนีออกไป

2.2.1.5 สุรางค์ ไคว่ตระกูล (2536 : 246) อธิบายว่า ทัศนคติ หรือ เจตคติ เป็นอัญญาสัย (Disposition) หรือความโน้มเอียงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสนองตอบต่อสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งเร้า ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งคน วัตถุ สิ่งของ หรือความคิด (Ideas) โดยทัศนคติอาจเป็นบวกหรือลบ กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีทัศนคติทางบวกต่อสิ่งใดก็จะมีพฤติกรรมที่เข้าหาสิ่งนั้น ถ้า

มีทัศนคติทางลบก็จะหลีกเลี่ยง ซึ่งทัศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้และเป็นผลลัพธ์ของค่านิยมและความเชื่อของบุคคล

2.2.1.6 ประดิษฐ์ อุปรนัย (2528 : 118 - 119) กล่าวว่า ทัศนคติ หรือ เจตคติ คือสภาพทางจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์อันทำให้บุคคลมีที่ทำต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

2.2.1.7 นิพนธ์ แจ้งเอียด (2525 : 118) อธิบายว่า ทัศนคติ หรือ เจตคติ คือ สิ่งที่อยู่ในจิตใจของบุคคลที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง เราสามารถรู้ได้ โดยดูจากพฤติกรรมของบุคคลว่าจะตอบสนองต่อสิ่งเร้าอย่างไร

### 2.2.2 ลักษณะสำคัญและประโยชน์ที่ได้จากการวัดทัศนคติ

จากความหมายหรือคำจำกัดความที่นักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับคำว่าทัศนคติ หรือ เจตคติ พอสรุปได้ว่า ทัศนคติเป็นความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ดังนั้นทัศนคติจึงมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้ (ทิตยา สุวรรณชฎ, 2520)

2.2.2.1 เป็นสภาวะก่อนการแสดงพฤติกรรม คือ เป็นสภาวะพร้อมที่จะมีพฤติกรรมจริง

2.2.2.2 เป็นความคงตัวอยู่ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง และมีความคงทนถาวรพอสมควร แต่มีการเปลี่ยนแปลงได้

2.2.2.3 เป็นตัวแปรที่จะนำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมกับความรู้สึกนึกคิด

2.2.2.4 เป็นแรงจูงใจในอันที่จะทำให้บุคคลประเมินและเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และมีผลต่อไปถึงการกำหนดทิศทางของพฤติกรรม

และจากลักษณะที่สำคัญของทัศนคตินี้เอง ทำให้สามารถได้รับประโยชน์จากการวัดทัศนคติของบุคคลต่างๆ ดังต่อไปนี้ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, ม.ป.ป., 3-4)

- **วัดทัศนคติเพื่อทำนายพฤติกรรม** การวัดทัศนคติเป็นเครื่องแสดงว่า บุคคลนั้นมีความรู้สึกทางด้านดีหรือไม่ดีกับสิ่งนั้นๆ มากน้อยเพียงใด และมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น จึงเป็นเครื่องทำนายการกระทำของบุคคลนั้นได้ แม้บางครั้งอาจจะไม่ถูกต้องเสมอไป แต่ก็สามารถเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อบุคคลนั้นได้อย่างถูกต้อง

- **วัดเพื่อหาทางป้องกัน** การที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดๆ คล้ายคลึงกันจะเป็นแนวทางในการเกิดความร่วมมือร่วมใจในการกระทำมากกว่าบุคคลที่มีทัศนคติต่างกัน ฉะนั้น



จึงควรมีการวัดทัศนคติของบุคคลว่ามีความสอดคล้องกับสิ่งนั้นหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะคัดเลือกบุคคลที่มีทัศนคติที่สอดคล้องกับสิ่งนั้นหรือกลุ่มนั้นในการกระทำใดๆ

- **วัดเพื่อหาทางแก้ไข** ในบางเรื่องมีความจำเป็นต้องได้รับความคิดเห็นหรือทัศนคติที่สอดคล้องกัน เพื่อก่อให้เกิดการกระทำที่พร้อมเพรียงกัน การวัดทัศนคติจะทำให้ทราบว่าบุคคลนั้นมีทัศนคติที่สอดคล้องกับปรากฏการณ์นั้นหรือไม่ ถ้าไม่สอดคล้องก็จำเป็นต้องเปลี่ยนทัศนคติหรือปลูกฝังให้บุคคลนั้นมีทัศนคติที่สอดคล้องเหมาะสม อันจะนำมาซึ่งความร่วมมือร่วมใจต่อไป

- **วัดเพื่อเข้าถึงสาเหตุและผลของการกระทำ** เนื่องจากสาเหตุภายในหรือทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลอาจได้ผลกระทบมาจากสาเหตุภายนอกด้วยส่วนหนึ่ง และทัศนคติของบุคคลอาจเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่อปัจจัยภายนอก การวัดทัศนคติจะสามารถทำให้เข้าใจถึงเหตุและผลของพฤติกรรมของบุคคลนั้นได้ส่วนหนึ่ง

### 2.2.3 องค์ประกอบของทัศนคติ

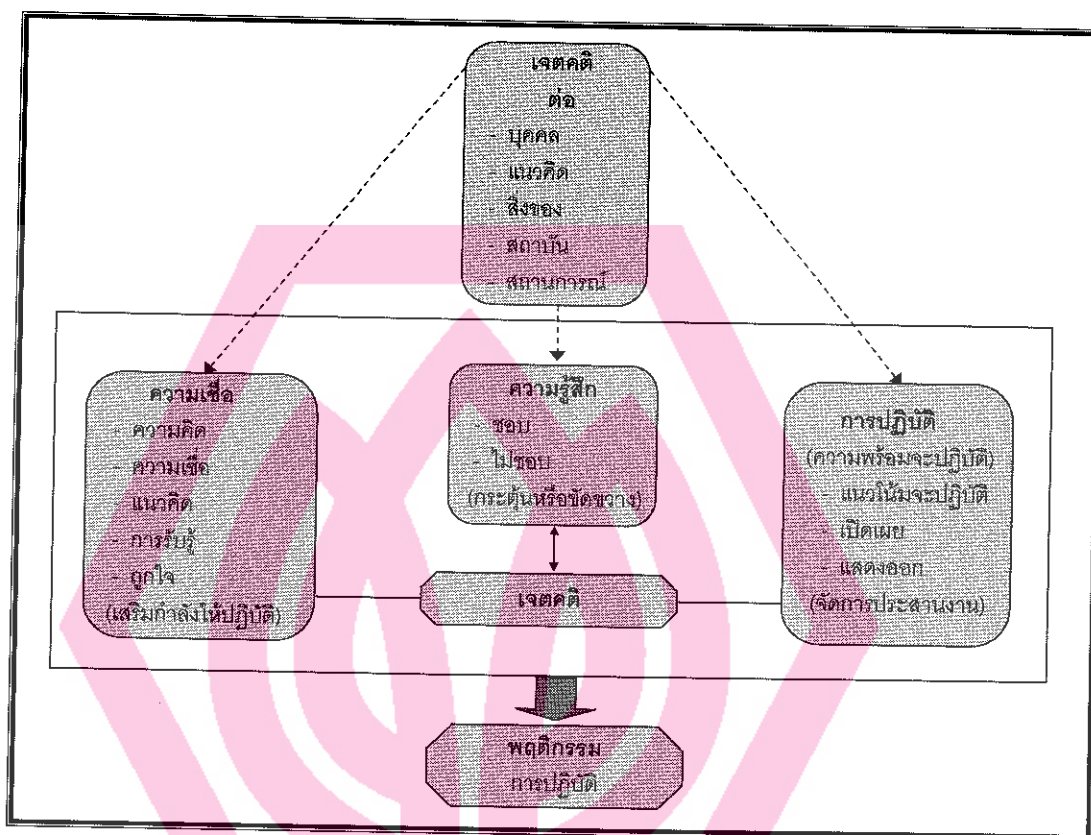
เพื่อให้การวัดทัศนคติก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงแล้ว ในการวัดทัศนคติจึงนิยมวัดเกี่ยวกับองค์ประกอบ 3 ส่วนของทัศนคติ กล่าวคือ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, ม.ป.ป., 3-4)

#### 2.2.3.1 องค์ประกอบทางการรับรู้ หรือ ความเข้าใจ

(Cognitive Component) คือส่วนที่เป็นความรู้ กล่าวคือเป็นความรู้หรือความเชื่อถือในสิ่งนั้น ซึ่งสามารถประเมินค่าได้ บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดไม่ได้ถ้าไม่มีองค์ประกอบทางการรับรู้หรือประสบการณ์ในสิ่งนั้น

2.2.3.2 **องค์ประกอบทางการรู้สึก (Affective Component)** คือส่วนของอารมณ์ กล่าวคือเป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบในสิ่งนั้น จำเป็นต้องมีความรู้ก่อน ซึ่งองค์ประกอบทางการรู้สึกจะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบทางด้านความรู้

2.2.3.3 **องค์ประกอบทางการพร้อมจะกระทำ หรือ พฤติกรรม (Action tendency Component / Behavioral Component)** คือส่วนของความตั้งใจที่จะประพฤติต่อคนใดคนหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง กล่าวคือเมื่อบุคคลมีความรู้เชิงประมาณค่าได้ และมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบในสิ่งนั้นแล้ว สิ่งที่มาคือ ความพร้อมที่จะกระทำให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตนต่อสิ่งนั้นด้วย



ภาพที่ 2 องค์ประกอบของทัศนคติ หรือ เจตคติ

ที่มา : พิกพ วรชังเงิน. 2547. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 1 , กรุงเทพฯ :

รวมสาสน์ (1997) : 405.

กล่าวคือในการวัดทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น จำเป็นต้องเลือกองค์ประกอบของทัศนคติที่ต้องการจะวัด อาจจะเลือกทางด้านกรรับรู้/ความเข้าใจ หรือเลือกวัดทางการรู้สึก และการพร้อมกระทำไปพร้อมกัน ซึ่งการวัดทัศนคติมีหลายวิธีด้วยกัน เช่น วิธีการสังเกต (Observation) วิธีการสัมภาษณ์ (Interview) วิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นต้น (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, ม.ป.ป., 9-15) แต่ที่สอดคล้องกับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งจะเป็นการสอบถามถึงทัศนคติของบุคลากรโดยให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน (บุคลากรเจเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร) เป็นผู้ประเมินตนเองเกี่ยวกับการแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง

## 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior : OCBs)

จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior : OCBs) พบว่าคำและตัวแบบต่าง ๆ เช่น พฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra-Role Behavior) พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองในองค์กร (Organizational Spontaneity) หรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship) พฤติกรรมพนักงานที่องค์กรต้องการและพฤติกรรมทางสังคม (Prosocial Behavior) ที่ใช้ในการอธิบายชนิดนี้จะมีหลากหลายก็ตามนั้น แต่คำที่ยอมรับกันมากที่สุดก็คือคำว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน งานวิจัยฉบับนี้จึงขอใช้คำว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Katz (1964 อ้างถึงใน พรเพ็ญ, 2545) ได้ศึกษาและเสนอแนวคิดถึงเรื่องพฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra-role Behavior) ว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการคงอยู่และประสิทธิภาพต่อองค์กร โดยมองว่าคนมักจะมีนวัตกรรม (Innovation) และทำกิจกรรมขึ้นมาเอง (Spontaneous Activity) เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ควบคู่ไปกับบทบาทที่ถูกกำหนดไว้ เขาได้ยกตัวอย่างพฤติกรรมบทบาทพิเศษ เช่น

1. การกระทำที่ปกป้ององค์กรและทรัพย์สินขององค์กร
2. ให้คำแนะนำสำหรับการปรับปรุงองค์กร
3. ฝึกฝนตนเองสำหรับความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น
4. สร้างสรรค์บรรยากาศที่ดีสำหรับองค์กร
5. ทำกิจกรรมร่วมกัน

### 2.3.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผู้วิจัยได้รวบรวมผู้ที่ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ดังนี้

2.3.1.1 Bateman และ Organ (1983 อ้างถึงใน Organ, 1988) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นการกระทำที่เป็นประโยชน์และสร้างสรรค์ที่สมาชิกในองค์กรนั้นแสดงออกมาทั้งในแง่ของค่านิยมหรือความพอใจ แต่ไม่ได้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลการปฏิบัติงานของบุคคล และไม่ได้เป็นบทบาทที่กำหนดไว้

2.3.1.2 Brief และ Motowidlo (1986 อ้างถึงใน Organ, 1988) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมทางสังคมในทางบวก (Prosocial

Behavior) ซึ่งจะช่วยให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกในทางที่ดี และคงไว้ซึ่งความรู้สึกที่ดีนั้นตลอดจนมีความรู้สึกเป็นพวกพ้องเดียวกัน

2.3.1.3 Organ (1991 : 275) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า เป็นพฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือที่สมาชิกมีให้แก่องค์การ ซึ่งพฤติกรรมการณ์เหล่านั้นองค์การไม่ได้รับรองและไม่ใช้การบังคับให้ทำ รวมทั้งไม่ได้รับรองว่าจะให้ผลตอบแทนใดๆโดยแบ่งออกเป็น 5 ด้านได้แก่ พฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมการณ์คำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมการณ์อดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และพฤติกรรมการณ์ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

2.3.1.4 Baron และ Greenberg (1993 : 185) ให้ความหมายว่าพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง การกระทำโดยพนักงานที่มีส่วนทำให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างดีแต่ไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการของงาน

2.3.1.5 Greenberg (1995 : 101) กล่าวว่า พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นความสัมพันธ์ทางสังคมที่มีต่อองค์การและเป็นการให้ความร่วมมือกับองค์การที่นอกเหนือจากการปฏิบัติงานที่เป็นทางการโดยความสมัครใจ เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหรืออดทนต่อความไม่สะดวกสบายโดยไม่มี การต่อว่าองค์การ

2.3.1.6 Gary (1996 : 149) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึงพฤติกรรมการณ์ที่ไม่เป็นทางการโดยสมัครใจ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ

2.3.1.7 Schnake และ Dumler (1997 : 220) ให้ความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า เป็นพฤติกรรมการณ์ที่เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ได้เกี่ยวข้องกับ การให้รางวัลหรือการลงโทษโดยตรง และเป็นประโยชน์ต่อองค์การ

