

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเข้ามาของเทคโนโลยีใหม่ ๆ นับว่ามีส่วนทำให้การดำรงชีวิตในแต่ละวันของทุกคนเปลี่ยนไป ต้องใช้ชีวิตเร็วขึ้น มีตัวช่วยที่ง่ายขึ้น สะดวกสบายยิ่งขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีที่ก้าวเข้ามาในชีวิตมนุษย์มีความฉลาด สามารถตอบสนองในสิ่งที่ต้องการได้ในแบบที่ข้อจำกัดมีไม่มาก ซึ่งหากมองในแง่ของการสร้างธุรกิจ จะทำอย่างไรให้ธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่มีความเข้าใจผู้บริโภคที่เป็นคนในยุคนี้ เริ่มต้นลงทุนไม่สูง แต่สามารถตอบสนองผู้บริโภคได้อย่างรอบด้าน ฉะนั้นการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้ในธุรกิจจึงเป็นส่วนประกอบสำคัญที่จะชี้วัดว่าธุรกิจนั้นๆ ประสบความสำเร็จและเข้าใจผู้บริโภคได้อย่างแท้จริงหรือไม่ ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ประกอบการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่โลกออนไลน์อย่างเต็มตัว การเข้าถึงอุปกรณ์ใหม่ๆ จึงไม่ใช่เรื่องยาก ทำให้เกิดเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่เรียกว่า กลุ่มไวเทค (Tech Savvy Group) ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความรู้และความเข้าใจในเทคโนโลยีเป็นอย่างดี มีพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์และโซเชียลมีเดียหลากหลายประเภทจนแทบจะเป็นปัจจัยที่ 5 ของการดำเนินชีวิต ซึ่งตลาดในประเทศไทยกำลังให้ความสนใจไปยังธุรกิจอีคอมเมิร์ซ ธุรกิจที่เกิดขึ้นนอกจากจะต้องตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคแล้ว การสื่อสารเพื่อให้เกิดการรับรู้จากธุรกิจเพิ่มเติมก็มีส่วนสำคัญ อาทิ การอัพเดทสินค้าและบริการในร้าน มีโปรโมชั่นในงานขายอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนให้ความสำคัญกับการให้บริการก่อนและหลังการขาย โดยดึงเอาแพลตฟอร์มยอดนิยมเข้ามาเป็นตัวช่วย ไม่ว่าจะเป็น Social Commerce : Line , Instagram , Facebook หรือ Market Place ที่มีผู้เล่นในตลาดจำนวนมาก : Alibaba Group , Weloveshopping , Tarad.com นับว่าเป็นตัวชี้วัดสำคัญว่าธุรกิจจะประสบความสำเร็จหรือไม่ อีกทั้งกลุ่มไวเทค ยังเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่ไวต่อการรับรู้ จึงเป็นกลุ่มเป้าหมายใหม่ของนักการตลาดที่ต้องการเข้าไปเจาะกำลังซื้อจากรูปแบบพฤติกรรมการบริโภคที่เปลี่ยนไป (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560)

นอกจากนี้องค์การต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชนในยุคปัจจุบันต้องเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงในยุคเศรษฐกิจที่มีองค์ความรู้เป็นฐานสำคัญ ซึ่งทำให้องค์การต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ ปรับโครงสร้างองค์การให้กระชับและแบนราบ มีการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม ดังนั้นองค์การควรหันมาให้ความสำคัญกับการริเริ่มสร้างสรรค์ของพนักงาน ความร่วมมือร่วมใจ และพฤติกรรมพิเศษ (Extra-Role Behavior) ที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบซึ่งกำหนดไว้เป็นทางการ ซึ่งพฤติกรรมพิเศษที่นักวิชาการทั้งหลายต่างให้การยอมรับว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้้องค์การประสบความสำเร็จ นั่นคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

ขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior หรือ OCB) ทั้งนี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ไม่ใช่พฤติกรรมหรือการกระทำในลักษณะเชิงรับ แต่เป็นเรื่องของการรับรู้ของพนักงานระหว่างงานกับองค์การ เป็นพฤติกรรมเชิงรุกที่พนักงานเลือกที่จะปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุความต้องการบางอย่างและเพื่อให้ตนเกิดความพึงพอใจ (อรรณิษฐ์ แสงทองสุข, 2559) ตลอดจนความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีจึงทำให้สภาพของการปฏิบัติงานและลักษณะงานเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน การปฏิบัติงาน ของบุคคลภายในองค์การจึงต้องอาศัยทักษะ ความรู้ ความสามารถ และการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ มากขึ้น ส่งผลให้องค์การต้องการบุคคลที่มีทักษะความรู้ และความสามารถสูงในการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์การ จึงให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การมากขึ้น เนื่องจากองค์การประกอบด้วนบุคคลหลายคนเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุทั้งเป้าหมายขององค์การและเป้าหมายส่วนบุคคล ดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลในองค์การจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย (Mohammad, J., Habib, Q. F. and Alias, A.M. 2011) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพันธ์ ชัยกิจอุไรใจ (2560) ที่พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการอดทนอดกลั้น ด้านการให้ความร่วมมือ และด้านความสำนึกในหน้าที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรม ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ และโทรคมนาคม

บริษัท โสมาท อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ก่อตั้งขึ้น ในปี 2538 มีวัตถุประสงค์หลักในการประกอบธุรกิจ คือ การประกอบและจำหน่ายเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ต่อมาจึงได้พัฒนาและขยายธุรกิจสู่การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ การวิเคราะห์โครงสร้างระบบการจัดการข้อมูล รวมถึงการเป็นที่ปรึกษาโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น บุคลากรองค์กรมีส่วนสำคัญ ต่อความสำเร็จขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงมีส่วนสำคัญ เพราะเมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิต ในการทำงานที่ดี ก็จะมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ให้ความร่วมมือร่วมใจ และแสดงพฤติกรรมพิเศษ (Extra-Role Behavior) นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบที่ได้กำหนดไว้ เพราะคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความสอดคล้องกันระหว่าง ความสมปรารถนา หรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์การ หรืออีกนัยหนึ่งคือ ประสิทธิภาพขององค์การอันเนื่องมาจากความผาสุก ในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงาน มีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ (Huse and Cummings, 2014) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jessie (2015) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของพนักงาน และงานวิจัยของ ปราณิ กมลทิพยกุล (2552) ที่ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการ

ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเซ็น แอร์ แอนด์ ซี เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน และผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจจะศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร ทัศนศึกษาบริษัท โสมาภา อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบระดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และทราบถึงอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร ทัศนศึกษา บริษัท โสมาภา อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจด้านเทคโนโลยี ตลอดจนบุคลากรและผู้ประกอบการในธุรกิจอื่นๆ หรือผู้ที่สนใจ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กรได้ ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดนโยบายทั้งในระดับมหภาค และระดับจุลภาค เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของผู้ประกอบการให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลในทางปฏิบัติได้มากยิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากร ทัศนศึกษาบริษัท โสมาภา อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน บริษัท โสมาภา อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)

## 1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานใน บริษัท โสมาภา อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน บริษัท โสมาภา อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร วิทยาลัย บริษัท โสภามา อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัท โสภามา อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) จำนวน 99 คน (บริษัท โสภามา อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน), 2560)

### กลุ่มตัวอย่าง

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ โดยได้กำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อน = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ทั้งสิ้น จำนวน 80 คน

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากร วิทยาลัย บริษัท โสภามา อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent Variable) แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานภาพสมรส
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- 6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน จากแนวคิด ทฤษฎีของ Richard E. Walton (1973) ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
- 2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย

- 3) การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ
- 4) ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง
- 5) ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม
- 6) สิทธิของพนักงาน
- 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน
- 8) ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

