



อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**Influence of personal factors and Organizational Citizenship Behavior
on Job Performance of Staff at Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University**

เขมณัฏฐ์ มาศวิวัฒน์

Khemmanat Matwiwat

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากกองทุนวิจัยคณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ประจำปีงบประมาณ 2558

ชื่องานวิจัย	อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ผู้วิจัย	นางสาวเขมณัฏฐ์ มาศวิวัฒน์
หน่วยงาน	คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ปีที่วิจัย	2559

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมอาร์ โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยพบว่าด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ รองลงมาคือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ขณะที่พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด มีผลปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมากทั้งสองรอบประเมิน และพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีทั้งหมด 3 ตัวแปร ได้แก่ ความเป็นสายวิชาการ ความเป็นหญิง และประสบการณ์ โดยความเป็นสายวิชาการ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ขณะที่ความเป็นหญิง และประสบการณ์ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจาก 3 ตัวแปรนี้ พบว่า ความเป็นสายวิชาการมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานสูงที่สุด ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพบว่าไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Research Title: Influence of personal factors and Organizational Citizenship Behavior on Job Performance of Staff at Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University

Author: Miss Khemant Matwiwat

Affiliation: Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University

Year: 2016

Abstract

The purpose of this study was to investigate organizational citizenship behavior and influence of personal factors and organizational citizenship behavior on job performance of staff at Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University. Data were collected from 100 subjects and analyzed with the R Program using percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The study found that the subjects' organizational citizen behavior was at a high level in all aspects; the aspect with the highest mean was conscientiousness followed by courtesy while altruism had the lowest mean. Staff's job performance in the two rounds of evaluations was at a very high level. It was also found that factors influencing staff's job performance at the Faculty of Liberal Arts were these three variables: being in the academic stream, being female, and being experienced. Being in the academic stream affected job performance significantly at .01 while being female and being experienced significantly affected job performance at .05. Of all the three variables, being in the academic stream had the highest influence on job performance. Organizational citizen behavior was found to have insignificant influence on staff's job performance at the level of .05.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้างานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ได้ ด้วยความเมตตากรุณาช่วยเหลือให้คำปรึกษา คำแนะนำอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กานดา จันทรย์แย้ม ที่ปรึกษาโครงการ ที่ได้กรุณาแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข และปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยซาบซึ้งในความเมตตาของท่าน จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.เกษรชัย และหิม อาจารย์ดารณี กาญจนสุวรรณ และนางชุตินา มุตตาหารัช ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือและได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็น เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากกองทุนวิจัยคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2558 ขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณบุคลากรของคณะศิลปศาสตร์ทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม และให้การสัมภาษณ์ข้อมูล ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่คอยให้การช่วยเหลือและเป็นกำลังใจอย่างดียิ่งตลอดระยะเวลาของการศึกษาค้นคว้างานทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์

เขมณัฐ ภาควิวัฒน์

มีนาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพประกอบ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
คำถามวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	7
ผลการปฏิบัติงาน	13
การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะศิลปศาสตร์	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
กรอบแนวคิดการวิจัย	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	23
ที่มาของข้อมูล	23
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	26
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล	27
การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	31
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	31
ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงาน	32
ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	40
ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	43
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	45
สรุปผลการวิจัย	46
อภิปรายผลการวิจัย	48
ข้อเสนอแนะ	50
บรรณานุกรม	51
บุคลากรุกรม	55
ภาคผนวก	
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	56
ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	58
ค แบบสัมภาษณ์	65
ง ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	69
จ ผลงานเผยแพร่บทความ	73
ประวัติผู้วิจัย	90

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	จำนวนประชากรจำแนกตามตำแหน่งสายงาน	24
3.2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะแจกแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งสายงาน	25
3.3	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะสัมภาษณ์จำแนกตามตำแหน่งสายงาน เพศ และประสบการณ์การทำงาน	25
4.1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	30
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	31
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	33
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	34
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	35
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	37
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน	38
4.8	ค่าสหสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน	39
4.9	รูปแบบทั้งหมดของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน	40
4.10	รูปแบบสุดท้ายของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน	42
4.11	ความถี่ของปัญหาและอุปสรรคต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	43
4.12	ความถี่ของข้อเสนอแนะต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	44