2.3.1.8 Hui และ คณะ (2000 : 822) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า เป็นพฤติกรรมการณ์ที่พนักงานได้กระทำขึ้นมาเอง เพื่อให้ได้มาซึ่งรางวัลหรือประโยชน์ตอบแทนหรืออีกนัยหนึ่งพนักงานอาจจะแสดงออกถึงพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพื่อสร้างความประทับใจที่ดีต่อผู้อื่น ซึ่งจะช่วยให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกที่ดีและคงความรู้สึกที่ดีหรือความประทับใจนั้นไว้ตลอดไป

2.3.1.9 Wagner และ Rush (2000 : 379) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นพฤติกรรมการณ์ที่เกิดจากความสมัครใจของพนักงานเองไม่ได้เกี่ยวข้องกับระบบของการให้รางวัล หรือประโยชน์ตอบแทนอย่างเป็นทางการขององค์การ



2.3.1.10 Mcshane และ Glinow (2000 : 39) ให้ความหมายของพฤติกรรมกา  
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นพฤติกรรมของพนักงานซึ่งมีขอบเขตเกินกว่าหน้าที่ตามปกติ เช่น  
การหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น การช่วยเหลือผู้อื่น การอดทนต่อระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ  
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การและการปฏิบัติงานที่เกินกว่าบทบาทตามปกติ

2.3.1.11 Borman และ Motowidlo (1993, อ้างถึงใน Niehoff, 2001 : 4) กล่าว  
ว่า พฤติกรรมกาเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้น ควรเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนองค์การ สังคม และ  
สภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา

2.3.1.12 Van (1995, อ้างถึงใน Niehoff, 2001 : 4) ให้ความหมายว่า เป็น  
พฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การหรือเป็นการตั้งใจที่จะทำประโยชน์ให้แก่องค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่  
เขาตั้งใจจะทำเองและพฤติกรรมนั้นเกิดขึ้นเหนือความคาดหวังที่องค์การต้องการหรือคาดหวังไว้

2.3.1.13 Robbins (2001 : 21) ให้ความหมายของพฤติกรรมกาเป็นสมาชิกที่ดี  
ขององค์การว่า หมายถึงพฤติกรรมของพนักงานที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของงานที่เป็นทางการแต่มี  
ส่วนสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพในองค์การ

2.3.1.14 Katz และ Kahn (1978, อ้างถึงใน Organ, 1991 : 275 และ Linn และ  
คณะ, 2003 : 3) กล่าวว่าพฤติกรรมกาเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นพฤติกรรมการ่วมมือที่ให้  
ผลลัพธ์ในทางที่ดีต่อองค์การ แต่ไม่ได้เป็นสิ่งที่องค์การร้องขอ หรือไม่ได้มีการให้รางวัลสำหรับ  
พฤติกรรมดังกล่าว และพฤติกรรมเหล่านั้นมีความสำคัญต่อองค์การ และเสนอแนวคิดว่ากาที่จะ  
ดึงดูดพนักงานและรักษาพนักงานให้เกิดความพึงพอใจหรือมีผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย  
อย่างดีและมีประสิทธิภาพนั้น องค์การจะต้องกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม (Innovative) และให้  
พฤติกรรมนั้นเป็นไปเองตามธรรมชาติ (Spontaneous behavior) นั่นคือทำให้ปฏิบัติงานได้เหนือ  
บทบาทที่องค์การคาดหวัง

กล่าวโดยสรุป พฤติกรรมกาเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง ลักษณะ  
พฤติกรรมหรือลักษณะการปฏิบัติงานที่ทุ่มเทกำลังความสามารถและความพยายาม ที่มีได้คำนึง  
เพียงการพิจารณาว่าสิ่งนั้นเป็นหน้าที่ของตนหรือไม่ แต่กลับยินดีช่วยเหลือทุกสิ่งทีเห็นว่าจะเป็  
นประโยชน์แก่องค์การหรือหน่วยงานของตนอย่างเต็มที่ โดยมีได้หวังสิ่งตอบแทน หากแต่กระทำ  
ไปด้วยจิตใจที่ปรารถนาจะเห็นองค์การของตนประสบความสำเร็จและเจริญรุ่งเรือง

### 2.3.2 องค์ประกอบของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

2.3.2.1 Williams (1988, อ้างถึงใน Bolon, 1997) ได้แบ่งแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

(1) พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งสู่บุคคล

(Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individual – OCBI) เป็นพฤติกรรมกรการที่เป็นประโยชน์เฉพาะหน้าต่อบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหรือปัญหาในงาน เป็นต้น

(2) พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งสู่องค์กร

(Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organization – OCBO) เป็นพฤติกรรมกรการที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การโดยทั่วไป

2.3.2.2 Organ และ Konovsky, (1989). ได้แบ่งพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

(1) พฤติกรรมกรการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมกรการที่ช่วยเหลือพนักงานผู้อื่นในการแก้ปัญหา ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน หรือให้คำแนะนำในการปรับปรุงงาน

(2) พฤติกรรมกรการยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) เป็นพฤติกรรมกรการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ตัวอย่างเช่น การมาทำงานตรงเวลา เป็นต้น

2.3.2.3 Organ (1988, อ้างถึงใน เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล, 2542) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมบทบาทพิเศษ และกำหนดขึ้นเป็น "พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior : OCB)" โดยองค์ประกอบต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีดังนี้

(1) พฤติกรรมกรการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลเต็มใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องงานหรือปัญหาของบุคคลอื่น ๆ ในการทำงาน เช่น การช่วยเหลือให้เพื่อนร่วมงานได้รับทราบและตามทันเหตุการณ์หลังจากที่กลับมาจากลาป่วย

(2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การอย่างเคร่งครัด เช่น การตรงต่อเวลา การมีส่วนร่วม การปฏิบัติตนนอกเหนือจากบรรทัดฐานของกลุ่ม และสนองนโยบายขององค์การ เช่น การที่พนักงานคนหนึ่งทำงานของตนตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ในลักษณะที่เกิน

ขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับการมอบหมาย ซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและสนองนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

(3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงการมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ หลีกเลี่ยงการต่อว่านินทาบุคคลอื่น หรือความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ แม้จะไม่พอใจก็ตาม เนื่องจากในการทำงานนั้น จำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้ง ๆ ที่ในบางครั้งมีสิทธิ์เรียกร้องสิทธิด้วยความเป็นธรรมชาติหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและจะเกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน เขาจึงอดทนด้วยความเต็มใจและมีมุมมองในแง่ดีต่อองค์กรแทนที่จะมองแต่แง่ลบ

(4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลให้ความเคารพต่อสิทธิของบุคคลอื่น เพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจเกิดขึ้นตามมา เนื่องจากการกระทำและตัดสินใจของบุคคลหนึ่งซึ่งอาจมีกระทบต่อบุคคลอื่น เช่น การเคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติส่วนร่วม การช่วยเหลือผู้อื่นในการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา หรือเตรียมการล่วงหน้าเพื่อบรรเทาปัญหา

(5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การมีพฤติกรรมที่สนับสนุนองค์กรในด้านการบริหารงานต่าง ๆ ไม่ใช่เพียงแต่คอยติดตามสถานการณ์ต่าง ๆ ในปัจจุบันขององค์กรเท่านั้น ยังหมายถึงการติดตามเรื่องอื่นทั่วไป ในองค์กร เช่น การมีส่วนร่วมรับผิดชอบการดำเนินงานในองค์กร การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น การติดตามข่าวสารภายในองค์กร การสนใจข้อเสนอแนะที่เหมาะสมต่อการปรับปรุงพัฒนาองค์กร เพื่อช่วยเหลือและต้องการปรับปรุงพัฒนาองค์กร จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กรนี้ เป็นพฤติกรรมที่น่าชื่นชมที่สุดของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเนื่องจากว่าสามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพในเชิงการผลิตของพนักงาน

เมื่อพิจารณาแนวทางของการศึกษาต่างๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้น ถึงแม้จะมีความแตกต่างกันในแนวคิดของการแยกโครงสร้างของพฤติกรรม แต่มิติของพฤติกรรมที่จำแนกออกมาในแต่ละแนวทางกลับพบว่ามีความคล้ายคลึงกัน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงใช้องค์ประกอบของพฤติกรรมตามแนวความคิดของ ออร์แกน (Organ 1988 : 8-12) ซึ่งได้แบ่งพฤติกรรมออกเป็น 5 ด้านดังกล่าวข้างต้น มาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษา



## 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน (Working Performances)

การทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีและน่าพึงพอใจมาจากการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งใน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพต้องมาจากการได้รับแรงเสริมและแรงจูงใจที่ดี เพื่อที่จะทำให้ (Process) หรือกระบวนการในการทำงานเกิดประสิทธิภาพขึ้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้มีผู้ กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพว่า ประสิทธิภาพคือผลของการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความ พึงพอใจแก่หน่วยงานหรือองค์กรหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการทำงานนั้นประสิทธิภาพของบุคลากร จะขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น จะ มองในแง่การทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความ พยายามกับผลลัพธ์ที่ได้รับจากการทำงาน (Millet, J.D., T.A and Smith P.C, 1954) ซึ่งทางด้าน ธุรกิจ ได้กล่าวว่าการจะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้นจะต้องให้เกิดรายได้สูงที่สุด และมี รายจ่ายที่ต่ำที่สุด แต่ก็ต้องอยู่ในความพึงพอใจของบุคลากร ไม่ว่าจะเงินเดือนหรือสวัสดิการ (ภิญโญ สาร, 2539) เพราะการคำนึงถึงประสิทธิภาพอย่างเดียวแต่ไม่คำนึงถึงความพึงพอใจ ของบุคลากรทำให้เกิดผลเสียต่อหน่วยงานหรือองค์กรได้ ซึ่งถ้าองค์กรต้องการให้เกิด ประสิทธิภาพในองค์กร ก็จะต้องคำนึงถึงความรวดเร็ว ประหยัด และคุ้มค่ากับทรัพยากรด้าน การเงิน โดยต้องมีการจัดสรรทางการเงิน จัดสรรทั้งทางด้านคน อุปกรณ์ให้เป็นอย่างดี (ทิพพาวดี เมฆสุวรรณ, 2539) โดยได้สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างเจเนอเรชั่น วายและเจเนอเรชั่นอื่นๆ เพื่อเป็นพื้นฐานความเข้าใจด้านคุณลักษณะของบุคลากรในแต่ละเจเนอ เรชั่น

### 2.4.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้รวบรวมผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

2.4.1.1 พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2535 ได้ให้ความหมายของ คำว่าประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถที่จะทำให้เกิดผลในงาน

2.4.1.2 Peterson และ Plowman (1953: 310) กล่าวว่าในความหมายอย่าง แคบ ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตและมีความหมายรวมถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) ตลอดจนสมรรถนะ และความสามารถในการผลิต (Competence and Capacity) ในความหมายอย่างกว้าง การ ดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการใน ปริมาณและคุณภาพที่ต้องการ ในเวลาที่เหมาะสมและมีต้นทุนน้อยที่สุด ตามปัจจัยทาง

เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในขณะนั้น ดังนั้น แนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางธุรกิจนี้จึงประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

2.4.1.3 Millet (1954: 4) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้ผลกำไรจากการปฏิบัติ ซึ่งความพึงพอใจนั้นหมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการกับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

2.4.1.4 Simon (1957: 180-181) ให้ทัศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายกับ Millet กล่าวคือ ถ้าจะพิจารณางานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ ตามทัศนะนี้ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิต ลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการหรือองค์กรของรัฐก็จะบวกด้วยความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย

2.4.1.5 Ryan (1980 : 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ประสิทธิภาพจึงพิจารณาได้จากการทำงานของบุคคลแต่ละคน โดยการเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้นๆ

2.4.1.6 ประดิษฐ์ สุคนธ์สวัสดิ์ (2536: 35) ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพว่า เป็นการลดต้นทุนในการผลิต ความสามารถในการจัดการเรื่องต่างๆ โดยเฉพาะในด้านการบริหารงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ต้องมีความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้เสร็จ

จากแนวความคิด และความหมายดังกล่าวข้างต้นทำให้ได้ข้อสรุปโดยรวมของคำว่าประสิทธิภาพที่สอดคล้องกับแนวความคิดของนักวิชาการต่างๆ ซึ่งแนวความคิดและความหมายโดยรวมของคำว่าประสิทธิภาพ จะประกอบไปด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ทรัพยากรต่างๆ ทั้งหมดที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
2. ระยะเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
3. ผลผลิตของการปฏิบัติงานทั้งหมด
4. ความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับงานอื่น
5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร ให้สามารถปฏิบัติงานได้จนบรรลุความสำเร็จในเวลาอันรวดเร็ว สามารถประหยัดทรัพยากร และผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงจะถือได้ว่าการปฏิบัติงานของบุคลากรเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพ

#### 2.4.2 หลักการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

จากการค้นคว้าของผู้วิจัย พบว่าแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีแนวทางที่หลากหลาย ซึ่งประกอบด้วย การทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดของการทำงานให้กระจ่างชัด การใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นของงาน การให้คำปรึกษาแนะนำที่ถูกต้องสมบูรณ์ การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน การปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความรวดเร็ว มีสมรรถภาพงานเสร็จเร็วและได้มาตรฐาน รวมถึงการมีคุณธรรมจริยธรรมในการทำงาน มีความซื่อสัตย์สุจริต มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะเน้นเรื่องความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจำเป็นต้องเน้นพัฒนาความสามารถของบุคคลเป็นหลัก ซึ่งองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสามารถของบุคคลประกอบด้วย

1. **คุณลักษณะเฉพาะบุคคล** ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน จะมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน และลักษณะบุคคลที่เหมาะสมกับงานนั้นๆ ก็จะมีส่วนช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. **ความพยายามในการทำงานของบุคคล** คือ ความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะทำงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน

3. **การสนับสนุนจากองค์กร** คือ ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการปฏิบัติงาน การได้รับการนิเทศงาน การประเมินผลงานที่มีความยุติธรรม การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

สมพงษ์ เกษมสิน, 2521 : 271-273) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล มี 5 ปัจจัย ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านความสามารถทางด้านร่างกาย
2. ปัจจัยด้านความสามารถทางการศึกษา และสติปัญญา
3. ปัจจัยด้านความสามารถทางจิต
4. ปัจจัยด้านความสามารถในทางฝีมือ และความสนใจในงาน
5. ปัจจัยด้านความสามารถในการยอมรับของสังคม