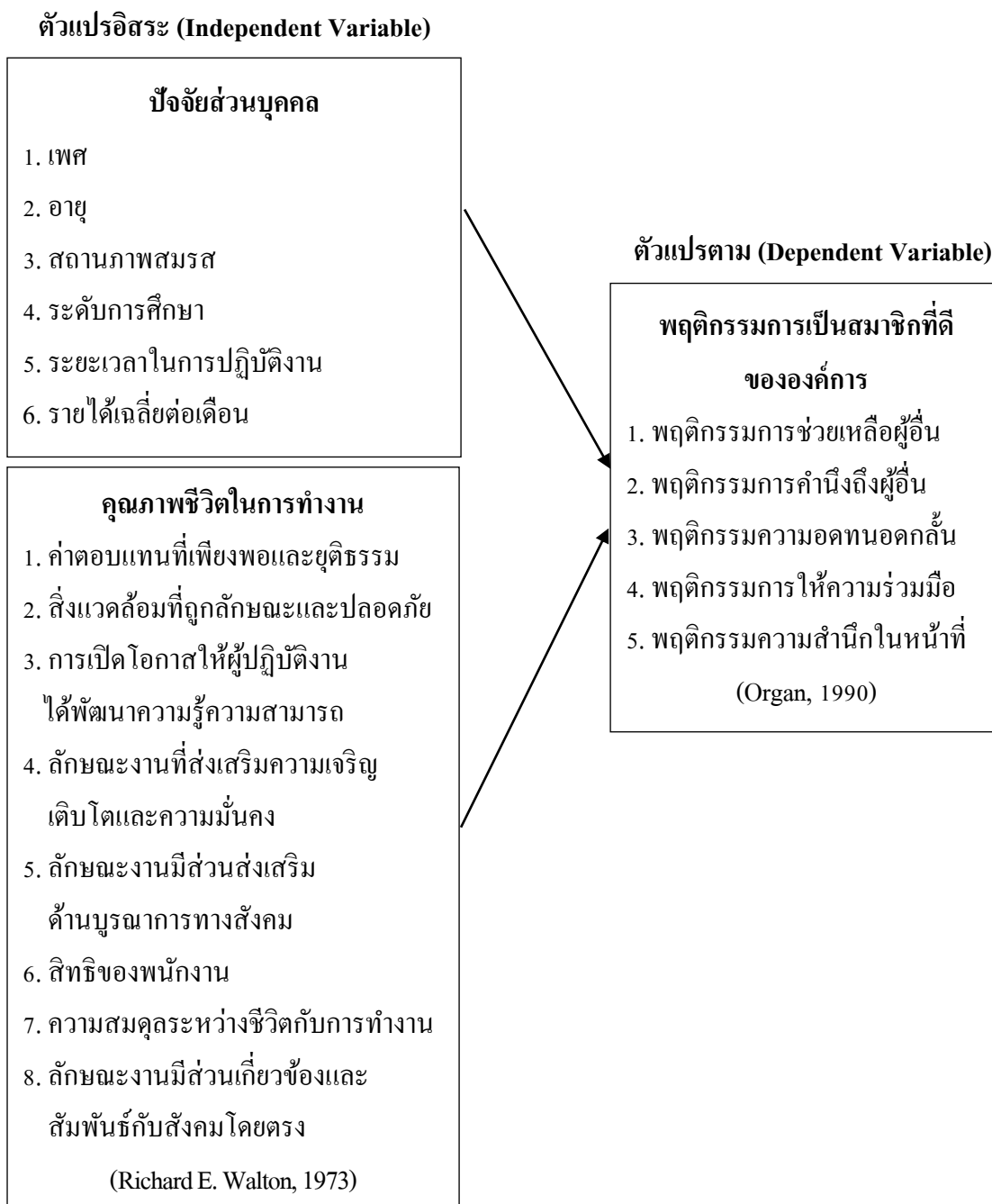
**ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่**

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ Organ (1990) พบว่าประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

- 1) พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น
- 2) พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น
- 3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น
- 4) พฤติกรรมให้ความร่วมมือ
- 5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการระหว่างเดือนมิถุนายน ถึงเดือนกรกฎาคม 2561