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1. กรอบแนวคิดการวิจัย	22

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

การขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วได้นั้น จะต้องมีการปรับองค์การให้มีความเหมาะสมที่สุด นั่นก็คือ ต้องทำการศึกษาพฤติกรรมของคน ซึ่งเกิดจากธรรมชาติของตัวมนุษย์เองและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ นั่นก็หมายความว่าการศึกษาพฤติกรรมศาสตร์ ได้เข้ามามีบทบาทในฐานะเป็นเครื่องมือสำคัญในองค์การ ซึ่งองค์การจะเกิดขึ้นไม่ได้เลยถ้าหากปราศจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ทำงานด้วยความกระตือรือร้น มานะ อุตสาหะ และพร้อมที่จะเรียนรู้การปฏิบัติงานกับองค์การอย่างอุทิศกายและใจ พฤติกรรมหรือลักษณะการปฏิบัติงานที่ทุ่มเทกำลังความสามารถ และความพยายามที่มีได้ค่านึงเพียงการพิจารณาว่าสิ่งนั้นเป็นหน้าที่ของตนหรือไม่ แต่กลับยินดีและเต็มใจช่วยเหลือทุกสิ่งที่จะเห็นว่าจะเป็นประโยชน์แก่องค์การหรือหน่วยงานของตนโดยมิได้หวังสิ่งตอบแทน หากแต่กระทำไปด้วยจิตใจที่ปรารถนาจะเห็นองค์การของตนประสบความสำเร็จและเจริญรุ่งเรือง พฤติกรรมเช่นนี้เรียกว่า “พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ” (Organizational Citizenship Behavior : OCB) โดยมีองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้ พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) และพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) ออร์แกน (Organ, 1988 อ้างถึงใน เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล, 2542)

การศึกษาด้านพฤติกรรมศาสตร์ในองค์การเป็นสิ่งสำคัญ เพราะสมาชิกในองค์การมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันย่อมต้องมีปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการอยู่ร่วมกัน บุษยามาศ แสงเงิน (2552) ได้กล่าวว่า ระบบราชการในปัจจุบันยังเอื้อแก่ข้าราชการบางคนที่ไม่เต็มใจเท่าที่ควร สร้างเครือข่ายและพรรคพวก ขาดระบบการตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ ระบบการบริหารที่ล่าช้า ผิดพลาดและไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในยุคปัจจุบันนี้ ทำให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชัน และการฉ้อราษฎร์บังหลวง บางคนยังยึดติดกับทัศนคติดั้งเดิมในความเป็นเจ้าขุนมูลนาย สร้างอิทธิพลจากการใช้อำนาจรัฐช่วงเวลาที่มีการแต่งตั้งโยกย้ายมักมีปัญหาไม่สิ้นสุด ทำให้บุคลากรขาดความตั้งใจ และขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน ซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงซับซ้อนและขยายวงกว้างออกไปเรื่อย ๆ สร้างความอ่อนแอให้กับระบบราชการและเต็มไปด้วยปัญหาทุจริตและประพฤติมิชอบ สร้างความชินชาให้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐในเรื่องความล่าช้า บกพร่องความผิดพลาดต่าง ๆ เกินที่จะเยียวยา ขาดพลังและจิตวิญญาณในการขับเคลื่อนและแก้ไขปัญหขององค์การได้ อย่างไรก็ตาม

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) นักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน ได้กล่าวไว้ว่า องค์การแบบระบบราชการ เป็นองค์การที่ดีที่สุดและมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประหยัดที่สุด ยึดหลักการบริหารที่อาศัย ความมีเหตุมีผล และความถูกต้องตามกฎหมายในการปฏิบัติงาน มีการแบ่งงานกันทำอย่างเป็นทางการ ตามตัวบทกฎหมาย อาศัยหลักความสามารถ (ระบบคุณธรรม) เป็นเกณฑ์ในการบริหารงานบุคคล สามารถพยากรณ์พฤติกรรมหรือปรากฏการณ์ได้ ซึ่งจะเป็นหลักประกันในเรื่องความเป็นธรรมแก่ ผู้ปฏิบัติงานได้ แต่ถ้าจะให้ระบบนี้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ผู้มีหน้าที่ควบคุมระบบ จะต้องถือว่าระบบราชการเป็นเพียงเครื่องมืออันหนึ่ง ซึ่งจะต้องคอยควบคุมให้ได้ หากผู้ควบคุมระบบ ไม่ดีก็จะถูกระบบราชการบ่อนทำลายในที่สุด (ชิตินา ไชยมงคล, 2550)