นอกจากนี้แนวความคิดตามทฤษฎีของ Haring Emerson ซึ่งได้เสนอแนวคิดไว้ในหนังสือชื่อ The Twelve Principles of Efficiency (อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, 2521 : 30) โดยได้กำหนดหลักการปฏิบัติงานเพื่อแสดงถึงประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานไว้ 12 ประการ และการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามแนวความคิดของ Haring Emerson ดังกล่าวข้างต้น ซึ่งประกอบด้วย

1. ความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีภาระเบียดเบียนไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ่มแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การทำงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ใ้บ้ำเห็นจรงวัล แต่งานที่ดี

## 2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับประสิทธิภาพในการทำงาน (Organizational Citizenship Behavior and Working Performance)

นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาถึงผลลัพธ์ของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (อ้างถึงใน สฎายุ ธีระวณิชตระกูล, 2547) โดยศึกษาผลลัพธ์หลัก 2 ด้าน คือ

### 1. ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อบุคคล

มีการศึกษาเป็นจำนวนมากที่พบว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน (Organ & Ryan 1995 : 775-802) ซึ่งส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกับระบบขององค์การ ด้านของผลการปฏิบัติงานพบว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติ (Podsakoff, Ahearne & MacKenzie, 1997 : 262) และมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Schnake & Dumler (1997, อ้างถึงใน ลาวัลย์ พร้อมสุข, 2544) ที่พบว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีแนวโน้มที่จะถูกผู้บังคับบัญชาประเมินว่าเป็นผู้ปฏิบัติงานได้ดีกว่า

สรุปได้ว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีผลต่อบุคคล คือทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงและมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับการประเมินผลงานสูงกว่าผู้ร่วมงานอื่น ๆ

### 2. ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อประสิทธิผลขององค์การ (Organizational performance & success)

Podsakoff, Ahearne & Mackenzie, (1997 : 263-264) ได้สรุปว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางตรงในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์การเนื่องจาก

#### 2.1 เป็นการลดจำนวนทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานเพียงหน้าที่เดียว ให้บุคลากร

สามารถทำงานได้หลายบทบาท

#### 2.2 ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพในด้านการจัดการ

#### 2.3 มีทรัพยากรบุคคลเพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัดมีเป้าหมายมุ่งไปในการสร้างผลงาน

2.3.1 มีการช่วยเหลือการทำงาน ของผู้ร่วมงานทั้งภายใน และภายนอกกลุ่มงาน

2.3.2 ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพของผู้ร่วมงาน เนื่องจากมีการช่วยเหลือในการทำงานทำให้เกิดการเรียนรู้ครบวงจรอันทำให้บุคลากรสามารถสร้าง



ผลงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น

### 2.3.3 สามารถรักษา และดึงดูดให้บุคลากรที่ดีให้คงอยู่ในองค์การ

สนับสนุนความคงที่และเพิ่มเสถียรภาพของการปฏิบัติงานในองค์การ

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสำคัญต่อองค์การค่อนข้างมาก เพราะทำให้กลไกการทำงานของสังคมภายในองค์การมีความราบรื่น มีความยืดหยุ่นในการทำงาน คนในองค์การมีการปรับตัว มีการพึ่งพาอาศัยกัน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสังคมที่มีการปรับเปลี่ยน

ดังนั้นในประเด็นนี้ผู้วิจัยเชื่อว่าการสร้างและสนับสนุนให้บุคลากรเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนี้ จะมีส่วนช่วยส่งเสริมให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น และยังส่งผลต่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องขององค์การต่อไป

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.6.1 งานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behaviors)

2.6.1.1 สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ” ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจในงาน ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์การ และส่งผลทั้งอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ
2. ความผูกพันต่อองค์การส่งอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ
3. ภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงสภาพส่งอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน และส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ
4. บรรยากาศขององค์การส่งอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน และส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ
5. ลักษณะงาน ไม่ส่งอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานและไม่ส่งอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์

6. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่ส่งอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานและไม่ส่งอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์

7. ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพและบรรยากาศขององค์กร ไม่ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรและไม่ส่งอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ แต่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานก่อนแล้วจึงส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อไปยังความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

**2.6.1.2 พนิดา ทองเงา (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร การรับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้คุณภาพการบริการ” จากการศึกษาพบว่า**

1. พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรด้านผลตอบแทน และด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและพนักงาน ในระดับปานกลาง แต่มีการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรด้านกระบวนการอยู่ในระดับต่ำ
2. หัวหน้างานมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง
3. ผู้รับบริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการของพนักงาน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง แต่มีการรับรู้คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับสูง
4. การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานจากหัวหน้างาน
5. การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้คุณภาพการบริการของพนักงานจากผู้รับบริการ
6. การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้คุณภาพการบริการของพนักงานจากผู้รับบริการ

ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายการรับรู้คุณภาพการบริการของพนักงานจากผู้รับบริการ คือ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานจากหัวหน้างาน ด้านพฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรของพนักงานด้านผลตอบแทน การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานจากหัวหน้างานด้าน



พฤติกรรมการรับผิดชอบ และให้ความร่วมมือ และการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การของพนักงานด้านกระบวนการ

2.6.1.3 **ประทานพร ทองเขียว (2546)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง **“ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลของหน่วยงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล”** ผลการศึกษาพบว่า

1. ความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหน่วยงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความผูกพันต่อองค์การ
2. ประสิทธิผลของหน่วยงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อกัน
3. หน่วยงานที่ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงสูงมีประสิทธิผลของหน่วยงานสูงกว่าหน่วยงานที่ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงต่ำ
4. หน่วยงานที่ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงสูง สมาชิกของหน่วยงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าหน่วยงานที่ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงต่ำ

## 2.6.2 งานวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน (Working Performances)

2.6.2.1 **สรารุช ชัยวิจิต (2550)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง **“ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ในเขตกรุงเทพมหานคร”** ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรเจเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีระดับความต้องการในด้านแรงจูงใจภายในและภายนอกอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายใน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การยกย่องนับถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความท้าทายในงาน และแรงจูงใจภายนอก ได้แก่ ผู้นำ การทำงานเป็นทีม ความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทน เทคโนโลยี ความยืดหยุ่นในการทำงาน เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ยกเว้น การนิเทศงาน ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

2.6.2.2 **จวี ดอชบา (2545)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง **“ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษากรณี บริษัท บางกอก เทเลคอม เอ็นจิเนียริง จำกัด”** ผลการศึกษาพบว่า บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อทั้ง 5 ปัจจัย กล่าวคือ

1. ปัจจัยด้านการสนับสนุนขององค์กร จากผลการศึกษาในด้านการสนับสนุนขององค์กร พบว่าบริษัท ฯ ให้ความสำคัญในเรื่องของการสนับสนุนขององค์กรอยู่ในระดับสูง เพราะองค์กรได้มองเห็นว่าหากมีการ สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจถึงแนวทางและวิธีการตลอดจนเทคนิคต่างๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อผลงานที่มีคุณค่าตลอดจนการประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจในปัจจุบัน

2. นโยบายการบริหารงาน จากผลของนโยบายการบริหารขององค์กรอยู่ในระดับสูง จะต้องมากำหนดแบบแผนในการปฏิบัติงาน ระเบียบวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนรัดกุม เพื่อการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน แนวทางที่ดีจากนโยบายจึงทำให้นโยบายการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพเพียงพอ จึงจะส่งผลให้พนักงานมีความสะดวกรวดเร็วและมั่นใจในการปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ของพนักงานกับผู้บริหาร องค์กรมีการพัฒนาความสัมพันธ์ของพนักงานกับผู้บริหารในระดับสูง ด้วยการเอาใจใส่ดูแลทุกข์และสุขในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปรึกษาหารือได้ตลอดเวลาทำให้การปฏิบัติงานในหน่วยงานไปด้วยความราบรื่นไม่ขัดแย้งระหว่างบุคลากรและผู้บริหาร และเป็นการส่งเสริมและสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติการมีขึ้นอยู่เสมอ

4. ปัจจัยด้านวิสัยทัศน์ของผู้บริหารต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน องค์กรมีการพัฒนาวิสัยทัศน์ของผู้บริหารต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูง ซึ่งวิสัยทัศน์ระหว่างผู้บริหาร และพนักงานจะต้องสอดคล้องและสนับสนุนกัน และผู้บริหารที่ดีจะต้องมีวิสัยทัศน์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ได้อย่างดีและเหมาะสมทำให้ได้รับความรู้และนำไปปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร

5. ปัจจัยด้านกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กร

- องค์กรมีการพัฒนากฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรในระดับสูง ซึ่งพนักงานที่มีส่วนร่วมในการกำหนดและแก้ไขกฎระเบียบและข้อบังคับได้ทำให้พนักงานยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับเป็นอย่างดี รวมทั้งองค์กรได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและทดลองใช้กฎระเบียบข้อบังคับก่อนนำไปใช้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอ โดย

ก่อนประกาศให้ได้ขอลงมติเห็นชอบจากพนักงานก่อนเสมอ เมื่อมีการทำผิดกฎระเบียบจะมีบทลงโทษเป็นมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีทางเลือกปฏิบัติ แต่พนักงานมีสิทธิ์ชี้แจงเหตุผลในการละเมิดกฎระเบียบที่องค์กรตั้งไว้ได้

- ปัจจัยด้านกฎระเบียบและข้อบังคับต้องพัฒนาต่อไป เพราะการพัฒนาอยู่ระดับปานกลาง สำหรับกฎระเบียบและข้อบังคับไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

6. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน องค์กรมีการพัฒนาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง โดยผู้บริหารยังไม่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการพิจารณาผลประโยชน์และค่าตอบแทนต่างๆ อย่างเต็มที่ ทำให้ค่าตอบแทนจากตำแหน่งงานที่ปฏิบัติยังไม่เหมาะสมกับการดำรงชีพในภาวะ เศรษฐกิจในปัจจุบัน และเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรที่ประกอบธุรกิจประเภทเดียวกัน และยังไม่ใกล้เคียงกับองค์กรที่จ่ายในปัจจุบัน ส่วนการจ่ายค่าตอบแทนตรงเวลาจัดว่าองค์กรมีการพัฒนาอยู่ในระดับสูง

### 2.6.3 งานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behaviors) และประสิทธิภาพในการทำงาน (Working Performances)

2.6.3.1 เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง" ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับสูง แต่มีความพึงพอใจในงานด้านรายได้ และด้านโอกาสก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกรูปแบบ อยู่ในระดับสูง ยกเว้นพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 2 ปี มีพฤติกรรมให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับปานกลาง
3. พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก
4. พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกและไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงาน

2.6.3.2 วิริทธิ์ ธรรมรารถสกุล (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “*อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ : ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลางและอิทธิพลสอดแทรก*” ผลการศึกษาพบว่า

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นปัจจัยหลักในการกำหนดพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ โดยมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานผ่านพฤติกรรมตามบทบาทและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)
2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมตามบทบาทของตนได้ดียิ่งขึ้น

2.6.3.3 Karambayya (1989, อ้างถึงใน Podsakoff และคณะ, 1997) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “*Organizational Citizenship Behavior the Quantity and Quality of Work Group Performance*” ซึ่งเป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในกลุ่มงาน 18 กลุ่ม จากองค์การ 12 แห่ง โดยผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับของผลการปฏิบัติงานสูง จะมีระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าพนักงานที่มีระดับของผลการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่า

จากนั้นยังได้ทำการศึกษาถึงผลกระทบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานทั้งในด้านปริมาณงาน (คำนวณจากผลผลิตคิดเป็นร้อยละ เมื่อเทียบกับกำลังการผลิตของเครื่องจักร) และคุณภาพงาน (คำนวณเป็นร้อยละของผลผลิตที่ถูกปฏิเสธจากทั้งฝ่ายตรวจสอบและลูกค้า) โดยศึกษาจากคนงาน 218 คน ของโรงงานกระดาษในเขตตะวันออกเฉียงเหนือของสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (Helping Behavior) และพฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงาน
2. พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (Helping Behavior) มีผลกระทบกับผลปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงาน
3. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) ไม่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานทั้งทางด้านปริมาณงานและคุณภาพงาน

2.6.3.4 Sammons (1994) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “A Study of the Relationship between Service Orientation Organizational Citizenship Behavior and Service Performance in Hotels.” ซึ่งเป็นการศึกษาถึงโครงสร้างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความสัมพันธ์กับผลปฏิบัติงานด้านการบริหารของพนักงานในโรงแรมที่ให้บริการครบวงจร โดยผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวทำนายอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริหาร

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้นปรากฏว่ายังมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานไม่มากนัก จึงมีงานวิจัยที่มารองรับงานวิจัยในครั้งนี้ไม่มากนัก และจากผลการศึกษา ก็พบว่ามี ความแตกต่างกัน อยู่บ้าง กล่าวคือมีผลงานวิจัยที่พบความสัมพันธ์และไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสอง และเมื่อพิจารณาจากนิยามของคำว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแล้ว สามารถอนุมานได้ว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ดี น่าจะเป็นพนักงานที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตนเพื่อประโยชน์ขององค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีและควมมีประสิทธิภาพในการทำงานในที่สุด ดังนั้นตัวแปรทั้งสอง ควรจะมีความสัมพันธ์กัน



## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่องการส่งเสริมพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพื่อการพัฒนาไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืนของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัย ดังต่อไปนี้

- 3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างเครื่องมือและศึกษาคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.4 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับการส่งเสริมพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพื่อการพัฒนาไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืนของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร คือ บุคลากรที่อยู่ในกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย ที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1979-1996 (พ.ศ. 2522-2533) อายุระหว่าง 18-29 ปี ซึ่งเป็นบุคคลที่อยู่ในวัยทำงานและทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

##### 3.1.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายโดยเลือกมาจากบุคลากรกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นบุคคลที่อยู่ในวัยทำงาน

##### 3.1.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร อายุระหว่าง 18-29 ปี ซึ่งเป็นบุคคลที่อยู่ในวัยทำงานด้วยวิธีของ Taro

Yamane (ธานีินทร์ ศิลป์จารุ, 2550) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนจากจำนวนประชากรทั้งหมด 0.05 ดังนี้