## 1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

## 1.6 นิยามศัพท์

**1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน** หมายถึง ระดับของความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม สิทธิพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม และลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**ค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรม** หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่นๆ ด้วย

**สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย** หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

**การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ** หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

**ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

**ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม** หมายถึง งานที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

**สิทธิของพนักงาน** หมายถึง วิธีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์การจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

**ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน** หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

**ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึกและยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้าน

ผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

**2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร** หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติอย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่เกินกว่าบทบาทหน้าที่ของพนักงานและพนักงานเต็มใจปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร โดยพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุน และก่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ รวมถึงมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กร

**พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ** หมายถึง พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ เพื่อประโยชน์โดยรวมขององค์กร

**พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น** หมายถึง พฤติกรรมความคำนึงถึงผู้อื่น เคารพสิทธิของผู้อื่น การที่พนักงานให้ความสำคัญกับการทำงานของตนเองที่จะไม่สร้างปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงาน คนอื่น คำนึงถึงผลกระทบจากการทำงานของตนเองที่จะไม่สร้างปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่น คำนึงถึงผลกระทบจากการทำงานของตนเอง มุ่งที่จะป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในการทำงานกับบุคคลอื่น เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจ

**พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น** หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานมีความเต็มใจที่จะอดทนอดกลั้นต่อปัญหาที่เกิดจากการทำงานหรือการประสานงานกับบุคคลอื่น หลีกเลี่ยงที่จะกระทบกระทั่งกับบุคคลอื่น เนื่องจากในการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพากันและกัน ทั้งที่มีสิทธิที่จะเรียกร้อง สิทธิและความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหาร และจะเกิดการโต้แย้งกันยืดเยื้อ จนลดเลยมความสนใจในการปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น

**พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ** หมายถึง การที่พนักงานมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรอย่างรับผิดชอบ ให้ความสนใจกับนโยบายต่างๆ และประกาศต่างๆ ขององค์กรพร้อมที่จะรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร แสดงความคิดเห็น และเข้าร่วมประชุมหรือเป็นฝ่ายเดียวกันกับองค์กร เช่น มีส่วนร่วมในการเข้าประชุม เก็บความลับ มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์กร และมีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมต่อองค์กร

**พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่** หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบ สนองนโยบายขององค์กร ขยันทำงาน ตรงต่อเวลา การประหยัด รักษาทรัพยากร และดูแลสิ่งของที่เกี่ยวข้องรวมถึงไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว ซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี



### 3. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

**เพศ** หมายถึง เพศของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศชาย และเพศหญิง

**อายุ** หมายถึง ระยะเวลาที่กลุ่มตัวอย่างดำรงชีวิตอยู่บนระยะเวลาเป็นจำนวนปีเต็ม ตั้งแต่เกิดจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

**สถานภาพสมรส** หมายถึง สถานะ การครองคู่ในปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ โสด สมรส และหม้าย/ม่าย

**ระดับการศึกษา** หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของบุคลากรขณะตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาโท

**ระยะเวลาการปฏิบัติงาน** หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท โสมภา อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งถึงปัจจุบันขณะที่ตอบแบบสอบถาม

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** หมายถึง รายได้ทั้งหมดต่อเดือนของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท โสมภา อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ได้รับจากการทำงานหรือประกอบอาชีพในแต่ละเดือนเป็นประจำ

#### 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้บริหารรวมถึงพนักงานที่เกี่ยวข้องในบริษัท โสมภา อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ตลอดจนผู้ที่สนใจอื่นๆ สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการวางแผนบุคลากรในด้านต่างๆ เช่น

- การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ
- คุณภาพชีวิตของบุคลากร
- ทราบถึงทิศทางการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร
- กำหนดแนวทางการปรับปรุงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กร
- เพิ่มศักยภาพการแข่งขันขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลในทางปฏิบัติมากยิ่งขึ้น