จากสูตร	$n$	=	$Z^2(p \cdot q) / E^2$
โดยที่	$n$	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากร
	$Z$	=	ค่ามาตรฐานที่ได้จากการแจกแจงปกติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96
	$p$	=	ค่าเปอร์เซ็นต์ที่คาดหวัง กำหนดให้เท่ากับ 0.5
	$q$	=	(1-p) ดังนั้น $q = 1 - 0.5$ , $q = 0.5$
	$E$	=	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นของกลุ่มตัวอย่างในทางสถิติที่ยอมรับได้ คือ 5% เท่ากับ 0.05
แทนค่า	$n$	=	$(1.96)^2(0.5)(0.5) / (0.05)^2$
		=	384.16

จากการคำนวณ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประมาณ 384 ตัวอย่าง และได้ทำการสำรวจไว้ 16 ตัวอย่าง รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

### 3.1.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้น (Multi Stage) โดยมีลำดับขั้นดังนี้

ขั้นที่ 1. การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เป็นวิธีการจับฉลากเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งตามเขตปกครองของกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 กลุ่มการปกครองตามแบบการบริหารและการปกครองของกรุงเทพมหานคร (วรชัย ทองไทย, 2544) (อ้างถึงใน สราวุธ ชัยวิจิต, 2550) ประกอบด้วย

1.1 กลุ่มเขตรัตนโกสินทร์ มี 9 เขต ได้แก่ เขตพระนคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตบางรัก เขตบางซื่อ เขตดุสิต เขตพญาไท เขตราชเทวี เขตปทุมวัน

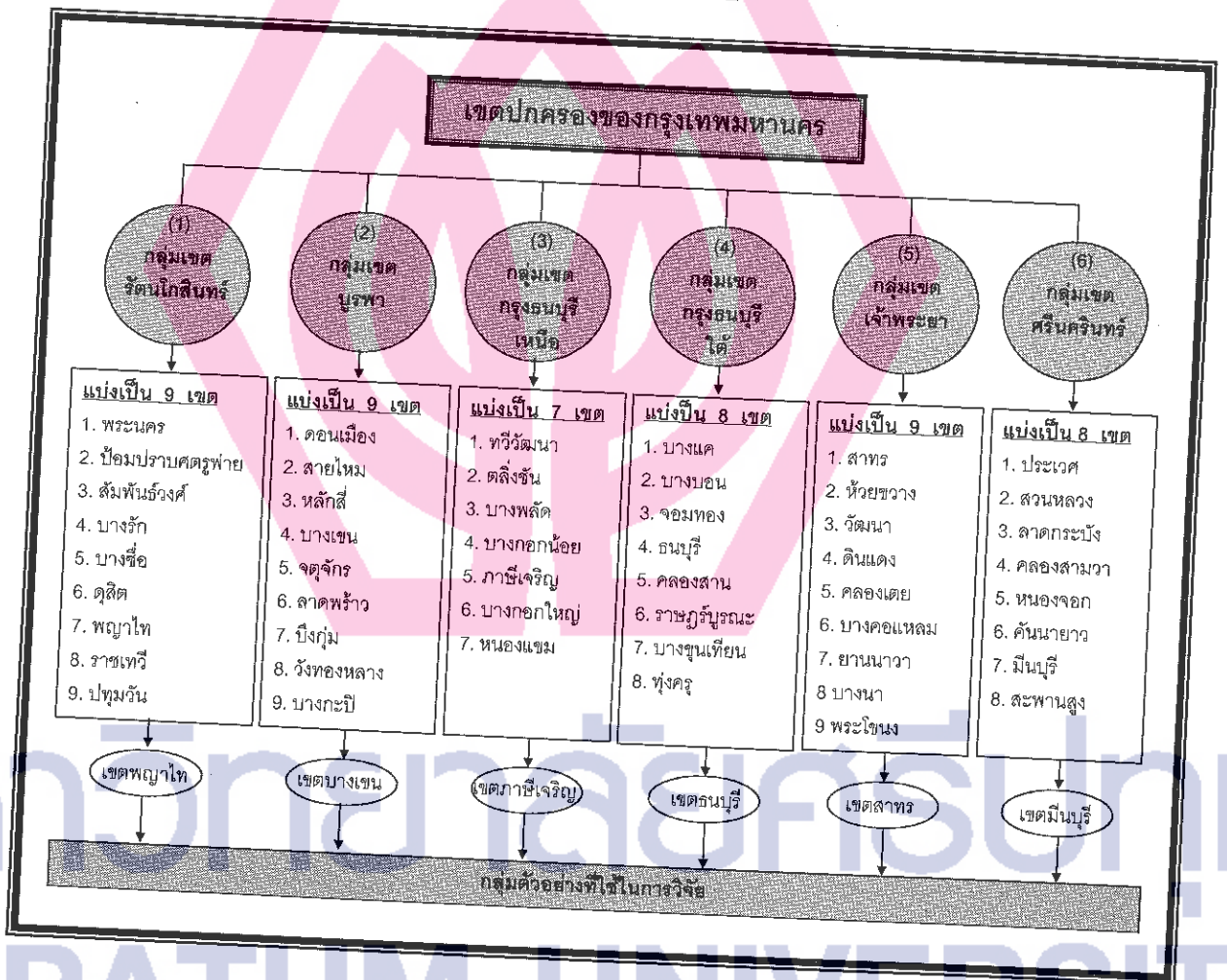
1.2 กลุ่มเขตบูรพา มี 9 เขต ได้แก่ เขตดอนเมือง เขตสายไหม เขตหลักสี่ เขตบางเขน เขตจตุจักร เขตลาดพร้าว เขตบึงกุ่ม เขตวังทองหลาง เขตบางกะปิ

1.3 กลุ่มเขตกรุงธนบุรีเหนือ มี 7 เขต ได้แก่ เขตทวีวัฒนา เขตตลิ่งชัน เขตบางพลัด เขตบางกอกน้อย เขตภาษีเจริญ เขตบางกอกใหญ่ เขตหนองแขม

1.4 กลุ่มเขตกรุงธนบุรีใต้ มี 8 เขต ได้แก่ เขตบางแค เขตบางบอน เขตจอมทอง เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตราชบุรีบูรณะ เขตบางขุนเทียน เขตทุ่งครุ

1.5 กลุ่มเขตเจ้าพระยา มี 9 เขต ได้แก่ เขตสาทร เขตห้วยขวาง เขตวัฒนา เขตดินแดง เขตคลองเตย เขตบางคอแหลม เขตยานนาวา เขตบางนา เขตพระโขนง

1.6 กลุ่มเขตศรีนครินทร์ มี 8 เขต ได้แก่ เขตประเวศ เขตสวนหลวง เขตลาดกระบัง เขตคลองสามวา เขตหนองจอก เขตคันนายาว เขตมีนบุรี เขตสะพานสูง จับฉลากเลือกกลุ่มละ 1 เขตตัวอย่างดังภาพที่ 2



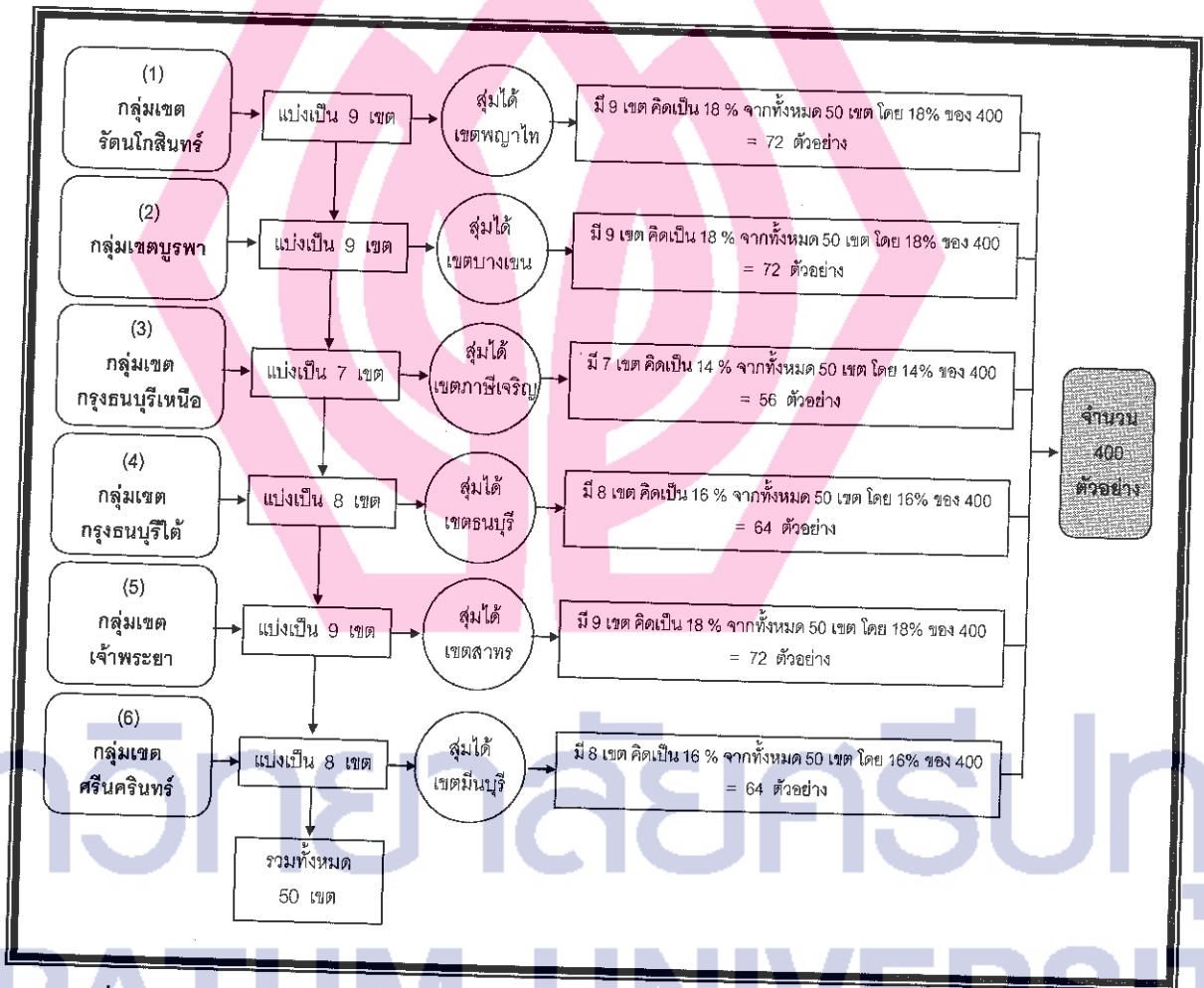
ภาพที่ 3 แสดงการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการจับฉลาก

ผลการจับฉลากจากภาพที่ 3 ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในแต่ละกลุ่มเขต เป็นดังนี้

- |                            |                 |              |
|----------------------------|-----------------|--------------|
| 1. กลุ่มเขตรัตนโกสินทร์    | สุ่มตัวอย่างได้ | เขตพญาไท     |
| 2. กลุ่มเขตบูรพา           | สุ่มตัวอย่างได้ | เขตบางเขน    |
| 3. กลุ่มเขตกรุงธนบุรีเหนือ | สุ่มตัวอย่างได้ | เขตภาษีเจริญ |

- 4. กลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร      สุ่มตัวอย่างได้      เขตธนบุรี
- 5. กลุ่มเขตเจ้าพระยา      สุ่มตัวอย่างได้      เขตสาทร
- 6. กลุ่มเขตกลุ่มศรีนครินทร์      สุ่มตัวอย่างได้      เขตมีนบุรี

ขั้นที่ 2. การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งตามสัดส่วนจำนวนตัวอย่างในแต่ละเขตให้เท่ากัน โดยคำนวณจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนของเขตตัวอย่าง โดยทำการคำนวณกลุ่มตัวอย่างดังภาพที่ 3



ภาพที่ 4 แสดงการคำนวณกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขต

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตดังภาพที่ 4 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา

กลุ่มเขตการปกครอง ของกรุงเทพมหานคร	กลุ่มตัวอย่าง ที่ได้	จำนวน เขต ทั้งหมด	อัตรา%	จำนวน ตัวอย่าง (คน)
กลุ่มเขตรัตนโกสินทร์	เขตพญาไท	9	18	72
กลุ่มเขตบูรพา	เขตบางเขน	9	18	72
กลุ่มเขตกรุงธนบุรีเหนือ	เขตภาษีเจริญ	7	14	56
กลุ่มเขตกรุงธนบุรีใต้	เขตธนบุรี	8	16	64
กลุ่มเขตเจ้าพระยา	เขตสาทร	9	18	72
กลุ่มเขตกลุ่มศรีนครินทร์	เขตมีนบุรี	8	16	64
<b>รวม</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>400</b>

ขั้นที่ 3. การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามโดยวิธีสะดวก  
(Convenience Sampling)

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้จะใช้ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยดัดแปลงเพื่อให้เหมาะสมกับกรอบแนวความคิดในการทำวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ (รายละเอียดแสดงไว้ในภาคผนวก)

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร  
(Organizational Citizenship Behaviors)

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน (Working Performances)



### 3.3 การสร้างเครื่องมือและศึกษาคุณภาพของเครื่องมือ

3.3.1 ศึกษาค้นคว้าหารายละเอียดต่างๆ จากเอกสาร งานวิจัย ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เกี่ยวกับกลุ่มบุคลากรเจเนอเรชันวาย (Generation Y)

3.3.2 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน

3.3.3 นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1 และ 2 มากำหนดเป็นกรอบแนวความคิด ตามลักษณะตัวแปรที่จะศึกษา

3.3.4 สร้างข้อคำถามให้อยู่ภายใต้กรอบแนวความคิดและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งใช้คำถามแบบปิด Close Question โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังต่อไปนี้

#### ขั้นที่ 1 การกำหนดวัตถุประสงค์

การสร้างแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behaviors) และเรื่องของประสิทธิภาพในการทำงาน (Working Performances) ของบุคลากรเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร

#### ขั้นที่ 2 การนิยามปฏิบัติการสำหรับตัวแปรหลัก

ตัวแปรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

**พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)** หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมกาปฏิบัติงานที่คอยช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นการช่วยเหลือเมื่อเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ โดยไม่หวังผลตอบแทนแต่กระทำไปด้วยการคาดการณ์ว่าถ้าไม่เข้าไปช่วยเหลืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร วัดเป็นคะแนนโดยการให้รายงานระดับการปฏิบัติของตนเองในแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

#### **พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)** หมายถึง

ลักษณะพฤติกรรมปฏิบัติงานที่เป็นไปตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์กร ความตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว วัดเป็นคะแนนโดยการให้รายงานระดับการปฏิบัติของตนเองในแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

**พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)** หมายถึง ลักษณะพฤติกรรม การปฏิบัติงานที่มีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ สถานการณ์และปัญหาต่าง ๆ ความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร หรืออดทนต่อจุดด้อย สิ่งไม่ดี ความไม่พร้อมต่างๆ ขององค์กร วัดเป็นคะแนนโดยการให้รายงานระดับการปฏิบัติของตนเองในแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

**พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)** หมายถึง ลักษณะพฤติกรรม การปฏิบัติงานที่คอยป้องกันปัญหาการกระทบกระทั่งไม่ให้เกิดขึ้น หรือความพยายามลดความรุนแรงของปัญหาที่อาจเกิดขึ้นให้น้อยลง วัดเป็นคะแนนโดยการให้รายงานระดับการปฏิบัติของตนเองในแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

**พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)** หมายถึง ลักษณะพฤติกรรม การปฏิบัติงานที่แสดงออกโดยการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร เก็บความลับ มีความรู้สึก ต้องการพัฒนาองค์กร และมีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์กร อีกทั้งติดตามความก้าวหน้า ความเคลื่อนไหว และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร วัดเป็นคะแนนโดยการให้รายงานระดับการปฏิบัติของตนเองในแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

**ประสิทธิภาพในการทำงาน (Working Performances)** หมายถึง ความมุ่งมั่น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุดเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน และบรรลุผลที่ตั้งไว้ โดยมีหลักการปฏิบัติงานเพื่อแสดงถึงประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน 12 ประการ คือ (1) ความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง (2) ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความเป็นไปได้ของงาน (3) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง (4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (6) การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความซื่อสัตย์ มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน (7) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง (8) งานเสร็จทันเวลา (9) ผลงานได้มาตรฐาน (10) การทำงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ (11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้ และ (12) ให้บำเหน็จรางวัล แต่งานที่ดี วัดเป็นคะแนนโดยการให้รายงานระดับการปฏิบัติของตนเองในแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

### ขั้นที่ 3 การกำหนดโครงสร้างของเนื้อหาที่ต้องการวัด

โครงสร้างหลักของเนื้อหาที่ต้องการวัด คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behaviors) ซึ่งมีองค์ประกอบของพฤติกรรมการปฏิบัติงาน 5 ประการ คือ (1) การให้ความช่วยเหลือ (2) ความสำนึกในหน้าที่ (3) ความอดทนอดกลั้น (4) การคำนึงถึงผู้อื่น และ (5) การให้ความร่วมมือ และเรื่องประสิทธิภาพในการทำงาน (Working Performances) ซึ่งมีหลักการปฏิบัติงานเพื่อแสดงถึงประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน 12 ประการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดน้ำหนักความสำคัญในแต่ละเนื้อหาของการวิจัย ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงโครงสร้างเนื้อหาและน้ำหนักความสำคัญในเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน

เนื้อหา	น้ำหนัก โดยประมาณ (%)	รายการ ข้อที่ สร้างขึ้น
เรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB)	100	25
- พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)	20	5
- พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)	20	5
- พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)	20	5
- พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)	20	5
- พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)	20	5
ประสิทธิภาพในการทำงาน (Working Performances)	100	15

### ขั้นที่ 4 การกำหนดรูปแบบของเครื่องมือ

ผู้วิจัยสร้างข้อคำถามให้อยู่ภายใต้กรอบแนวคิดและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งใช้คำถามแบบปิด Close Question โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน สภาพสมรส วุฒิกการศึกษา และเงินเดือน โดยกำหนดเกณฑ์การแบ่งเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลด้วยการพิจารณาเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวจากแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 6 ข้อ

**ส่วนที่ 2-3** ข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จำนวน 15 ข้อ และข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 25 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ ลิเคิร์ท (Likert Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2542) กำหนดการให้คะแนนระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการทำงาน เป็น 5 ระดับ ดังนี้

**ตารางที่ 4** แสดงการให้ระดับของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการทำงาน

รายละเอียด	ความหมาย	คะแนน
พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการทำงาน	มากที่สุด	5
พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการทำงาน	มาก	4
พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการทำงาน	ปานกลาง	3
พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการทำงาน	น้อย	2
พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการทำงาน	น้อยที่สุด	1

### 3.4 การทดสอบเครื่องมือ

3.4.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการทำงาน นำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อแก้ไขปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์

3.4.2 หลังจากนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อแก้ไขปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์แล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และด้านการใช้ภาษา โดยผู้เชี่ยวชาญมีรายชื่อดังนี้



## 1. ดร.อมร อุงสูวรรณ

ผู้อำนวยการหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

## 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ชัยกิจอุไรใจ

ผู้อำนวยการหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

## 3. ดร.ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์

อาจารย์ผู้ประสานงาน หลักสูตรการจัดการดุष्ฎิบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาได้ใช้ดัชนี IOC (Item Objective Congruence) โดยมีเงื่อนไขให้ผู้เชี่ยวชาญตัดสินอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีลักษณะการให้คะแนน ดังนี้

- 1 หมายถึง ข้อคำถามสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่ต้องการวัด
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่ต้องการวัด
- 1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่ต้องการวัด

โดยผู้วิจัยได้นำผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มาคำนวณเพื่อหาค่า IOC เป็นรายข้อ และคัดเลือกเฉพาะข้อรายการที่มีค่า IOC ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ผลการพิจารณามีดังนี้

- เนื้อหาในเรื่องของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร  
มีค่า IOC ตั้งแต่ .67 ถึง 1.00
- เนื้อหาในเรื่องของและประสิทธิภาพในการทำงาน  
มีค่า IOC ตั้งแต่ .67 ถึง 1.00

ข้อคำถามทั้งหมดมีค่าดัชนี IOC > 0 และผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามและด้านการใช้ภาษา ผู้วิจัยจึงปรับปรุงเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญโดยผ่านความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา คือ ค่าดัชนี IOC ต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0 คือมีค่าเป็นบวก ( $IOC \geq 0$ ) จึงจะถือว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับโครงสร้างและนิยามที่ต้องการวัด (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544, อ้างถึงใน ยุทธพงษ์ อายุสุข, 2549)



3.4.3 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญไปทำการทดสอบก่อน (Pretest) หรือทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 40 ฉบับ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างจริงทุกประการ จำนวน 40 คน เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยง (reliability) ด้วยวิธีการประมาณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค Cronbach's Alpha Coefficient (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538) ซึ่งผลที่ได้จากการนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นในเรื่องของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและเรื่องของประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นโดยรวมที่  $\alpha$  .9375 สามารถอธิบายได้ว่า แบบสอบถามนี้เมื่อนำมาทดสอบซ้ำกับบุคคลเดิมโอกาสที่จะได้ผลการทดสอบออกมาเหมือนเดิมมีถึง 93%

และผลการวิเคราะห์พบว่า ข้อคำถามในแต่ละด้านมีค่าความเที่ยงตรงอยู่ระหว่าง .6174 ถึง .8978 แสดงว่าแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีคุณภาพในระดับสูงพอสมควรและมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับค่าความเที่ยงของแบบสอบถามในแต่ละประเด็น แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเที่ยง
➤ เรื่องพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB)	25	.9015
- พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)	5	.7631
- พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)	5	.7904
- พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)	5	.6174
- พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)	5	.6556
- พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)	5	.7282
➤ ประสิทธิภาพในการทำงาน (Working Performances)	15	.8978

3.4.4 นำแบบสอบถามที่นำไปทดลองใช้ไปปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอีกครั้ง แล้วจัดทำฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป โดยในแบบสอบถามนั้นผู้วิจัยจะไม่ระบุถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและ

ประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับทราบ เนื่องจากไม่ต้องการให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบและวิตกกังวลว่าข้อคำถามนั้นๆ เป็นการวัดการปฏิบัติตนในด้านใดวัตถุประสงค์เพื่อต้องการได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถามให้มากที่สุด

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยเป็นข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม และรวบรวมเก็บมาด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2552 ถึง 30 มิถุนายน 2552 โดย ได้แบบสอบถามตอบกลับมา 400 ฉบับ คิดเป็น 100% ของกลุ่มตัวอย่าง และดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล พบว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 400 ฉบับ คิดเป็น 100% จากจำนวนแบบสอบถามที่กำหนด

3.5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาจากทฤษฎี แนวคิด ข้อมูลเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบแนวความคิดในการศึกษา

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ทุกฉบับแล้วจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

### 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.7.1 กลุ่มสถิติเชิงบรรยาย

3.7.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

3.7.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีการให้คะแนนระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพในการทำงานเป็น ดังนี้

วิเคราะห์แปลผลระดับคะแนน โดยมีการกำหนดระดับคะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ  
และประสิทธิภาพในการทำงาน  
ระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ  
และประสิทธิภาพในการทำงาน  
ระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ  
และประสิทธิภาพในการทำงาน  
ระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ  
และประสิทธิภาพในการทำงาน  
ระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ  
และประสิทธิภาพในการทำงาน  
ระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การแบ่งระดับพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร จะหาได้จากช่วงความกว้างอันตรภาคชั้น (Class interval) โดยใช้วิธีการคำนวณหาช่วงกว้างระหว่างชั้นตามหลักการหาค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2542) ดังนี้

$$\text{จากพิสัย} = (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น}$$

$$\text{ความกว้างของระดับคะแนนในแต่ละระดับ} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่แบ่ง}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

ดังนั้นจากเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยกำหนดการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยที่ 4.21 – 5.00	หมายถึง	มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยที่ 3.41 – 4.20	หมายถึง	มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานมาก
ค่าเฉลี่ยที่ 2.61 – 3.40	หมายถึง	มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานปานกลาง
ค่าเฉลี่ยที่ 1.81 – 2.60	หมายถึง	มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานน้อย
ค่าเฉลี่ยที่ 1.00 – 1.80	หมายถึง	มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานน้อยที่สุด

### 3.7.2 กลุ่มสถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ทดสอบสหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (พัชราภรณ์ กระบวนรัตน์, 2546) ซึ่งเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน มีดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	หมายความว่า
+0.8 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก
+0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างมาก
+0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง
+0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย
+0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อย
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพื่อการพัฒนาไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืนของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS นำมาแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ (Percentage)

##### ส่วนที่ 2

1. การวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior : OCBs) ของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย (1) พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (4) พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น และ (5) พฤติกรรมให้ความร่วมมือ

2. การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน (Working Performance) ของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย (1) ความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง (2) ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความเป็นไปได้



ของงาน (3) ค่าปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง (4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (6) การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบีย่นไว้เป็นหลักฐาน (7) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง (8) งานเสร็จทันเวลา (9) ผลงานได้มาตรฐาน (10) การทำงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ (11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้ และ(12) ให้บำเหน็จรางวัล แต่งานที่ดีโดยใช้การหาค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

**ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน** (พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behavior) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน (Working Performance) ของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร) โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95

## 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำเสนอในรูปความถี่และร้อยละ ปรากฏผลดังนี้

**ตารางที่ 6** จำนวนความถี่และค่าร้อยละของคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=400)

คุณสมบัติพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ			
ชาย		165	41.3
หญิง		235	58.8
รวม		400	100.0
2. อายุ			
18 - 21 ปี		7	1.8
22 - 25 ปี		145	36.3
26 - 29 ปี		248	62.0
รวม		400	100.0

ตารางที่ 6 (ต่อ)

คุณสมบัติพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ประสบการณ์การทำงาน		
อายุงานต่ำกว่า 1 ปี	89	22.3
อายุงาน 1 – 5 ปี	234	58.5
อายุงาน 6 – 10 ปี	74	18.5
อายุงาน 10 ปีขึ้นไป	3	0.8
รวม	400	100.0
4. สภาพสมรรถ		
ฉลาด	373	93.3
สมรรถ	25	6.3
อื่นๆ	2	0.5
รวม	400	100.0
5. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	4.5
ปริญญาตรี	333	83.3
ปริญญาโท	49	12.3
รวม	400	100.0
6. เงินเดือน		
เงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท / เดือน	117	29.3
เงินเดือน 10,001 – 20,000 บาท / เดือน	194	48.5
เงินเดือน 20,001 – 30,000 บาท / เดือน	54	13.5
เงินเดือนมากกว่า 30,000 บาท	35	8.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์คุณสมบัติพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นบุคลากรในกลุ่มเจ้าหน้าที่บริหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

**เพศ** พบว่า บุคลากรในกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 และเพศชาย จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3

**อายุ** พบว่า บุคลากรในกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 26-29 ปี มีจำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาคืออายุระหว่าง 22-25 ปี มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 และอายุระหว่าง 18-21 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

**ประสบการณ์การทำงาน** พบว่า บุคลากรในกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี มีจำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมาคือต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 รองลงมาอีกคือ 6-10 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และมากกว่า 10 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

**สภาพสมรส** พบว่า บุคลากรในกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นโสด มีจำนวน 373 คน คิดเป็นร้อยละ 93.3 สมรสแล้ว จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

**ระดับการศึกษา** พบว่า บุคลากรในกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

**เงินเดือน** พบว่า บุคลากรในกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,000-20,000 บาท จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมาคือต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมาอีกคือ 20,000-30,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8

## ส่วนที่ 2

1. การวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย (1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และ (5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ โดยการหาค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ซึ่งปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรรายด้านและโดยรวมของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior)	ระดับพฤติกรรม		
	$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
(1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	4.00	.497	มาก
(2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	4.00	.549	มาก
(3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	3.85	.516	มาก
(4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	4.03	.514	มาก
(5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	3.81	.499	มาก
รวม	3.95	.450	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า บุคลากรในกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior) โดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในระดับมากทุกด้าน โดยพบว่า มีพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นสูงสุด ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) รองลงมาคือพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือและพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) รองลงมาอีกคือพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร รายชื่อของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	ระดับพฤติกรรม		
	$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
<b>▶ ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ</b>			
1. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่ได้มาทำงาน	3.91	.735	มาก
2. ท่านเต็มใจช่วยเหลือแนะนำเรื่องการทำงานแก่พนักงานที่เข้ามาใหม่แม้ไม่ใช่หน้าที่	4.20	.659	มาก
3. ท่านจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานแก้ปัญหาในการทำงานถึงแม้ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน แต่กระทำไปด้วยการคาดการณ์ว่าถ้าไม่เข้าไปช่วยเหลืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร	4.07	7.17	มาก
4. ท่านอาสาทำงานโดยไม่ต้องมีใครร้องขอ	3.76	7.64	มาก
5. ท่านไม่เคยแสดงให้เห็นว่าดูหมิ่นร่วมงานยุ่ง เพื่อหลีกเลี่ยงที่จะรับงานเพิ่ม	4.07	.089	มาก
<b>▶ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่</b>			
1. ท่านตรงต่อเวลา และปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัดแม้ว่าจะไม่มีใครรู้เห็น	3.76	.801	มาก
2. ท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความตั้งอกตั้งใจเพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด	4.27	.723	มากที่สุด
3. เมื่อได้รับมอบหมายงานใหม่ แม้จะยากเพียงใดท่านก็น้อมรับด้วยความเต็มใจ เพราะเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กร	4.02	.723	มาก
4. ท่านใช้อุปกรณ์สำนักงาน / ทรัพย์สินขององค์กรด้วยความระมัดระวัง ประหยัดและคุ้มค่า	4.01	.748	มาก
5. หากงานไม่เสร็จ ท่านมักจะทำงานเลยเวลาพักหรือเวลาเลิกงาน และไม่ใช้เวลาไปกับเรื่องส่วนตัว	3.96	.803	มาก



ตารางที่ 8 (ต่อ)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	ระดับพฤติกรรม		
	$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
<b>▶ ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น</b>			
1. เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ท่านจะนำมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่ท้อแท้	3.99	.677	มาก
2. ท่านมีความตั้งใจในการที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะวิจารณ์	4.06	.620	มาก
3. ท่านอดทนต่อข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรได้	3.67	.815	มาก
4. ท่านมักจะหลีกเลี่ยงการพูดคุยว่าอยากจะลาออกจากงาน	3.87	1.02	มาก
5. ท่านไม่เคยแสดงพฤติกรรมการร้องเรียนหรือวิจารณ์ในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องหรือไม่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	3.66	1.05	มาก
<b>▶ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น</b>			
1. ท่านพยายามสร้างระบบการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับผู้อื่น	3.89	.733	มาก
2. ท่านคำนึงถึงการกระทำของตนเอง เพื่อมิให้เกิดผลกระทบกับเพื่อนร่วมงาน	4.16	.671	มาก
3. เมื่อมีการนัดหมายที่จะต้องทำงานร่วมกัน ท่านมักจะมาก่อนเวลานัดหมาย	3.82	.791	มาก
4. ท่านรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของเพื่อนร่วมงานเสมอ	4.12	.695	มาก
5. ท่านไม่มีพฤติกรรมกล่าวเลียดหรือวิจารณ์เพื่อนร่วมงานที่ทำงานผิดพลาด	4.16	.991	มาก

ตารางที่ 8 (ต่อ)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	ระดับพฤติกรรม		
	$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
<b>▶ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ</b>			
1. ท่านกระตือรือร้นในการประสานงานและสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ	4.06	.704	มาก
2. ท่านพยายามเสนอแนะในทางสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร	3.88	.728	มาก
3. ท่านติดตามความเคลื่อนไหวขององค์กร และสามารถรักษาความลับของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี	4.03	.745	มาก
4. เมื่อท่านพบเห็นสิ่งที่คุณเชื่อว่าเป็นปัญหาแก่องค์กร ท่านจะเสนอแนวทางแก้ไข แม้ว่าจะเป็นการเสี่ยงต่อการไม่เป็นที่ยอมรับ	3.54	.806	มาก
5. เมื่อมีการให้เสนอความคิดเห็น ท่านมักจะเป็นผู้ฟังมากกว่าเป็นผู้แสดงความคิดเห็น	3.55	.720	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรในกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อทำการพิจารณาในแต่ละด้านเป็นรายข้อ ได้ผลดังนี้

**ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)** พบว่า บุคลากรในกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมดังกล่าวในระดับมากทุกข้อ โดยข้อ 2. ตนเต็มใจช่วยเหลือแนะนำเรื่องการทำงานแก่พนักงานที่เข้ามาใหม่แม้ไม่ใช่หน้าที่ มีระดับการแสดงพฤติกรรมสูงสุด ( $\bar{X} = 4.20$ ) ส่วนข้อ 4. ตนอาสาทำงานโดยไม่ต้องมีใครร้องขอ มีระดับการแสดงพฤติกรรมต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.76$ )

**ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)** พบว่า บุคลากรในกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมดังกล่าวในระดับมาก โดยข้อ 2. ตนได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความตั้งใจเต็มที่ให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด มีระดับการแสดงออกสูงสุด ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ ) ส่วนข้อ 1. ตนตรงต่อเวลา และปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัดแม้ว่าจะไม่มีใครรู้เห็น มีระดับการแสดงออกต่ำสุด ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ )

**ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)** พบว่า บุคลากรในกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมดังกล่าวในระดับมากทุกข้อ โดยข้อ 2. ตนมีความตั้งใจในการที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะวิจารณ์ มีระดับการแสดงออกสูงสุด ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) ส่วนข้อ 5. ตนไม่เคยแสดงพฤติกรรมการร้องเรียนหรือวิจารณ์ในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องหรือไม่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน มีระดับการแสดงออกต่ำสุด ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ )

**ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)** พบว่า บุคลากรในกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมดังกล่าวในระดับมากทุกข้อ โดยข้อ 2. ตนได้คำนึงถึงการกระทำของตนเองเพื่อมิให้เกิดผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน และข้อ 5. ตนไม่มีพฤติกรรมการล้อเลียนหรือวิจารณ์เพื่อนร่วมงานที่ทำงานผิดพลาด มีระดับการแสดงออกสูงสุดในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) ส่วนข้อ 3. เมื่อมีการนัดหมายที่จะต้องทำงานร่วมกัน ตนมักจะมาก่อนเวลานัดหมาย มีระดับการแสดงออกต่ำสุด ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ )

**ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)** พบว่า บุคลากรในกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมดังกล่าวในระดับมากทุกข้อ โดยข้อ 1. ตนกระตือรือร้นในการประสานงานและสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ มีระดับการแสดงออกสูงสุดในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) ส่วนข้อ 4. เมื่อพบเห็นสิ่งๆ ที่เชื่อว่าเป็นปัญหาแก่องค์กร ตนจะเสนอแนวทางแก้ไข แม้ว่าจะเป็นการเสี่ยงต่อการไม่เป็นที่ยอมรับ มีระดับการแสดงออกต่ำสุด ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ )

2. การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชั่นวาย ในเขต กรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชั่นวาย ในเขต กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยหลักการปฏิบัติงานเพื่อแสดงถึงควมมีประสิทธิภาพของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน 15 ประการ โดยการหาค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ซึ่งปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับประสิทธิภาพในการทำงานรายด้านและโดยรวมของบุคลากรเจเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการทำงาน (Working Performances)	ระดับ ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
1. ท่านได้ศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของงาน ในทุกขั้นตอนอย่างถี่ถ้วนก่อนลงมือปฏิบัติหน้าที่	3.93	.634	มาก
2. ท่านได้กำหนดแนวปฏิบัติหรือกำหนดแนวความคิดในการ ทำงานให้กระจ่างก่อนลงมือปฏิบัติหน้าที่	3.85	.674	มาก
3. ท่านได้ใช้สามัญสำนึกพิจารณาความเป็นไปได้ของงานนั้นๆ ว่าไม่เกินความสามารถของตน ก่อนลงมือปฏิบัติหน้าที่	3.84	.646	มาก
4. ท่านได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานว่าเป็นผู้มีความ สามารถให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำที่ถูกต้องและสมบูรณ์	3.36	.664	ปานกลาง
5. ท่านรักษาระเบียบวินัยในการทำงานอย่างเคร่งครัด โดยยึด กฎระเบียบขององค์การหรือหน่วยงานที่ท่านได้ปฏิบัติงานอยู่	3.75	.807	มาก
6. ท่านปฏิบัติงานด้วยความบริสุทธิ์และยุติธรรม ไม่มีอคติกับ เพื่อนร่วมงาน หรือไม่เลือกที่รักมักที่ชัง	4.02	.692	มาก
7. เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน ท่านสามารถปฏิบัติงาน ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้และทันเวลา	3.78	.697	มาก
8. ท่านมักได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ว่าเป็นผู้มีสมรรถภาพในการทำงานที่ดีและเชื่อถือได้	3.46	.707	มาก
9. ในการปฏิบัติงานท่านได้มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นหลักฐานและง่ายต่อการตรวจสอบ	3.62	.874	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการทำงาน (Working Performances)	ระดับ ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
10. ในการปฏิบัติงานท่านได้รายงานความคืบหน้าของผลการปฏิบัติงานให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง	3.75	.701	มาก
11. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพอีกทั้งสำเร็จได้อย่างทันเวลาที่ได้กำหนดไว้	3.71	.660	มาก
12. ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการประเมินจากผู้บังคับบัญชาว่าตรงตามมาตรฐานที่องค์การหรือหน่วยงานกำหนด	3.56	.743	มาก
13. การปฏิบัติงานของท่าน สามารถนำมาปรับใช้เป็นแนวทางมาตรฐานสำหรับการดำเนินงานที่เป็นงานประเภทเดียวกันได้	3.65	.677	มาก
14. การปฏิบัติงานของท่าน ได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชาว่าสามารถนำไปกำหนดเป็นแนวทางในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการสอนงานให้แก่ผู้อื่นต่อไปได้	3.46	.738	มาก
15. การปฏิบัติงานของท่านก่อให้เกิดผลงานที่ดี ทำให้ได้รับบำเหน็จรางวัล และคำชมจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน	3.39	.761	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.68</b>	<b>.456</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า บุคลากรในกลุ่มเจ้าหน้าที่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพในการทำงาน (Working Performances) โดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยข้อ 6. ตนปฏิบัติงานด้วยความบริสุทธิ์และยุติธรรม ไม่มีอคติกับเพื่อนร่วมงาน หรือไม่เลือกที่รักมักที่ชัง นั้นมีระดับประสิทธิภาพสูงสุด ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) รองลงมาคือข้อ 1. ตนได้ศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของงานในทุกขั้นตอนอย่างถี่ถ้วนก่อนลงมือปฏิบัติหน้าที่ ด้านการมีแบบแผนทางความคิด ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) ส่วนข้อ 4. ตนได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานว่าเป็นผู้มีความสามารถให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำที่ถูกต้องและสมบูรณ์ มีระดับประสิทธิภาพต่ำสุด ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ )



### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมุติฐาน

การวิเคราะห์สมมุติฐานของการวิจัย ประกอบด้วยสมมุติฐานของการวิจัยที่ว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behaviors) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน (Working Performance)” โดยสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$ : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

$H_1$ : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 10 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behaviors)	ประสิทธิภาพในการทำงาน ( $\bar{X}$ = 3.68 S.D = .456)		
	Pearson Correlation (r)	Sig.	การแปลผล
พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{X}$ = 4.00 S.D = .497)	.487*	.000	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ( $\bar{X}$ = 4.00 S.D = .549)	.618*	.000	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างมาก
พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ( $\bar{X}$ = 3.85 S.D = .516)	.453*	.000	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง
พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น ( $\bar{X}$ = 4.03 S.D = .514)	.584*	.000	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง
พฤติกรรมให้ความร่วมมือ ( $\bar{X}$ = 3.81 S.D = .499)	.675*	.000	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างมาก
พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรรวม ( $\bar{X}$ = 3.95 S.D = .450)	.673*	.000	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างมาก

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 กล่าวคือผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behaviors) กับประสิทธิภาพในการทำงาน (Working Performance) ของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์ได้ดังนี้ ด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือ ( $r = 0.675$ ) ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ( $r = 0.618$ ) ด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น ( $r = 0.584$ ) ด้านพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ ( $r = 0.487$ ) และ ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ( $r = 0.453$ ) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) ได้ ซึ่งหมายความว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และมีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างมาก ( $r = 0.673$ )



มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง "การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเพื่อการพัฒนาไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืนของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร" เป็นการศึกษาวิจัยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behaviors), ประสิทธิภาพในการทำงาน (Working Performance) และศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

ในบทนี้ได้แบ่งหัวข้อการอธิบายได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 การอภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

#### 5.1 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ กลุ่มบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย ที่อยู่ในวัยทำงาน และทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีอายุระหว่าง 18 – 29 ปี จำนวน 400 คน โดยส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 – 29 ปี สถานภาพโสด มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ในระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่า Cronbach's reliability Coefficient alpha โดยรวมเท่ากับ  $\alpha$  .9375 แล้วจึงนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจนได้แบบสอบถามครบถ้วนและสมบูรณ์ จำนวน 400 ฉบับ แล้วจึงนำมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ ส่วนการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient,  $R_{xy}$ ) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ซึ่งทำการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรม SPSS For Window สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

## ผลการศึกษาในเรื่องพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

**ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)** บุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านนี้ในระดับมาก โดยพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือที่จะนำไปสู่พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้นั้น บุคลากรจะต้องมีการแสดงออกถึงลักษณะพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานที่คอยช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นการช่วยเหลือเมื่อเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ โดยไม่หวังผลตอบแทนแต่กระทำไปด้วยการคาดการณ์ว่าถ้าไม่เข้าไปช่วยเหลืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์การ

**ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)** บุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านนี้ในระดับมาก โดยพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ที่จะนำไปสู่พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้นั้น บุคลากรจะต้องมีการแสดงออกถึงลักษณะพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และสนธิสัญญาขององค์การ มีความตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์การ และไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว

**ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)** บุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านนี้ในระดับมาก โดยพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นที่จะนำไปสู่พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้นั้น บุคลากรจะต้องมีการแสดงออกถึงลักษณะพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานที่มีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ สถานการณ์และปัญหาต่างๆ ความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ หรืออดทนต่อจุดด้อย สิ่งไม่ดี ความไม่พร้อมต่างๆ ขององค์การ

**ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)** บุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านนี้ในระดับมาก โดยพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นที่จะนำไปสู่พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้นั้น บุคลากรจะต้องมีการแสดงออกถึงลักษณะพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานที่คอยป้องกันปัญหาการกระทบกระทั่งไม่ให้เกิดขึ้น หรือความพยายามลดความรุนแรงของปัญหาที่อาจเกิดขึ้นให้น้อยลง



**ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)** บุคลากรเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านนี้ในระดับมาก โดยพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือที่จะนำไปสู่พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้นั้น บุคลากรจะต้องมีการแสดงออกถึงลักษณะพฤติกรรมกรปฏิบัติงานที่แสดงออกโดยการมีส่วนร่วมร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร เก็บความลับ มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์กร และมีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์กร อีกทั้งติดตามความก้าวหน้า ความเคลื่อนไหว และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร

### ผลการศึกษาในเรื่องประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการวิจัยพบว่าบุคลากรเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมในระดับมาก โดยข้อคำถามที่ 6. ตนปฏิบัติงานด้วยความบริสุทธิ์และยุติธรรม ไม่มีอคติกับเพื่อนร่วมงาน หรือไม่เลือกที่รักมักที่ชัง มีระดับประสิทธิภาพสูงสุด ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) รองลงมาคือข้อคำถามที่ 1. ตนได้ศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของงานในทุกขั้นตอนอย่างถี่ถ้วนก่อนลงมือปฏิบัติหน้าที่ด้านการมีแบบแผนทางความคิด มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) ส่วนข้อคำถามที่ 2. ตนได้กำหนดแนวปฏิบัติหรือกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่างก่อนลงมือปฏิบัติหน้าที่ มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ )

กล่าวคือบุคลากรเจนเนอเรชั่นวายส่วนใหญ่ปฏิบัติงานด้วยความบริสุทธิ์และยุติธรรม ไม่มีอคติกับเพื่อนร่วมงาน หรือไม่เลือกที่รักมักที่ชัง และมีการทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของงานในทุกขั้นตอนอย่างถี่ถ้วน อีกทั้งมีแบบแผนทางความคิด กำหนดแนวปฏิบัติหรือกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่างก่อนลงมือปฏิบัติหน้าที่

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้

**สมมติฐาน** “พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร” ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิจัยพบว่า ยอมรับสมมติฐาน นั้นคือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิจัยพบว่า ยอมรับสมมติฐาน นั้นคือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิจัยพบว่า ยอมรับสมมติฐาน นั้นคือ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิจัยพบว่า ยอมรับสมมติฐาน นั้นคือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิจัยพบว่า ยอมรับสมมติฐาน นั้นคือ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิจัยพบว่า ยอมรับสมมติฐาน กล่าวคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้กล่าวคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

**ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)** มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถอนุมานได้ว่า เมื่อการทำงานของบุคลากรในองค์กรมีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน บุคลากรมีน้ำใจต่อกัน จึงทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น และบุคลากรมีความสุขในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานนั้นๆ ประสบผลสำเร็จอย่างราบรื่นและนำไปสู่ประสิทธิภาพของการทำงานในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์การต่อประสิทธิผลขององค์การ (Organizational performance & success) Podsakoff, Aheame & Mackenzie (1997, pp.263-264) ซึ่งได้กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์การ เพราะส่วนหนึ่งมาจากการทำงานที่บุคลากรในองค์การมีการช่วยเหลือการทำงานของผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน ทำให้กลไกการทำงานของสังคมภายในองค์การมีความราบรื่น มีความยืดหยุ่นในการทำงาน คนในองค์การมีการปรับตัว มีการพึ่งพาอาศัยกัน และยังเป็น การช่วยเสริมสร้างผลิตภาพของผู้ร่วมงาน เนื่องจากมีการช่วยเหลือในการทำงาน ทำให้เกิดการเรียนรู้ครบวงจรอันทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น อีกทั้งเป็นการลดจำนวนทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานเพียงหน้าที่เดียวให้บุคลากรสามารถทำงานได้หลายบทบาท

**ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)** มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถอนุมานได้ว่า การที่บุคลากรในองค์การมีจิตสำนึกที่ดีในหน้าที่หรือการทำงาน โดยการปฏิบัติตามกฎระเบียบและสนอของนโยบายขององค์การ มีความตรงต่อเวลา มีการดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์การ ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว ก็จะทำให้บุคลากรผู้นั้นสามารถทำงานให้แก่องค์การได้อย่างเต็มที่ มีผลการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามที่องค์การกำหนด อีกทั้งยังสามารถช่วยองค์การประหยัดค่าใช้จ่ายในเรื่องของทรัพยากรและค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการดำเนินงาน และทำให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

**พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)** มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถอนุมานได้ว่า หากบุคลากรในองค์การมีการปฏิบัติงานโดยที่มีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ สถานการณ์และปัญหาต่างๆ ความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ หรืออดทนต่อจุดด้อย สิ่งไม่ดี ความไม่พร้อมต่างๆ ขององค์การได้เป็นอย่างดี ย่อมทำให้บุคลากรผู้นั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่องานและองค์การจึงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ไม่เครียด ซึ่งจะทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จและนำไปสู่ประสิทธิภาพของการทำงานที่สุด

**พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)** มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถอนุมานได้ว่า ในการทำงานร่วมกันหากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานคำนึงถึงการกระทำของ

ตนเองที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้อื่น คอยป้องกันปัญหาการกระทบกระทั่งไม่ให้เกิดขึ้น หรือมีความพยายามที่จะลดความรุนแรงของปัญหาที่อาจเกิดขึ้นให้น้อยลง ก็จะทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดปัญหากับเพื่อนร่วมงานหรือลดความรุนแรงของปัญหาลงได้ บุคลากรในองค์การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีส่งผลให้ผลการทำงานที่ออกมามีประสิทธิภาพ

**พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)** มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถอนุมานได้ว่า หากองค์การมีการจัดกิจกรรมให้กับบุคลากรในองค์การ จะทำให้ฝ่ายบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการมีความใกล้ชิดกันมากขึ้น ลดช่องว่างในการทำงาน บุคลากรในทุกระดับกล้าที่จะเสนอความคิดเห็น ทำให้องค์การทราบถึงความต้องการของบุคลากร และสามารถนำผลที่ได้มาปรับใช้เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เกิดความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์การ และมีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์การ เก็บความลับ อีกทั้งติดตามความก้าวหน้า ความเคลื่อนไหว และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ ส่งผลให้บุคลากรเกิดความรักและความผูกพันต่อองค์การ จึงทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ซึ่งการกระทำนั้นทำด้วยด้วยจิตใจที่ปรารถนาจะเห็นองค์การของตนประสบความสำเร็จและเจริญรุ่งเรืองและนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

กล่าวโดยสรุปแล้วพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behaviors) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การประกอบด้วยพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ โดยสามารถอนุมานได้ว่า หากบุคลากรในองค์การแสดงพฤติกรรมหรือลักษณะการปฏิบัติงานที่ทุ่มเทกำลังความสามารถและความพยายาม ที่มีได้คำนึงเพียงการพิจารณาว่าสิ่งนั้นเป็นหน้าที่ของตนหรือไม่ แต่กลับยินดีช่วยเหลือทุกสิ่งที่จะเห็นว่าจะเป็นประโยชน์แก่องค์การหรือหน่วยงานของตนอย่างเต็มใจ โดยมีได้หวังสิ่งตอบแทน หากแต่กระทำไปด้วยจิตใจที่ปรารถนาจะเห็นองค์การของตนประสบความสำเร็จและเจริญรุ่งเรือง ก็ย่อมส่งผลให้การทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน โดยจะพบว่าสามารถช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงาน (Podsakoff, Ahrarne & MacKenzie 1997 : 262) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ *Schnake & Dumler (1997, อ้างในลาวัลย์ พร้อมสุข, 2544 : 33)* ที่พบว่าบุคลากรที่มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะถูกผู้บังคับบัญชาประเมินว่าเป็นผู้ปฏิบัติงานได้ดีกว่าบุคลากรที่มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การต่ำกว่า และสรุปได้ว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีผลต่อบุคคล คือทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงและมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับการประเมินผลงานสูงกว่าผู้ร่วมงานอื่นๆ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ *วิริณีย์ ธรรมรารถสกุล, (2544, อ้างในสฎายุ ธีระวณิช ตระกูล, 2547)* ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในฐานะของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลกึ่งกลางและอิทธิพลสอดแทรก ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนั้นเป็นปัจจัยหลักในการกำหนดพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ โดยมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานผ่านพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่ส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) ผลการศึกษาสรุปได้ว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นปัจจัยหลักสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมตามบทบาทให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมตามบทบาทหรือหน้าที่ของตนได้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การให้แก่บุคลากรในองค์การ อันจะเป็นปัจจัยอันสำคัญยิ่งที่จะผลักดันให้บุคลากรมีพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือผู้อื่น สำนึกในหน้าที่ที่รับผิดชอบ คำนึงถึงผู้อื่น อดทนอดกลั้น ให้ความร่วมมือ นำไปสู่การสร้างผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารควรที่จะมีนโยบายการประกาศยกย่องให้รางวัลแก่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มีผลงานดีเด่นและได้กระทำความดีให้เป็นที่ประจักษ์แก่บุคคลทั่วไป ซึ่งจะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทกำลังความสามารถ ความพยายามและเสียสละเพื่อประโยชน์ขององค์การต่อไป ซึ่งถือได้ว่าเป็นการสร้างค่านิยมให้แก่บุคลากรในองค์การว่า **“ค่าของคน อยู่ที่ผลของงาน ทำดี ย่อมได้ดี และได้รับยกย่องจากสังคม เพื่อเป็นกำลังใจให้ทำดีต่อไป”** (สฎายุ ธีระวณิชตระกูล, 2547)



### 5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.1 **กลุ่มตัวอย่าง** ควรมีการเพิ่มกลุ่มเป้าหมายที่จะศึกษาให้ครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น โดยศึกษาในเขตปริมณฑล และเขตภูมิภาค เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้น และเป็นตัวแทนอธิบายกลุ่มตัวอย่างได้ชัดเจนมากขึ้น

5.3.2 **รูปแบบการวิจัย** ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพประกอบกับการวิจัยเชิงปริมาณ เช่น การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก เพื่อได้รายละเอียดเพิ่มมากขึ้น

5.3.3 **การศึกษาเปรียบเทียบ** ควรมีการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล หรือเขตภูมิภาค เพื่อศึกษาข้อมูลและนำมาเปรียบเทียบ เพื่อให้ได้ข้อมูลว่ามีองค์ประกอบของพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรหรือปัจจัยอื่นใดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย ว่ามีความคล้ายคลึงกันหรือไม่อย่างไร

5.3.4 **ตัวแปรอื่น** ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร หรือ ประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ความผูกพันที่ดีต่อองค์กร และ คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้ผลของการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น



มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY

## บรรณานุกรม

- เกษมา สุริยวงศ์. 2544. **การรับรู้และปัญหาของพนักงานหนังสือพิมพ์ไทยที่มีต่อพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พุทธศักราช 2540.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฉวี ดอกขบา. 2545. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษากรณีบริษัท บางกอก เทเลคอม เอ็นจีเนียริ่ง จำกัด.** สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ณัฐวุฒิ ศรีกัตัญญ. 2540. **รูปแบบการดำเนินชีวิต พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ และพฤติกรรมการบริโภคสินค้าของเจเนอเรชั่น ในกรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงเดือน พันธมนาวิน. ม.ป.ป. **การวัดทัศนคติ.** กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ทิตยา สุวรรณชฎ. 2520. "ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม". **วารสารพัฒนบริหารศาสตร์** 42,4 (ตุลาคม) : 569-613.
- ทิพาดี เมฆสุวรรณ. 2541. **แนวความคิดและหลักการทำงาน.** กรุงเทพฯ : สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ.
- ธานีินทร์ ศิลป์จารุ. 2550. **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.** กรุงเทพฯ : บริษัท วี อินเตอร์ พรีนซ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2542. **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประดินันท์ อุปรนัย. 2528. **จิตวิทยา.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศรีอนันต์.
- ประดิษฐ์ สุนทรสวัสดิ์. 2536. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบลในการพัฒนาชนบท.** วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประทานพร ทองเขียว. 2546. **ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผล ของหน่วยงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและ ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม

และองค์การ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520. **ทัศนคติ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ. 2525**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.
- พินิตา ทองเงา. 2548. **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ การ  
รับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ และการรับรู้คุณภาพการบริการ**.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา  
อุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรเพ็ญ โชติพันธุ์. 2545. **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมพนักงานที่องค์การต้องการกับ  
ความพึงพอใจในงานของพนักงานองค์การธุรกิจเอกชนแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์  
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538. **วิธีการวิจัยการพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 6.  
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิภพ วังเงิน. 2547. **พฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 1 , กรุงเทพฯ : บริษัท รวมสาสน์ (1997)  
จำกัด.
- พัชราภรณ์ กระบวนรัตน์. 2546. **ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่าย  
บริหารงานทั่วไปโรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร**.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ภิญโญ สารร. 2517. **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช.
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. 2542. **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ  
องค์การกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การ  
เอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต หลักสูตร  
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยุทธพงษ์ อายุสุข. 2549. **การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อพัฒนาการทำวิจัย  
ปฏิบัติการในชั้นเรียนของครู**. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท หลักสูตร  
ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชฎา อธิสนธิสกุลและอ้อยอุม่า รุ่งเรือง. 2548. **การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเจเนอเรชั่น  
วาย (Generation Y) เพื่อประยุกต์ใช้ในที่ทำงาน**. กรุงเทพฯ : สารนิพนธ์ปริญญาโท  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ลาวัลย์ พร้อมสุข. 2544. **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย).** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สญาญ์ ฉีระวณิชตระกูล. 2547. “การส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างยั่งยืน”. **วารสารศึกษาศาสตร์** 16, 1 (มิถุนายน-ตุลาคม) :15.
- สญาญ์ ฉีระวณิชตระกูล. 2548. **แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สรารุช ชัยวิจิต. 2550. **ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วิรัตน์ ธรรมนารถสกุล. 2544. **อิทธิพลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ : ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก.** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาพฤติกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- สมพงษ์ เกษมสิน. 2521. **การบริหาร.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- Allport, Gardon. 1953. **Attitude In Handbook of social psychology.** Ed Murchisam. Worcester. Mass: Clark University Press.
- Baron, R.A., and Greenberg, J. 1993. **Behavior in Organizations.** 4th ed. Boston : Allyn and Bacon Inc.
- Bolon, D.S. 1997. **Organizational Citizenship Behavior among Hospital Employee : A Multidimensional Analysis Involving Job Satisfaction and Organizational Commitment.** Hospital & Health Services Administration.
- Gary, J. 1996. **Organizational Behavior : Understanding and Managing Life at Work.** 4th ed. New York : Harper Collins College.
- Greenberg, J. 1995. **Managing Behavior in Organizations : Science in Service to Practice.** New Jersey : Prentice-Hall, Inc.



- Greg Maloney. 2003. **Gen Y and the Future of Mall Retailing.**  
 (ออนไลน์) เข้าถึงเมื่อมิถุนายน 2552  
 จาก [http://www.jllretail.com/NR/rdonlyres/4420B744-4281-422E-978C-0D8F1AF547E8/16026/GenY\\_longfinal.pdf](http://www.jllretail.com/NR/rdonlyres/4420B744-4281-422E-978C-0D8F1AF547E8/16026/GenY_longfinal.pdf).
- Hui, C., Lam, S.K., and Law, K.S. 2000. "Instrumental Values of Organizational Citizenship Behavior for Promotion : A Field Quasi-Experiment" **Journal of Applied Psychology.** 85 : 822-828.
- McShane, S.L., and Glinow, M.A. 2000. **Organizational Behavior.** 9<sup>th</sup> ed. Boston : McGraw-Hill Higher Education.
- Millet, J.D. 1954. **Management in the Public Science.** New York : Mc Graw-Hill Book Co., Inc.
- Niehoff, P.B. 2001. **A Motive-Based View of Organizational Citizenship Behaviors : Applying an Old Lens to a New Class of Organizational Behaviors.** Digital Dissertation : Kansas State University.
- Organ, D.W. 1988. **A Restatement of the Satisfaction-Performance Hypothesis.** *Journal of Management.*
- Organ, D.W., and M. Konovsky. 1989. "Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior". *Journal of Applied Psychology.* 11 : 157-164.
- Organ, D.W., and T.S. Bateman. 1991. **Organization Behavior.** USA : Richard D. Irwin INC.
- Organ, D.W. 1991. **The Applied Psychology of Work Behavior : A Book of Reading.** 4<sup>th</sup> ed. USA : Richard D. Irwin.
- Organ, D., W. 1987. **Organizational Citizenship Behavior : The good soldier syndrome.** Messacusetts : Lexinton.
- Organ, D., W. & Ryan, K. 1995. **A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior.** *Personnel Psychology.*
- Peterson E. and G. Plowman. 1953. **Business Organization and Management.** Homewood: Richard D. Ewin.

- Podsakoff, P.M. , Aheame, M., and MacKenzie, S.B. 1997. "Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of Work Group Performance". **Journal of Applied Psychology**. 82 : 262-270.
- Robbins, S.P. 2001. **Organizational Behavior**. 9<sup>th</sup> ed. New Jersey : Prentice-Hall.
- Roster, Charles R. 1952. **Psychology for Life Adjustment**. Chicago : American Technical Society.
- Ryan, Sheila A. 1980. **Handbook of practical pharmacology**. St. Louis: Mosby.
- Sammon, G.E. 1994. **A Study of the Relationship between Service Orientation Organizational Citizenship Behavior and Service Performance in Hotels**. Pennsylvania : Dissertation, The Pennsylvania State University.
- Schnake, M., and Dumler, M.P. 1997. "Organizational Citizenship Behavior : The Impact of Rewards and Reward Practice". **Journal of Managerial Issues**. 9, 2 : 216-229.
- Simon, Herbert A. 1957. **Administration behavior**. New York: McMillan.
- Thurstone, L.L. 1969. **Attitude can be measurement**. In **Attitude theory and measurement**. New York : John Wiley.
- Wagner, S.L., and Rush, M.C. 2000. "Altruistic Organizational Citizenship Behavior: Context Disposition and Age". **Journal of Social Psychology**.140, 3 : 379-391.
- Zemke R. 2000. **Generation at Work : Management the Clash of Vetesans, Boomers, Xers, and Nexts in yours workplace**. New York : Amacon.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY



มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY

## แบบสอบถาม

การส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพื่อการพัฒนาไปสู่  
ประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืนของบุคลากรเจนเอเรชั่นวาย (อายุ 18-29 ปี)  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

**คำชี้แจง** แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยข้อความแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

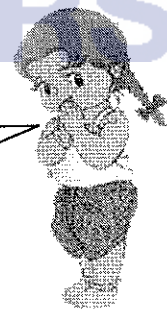
**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป จำนวน 6 ข้อ

**ส่วนที่ 2** แบบวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร จำนวน 25 ข้อ

**ส่วนที่ 3** แบบวัดประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 15 ข้อ

การวิจัยในครั้งนี้จะเกิดประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับเป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behaviors) เพิ่มมากขึ้น และเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรที่ยั่งยืนต่อไปเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องขององค์กร จึงใคร่ขอความกรุณาบุคลากรเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานครทุกท่าน ได้โปรดตอบคำถามทุกข้อ **ตามความเป็นจริง** ผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบใด ๆ กับตัวท่านทั้งสิ้น ข้อมูลของท่านจะถือเป็น **ความลับ** และการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอเป็น **ภาพรวม** เท่านั้น

ขอขอบพระคุณคะ  
นางสาวสายฝน กล้าเดินดง  
หัวหน้าโครงการวิจัย



✧ งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนงานวิจัยจากมหาวิทยาลัยศรีปทุม ✧



## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง  โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง  
เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

① เพศ

ชาย

หญิง

② อายุ

18-21 ปี

22-25 ปี

26-29 ปี

③ ประสบการณ์การทำงาน

อายุงานต่ำกว่า 1 ปี

อายุงาน 1-5 ปี

อายุงาน 6-10 ปี

อายุงานมากกว่า 10 ปี

④ สภาพสมรส

โสด

สมรส

อื่นๆ

⑤ ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

⑥ เงินเดือน

เงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท / เดือน

เงินเดือน 10,000 - 20,000 บาท / เดือน

เงินเดือน 20,001 - 30,000 บาท / เดือน

เงินเดือนมากกว่า 30,000 บาท





## ส่วนที่ 2

### แบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การให้คะแนนระดับความคิดเห็น ( 5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = น้อยที่สุด )

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากร เจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่ได้มาทำงาน					
2. ท่านเต็มใจช่วยเหลือแนะนำเรื่องการทำงานแก่พนักงานที่เข้ามาใหม่ แม้ไม่ใช่หน้าที่					
3. ท่านจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานแก้ปัญหาในการทำงานถึงแม้ไม่อยู่ใน ความรับผิดชอบของท่าน แต่กระทำไปด้วยการคาดการณ์ว่าถ้าไม่เข้าไป ช่วยเหลืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร					
4. ท่านอาสาทำงานโดยไม่ต้องมีใครร้องขอ					
5. ท่านพยายามทำให้ดูเหมือนว่างงานยุ่ง เพื่อหลีกเลี่ยงที่จะรับงานเพิ่ม					
1. ท่านตรงต่อเวลา และปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร อย่างเคร่งครัดแม้ว่าจะไม่มีใครรู้เห็น					
2. ท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความตั้งใจ เพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด					
3. เมื่อได้รับมอบหมายงานใหม่ แม้จะยากเพียงใดท่านก็น้อมรับด้วย ความเต็มใจ เพราะเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กร					
4. ท่านให้อุปกรณ์สำนักงาน / ทรัพย์สินขององค์กรด้วยความระมัดระวัง ประหยัดและคุ้มค่า					
5. หากงานไม่เสร็จ ท่านมักจะทำงานเลยเวลาพักหรือเวลาเลิกงาน และ ไม่ใช้เวลาว่างไปกับเรื่องส่วนตัว					

## ส่วนที่ 2 (ต่อ)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากร เจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ท่านจะนำมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่ท้อแท้					
2. ท่านมีความตั้งใจในการที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะวิจารณ์					
3. ท่านอดทนต่อข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรได้					
4. ท่านมักพูดคุยว่าอยากจะลาออกจากงานเสมอๆ					
5. ท่านมักร้องเรียนหรือวิจารณ์ในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง หรือไม่เกี่ยวข้อง ต่อการทำงาน					
1. ท่านพยายามสร้างระบบการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา กับผู้อื่น					
2. ท่านคำนึงถึงการกระทำของตนเอง เพื่อมิให้เกิดผลกระทบกับ เพื่อนร่วมงาน					
3. เมื่อมีการนัดหมายที่จะต้องทำงานร่วมกัน ท่านมักจะมาก่อนเวลา นัดหมาย					
4. ท่านรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของเพื่อนร่วมงานเสมอ					
5. ท่านมักจะล้อเลียนหรือวิจารณ์เพื่อนร่วมงานที่ทำงานผิดพลาด					



## ส่วนที่ 2 (ต่อ)

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร เจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ท่านกระตือรือร้นในการประสานงานและสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ					
2. ท่านพยายามเสนอแนะในทางสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการ ดำเนินงานขององค์กร					
3. ท่านติดตามความเคลื่อนไหวขององค์กร และสามารถรักษา ความลับของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี					
4. เมื่อท่านพบเห็นสิ่งที่เชื่อว่าเป็นปัญหาแก่องค์กร ท่านจะเสนอแนว ทางแก้ไข แม้ว่าจะเป็นการเสี่ยงต่อการไม่เป็นที่ยอมรับ					
5. เมื่อมีการให้เสนอความคิดเห็น ท่านมักจะเป็นผู้ฟังมากกว่าเป็นผู้แสดง ความคิดเห็น					

**ส่วนที่ 3**  
**แบบวัดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย**  
**ในเขตกรุงเทพมหานคร**

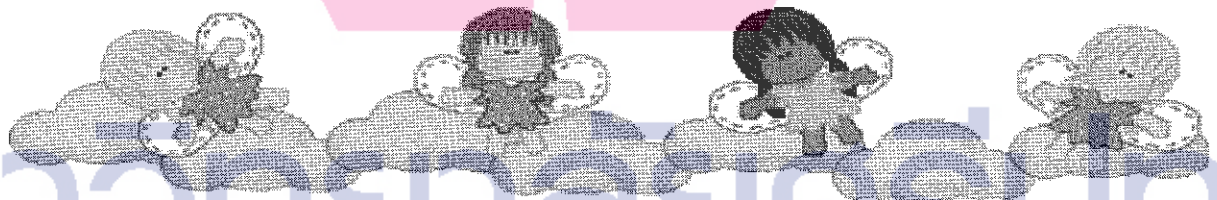
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การให้คะแนนระดับความคิดเห็น ( 5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = น้อยที่สุด )

ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ท่านได้ศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของงานในทุก ขั้นตอนอย่างถี่ถ้วนก่อนลงมือปฏิบัติหน้าที่					
2. ท่านได้กำหนดแนวปฏิบัติหรือกำหนดแนวความคิดในการทำงาน ให้กระจ่างก่อนลงมือปฏิบัติหน้าที่					
3. ท่านได้ใช้สามัญสำนึกพิจารณาความเป็นไปได้ของงานนั้นๆ ว่าไม่เกิน ความสามารถของตน ก่อนลงมือปฏิบัติหน้าที่					
4. ท่านได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานว่าเป็นผู้มีความสามารถให้ คำปรึกษา หรือให้คำแนะนำที่ถูกต้องและสมบูรณ์					
5. ท่านรักษาระเบียบวินัยในการทำงานอย่างเคร่งครัด โดยยึด กฎระเบียบขององค์กรหรือหน่วยงานที่ท่านได้ปฏิบัติงานอยู่					
6. ท่านปฏิบัติงานด้วยความบริสุทธิ์และยุติธรรม ไม่มีอคติกับเพื่อน ร่วมงาน หรือไม่เลือกที่รักมักที่ชัง					
7. เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน ท่านสามารถปฏิบัติงานด้วยความ รวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้และทันเวลา					
8. ท่านมักได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นผู้มี สมรรถภาพในการทำงานที่ดีและเชื่อถือได้					
9. ในการปฏิบัติงานท่านได้มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเป็น หลักฐานและง่ายต่อการตรวจสอบ					

10. ในการปฏิบัติงานท่านได้รายงานความคืบหน้าของผลการปฏิบัติงานให้ ผู้เกี่ยวข้องรับทราบอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง					
11. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพอีกทั้งสำเร็จได้อย่างทันเวลาที่ ได้กำหนดไว้					
12. ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการประเมินจากผู้บังคับบัญชาว่าตรง ตามมาตรฐานที่องค์การหรือหน่วยงานกำหนดไว้					
13. การปฏิบัติงานของท่าน สามารถนำมาปรับใช้เป็นแนวทางมาตรฐาน สำหรับการดำเนินงานที่เป็นงานประเภทเดียวกันได้					
14. การปฏิบัติงานของท่าน ได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชาว่าสามารถนำไป กำหนดเป็นแนวทางในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการสอนงานให้แก่ ผู้อื่นต่อไปได้					
15. การปฏิบัติงานของท่านก่อให้เกิดผลงานที่ดี ทำให้ได้รับบำเหน็จรางวัล และคำชมจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน					

ขอขอบคุณบุคลากรเจนเนอเรชั่นวัยในเขตกรุงเทพมหานครทุกท่าน  
ที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้





## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวสายฝน กล้าดินดง
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 18 กันยายน พ.ศ. 2521
สถานที่เกิด	จังหวัดสุโขทัย
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	382/14 หมู่บ้านเคื้ออาหารประชานิเวศน์ อาคาร 9 ชั้น 2 ถนนสามัคคี ตำบลท่าทราย อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เลขานุการผู้ช่วยอธิการบดีด้านบริหารและกฎหมาย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2544 บธ. (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2551 บธม. (การจัดการองค์การ) มหาวิทยาลัยศรีปทุม