การพัฒนาบุคคลด้านการศึกษา ถือเป็นแนวทางหนึ่งของการพัฒนาบุคคลที่ภาครัฐให้ความสำคัญ ดังจะเห็นได้จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่มีความมุ่งหมายและ หลักการที่มุ่งพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข จึงได้กำหนดให้ มีการปฏิรูปการศึกษาทั้งระบบ เพราะการศึกษาเป็นความจำเป็นสำหรับคนทุกคน แต่เนื่องจากคุณภาพ การศึกษาของประชากรไทยยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ด้อยประสิทธิภาพ ไม่สามารถช่วยแก้ปัญหา สังคม และไม่อยู่ในสถานะที่จะแข่งขันกับประเทศเพื่อนบ้านและสากลได้ จึงเป็นอุปสรรคใน การพัฒนาประเทศ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องเร่งรัดการปฏิรูปการศึกษา โดยจะต้องมีการปรับ โครงสร้าง ราชการให้มีความหลากหลายและเหมาะสมกับงานในแต่ละประเภท รูปแบบ กระบวนการจัดการเรียน การสอน การบริหารจัดการและระบบสนับสนุนต่าง ๆ และที่สำคัญคือการปรับเปลี่ยนวิธีการ ปฏิบัติงานใหม่ให้สอดคล้องกับสังคมใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วซึ่งแตกต่างไปจากระบบเดิม ที่เป็นอยู่ คือมุ่งเน้นให้คนแสดงศักยภาพในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้นโดยมุ่งเน้นผลงานเป็นสำคัญ โดยหน่วยงานหรือองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องที่จะเตรียมความพร้อมในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการ ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติงาน (ชนะวิทย์ อนุสุเรนทร์, 2546)

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ของงานที่มีความสัมพันธ์กับ หน้าที่ที่บุคลากรได้รับมอบหมาย มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของ องค์กร และยังเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรแต่ละคน สามารถให้รายละเอียด เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานทั้งจุดเด่น จุดด้อยของบุคลากรแต่ละคน ข้อมูลต่าง ๆ ที่หน่วยงานได้รับจะ ถูกนำไปใช้ประโยชน์หลาย ๆ ด้าน เช่น เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในการทำนายผลการปฏิบัติงานในอนาคต ในการกำหนด เป้าหมายในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคคล ข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่จะให้บุคลากรมีโอกาส

ปรับปรุงแก้ไขตนเองหรือควรให้พันสภาพการเป็นบุคลากรขององค์กร เป็นต้น ซึ่งผลการปฏิบัติงานดังกล่าวมาจากการประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความสามารถของบุคลากร (เบญจมาศ โรจน์ธนกิจ, 2545 อ้างถึงใน พรพิมล สุขสวัสดิ์, 2555 : 21)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจเป็นอย่างยิ่งที่จะศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อประเมินว่าบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างไร และมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างไร จึงจะทำให้องค์กรได้รับความสำเร็จอย่างต่อเนื่องยาวนาน และผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในหน่วยงาน หรือสถาบันอื่นที่สามารถใช้เป็นแบบอย่างในการศึกษาและนำมาเป็นข้อมูลในการบริหารงานบุคคล อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรในภายภาคหน้าต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่องอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งมีอายุงานที่คณะศิลปศาสตร์อย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป (ไม่รวมบุคลากรที่อยู่ระหว่างการลาศึกษาต่อ และบุคลากรชาวต่างประเทศ) จำนวน 128 คน

3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือ

3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา

ศึกษาเฉพาะภายในคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา เดือนกันยายน 2558 – เดือนสิงหาคม 2559

4. คำถามวิจัย

4.1 บุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างไร

4.2 มีปัจจัยใดบ้างที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับใช้กับองค์การ เป็นแนวทางในการพัฒนาให้บุคลากรมีศักยภาพและความประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นผู้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มีผลการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อจะทำให้้องค์การมีบุคลากรที่มีความจงรักภักดี และเกิดความผูกพันต่อองค์การ ส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการ การดำเนินงานบริหารงานบุคคลของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ ดังนี้

พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง กิริยาอาการแสดงออกทุกรูปแบบของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าทั้งภายนอกและในเป็นการแสดงออกที่เห็นได้จากภายนอก โดยรูปแบบของพฤติกรรมต่าง ๆ นั้นเป็นผลมาจากการทำงานร่วมกันของพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior : OCB) หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีลักษณะในการปฏิบัติงานที่ทุ่มเทกำลังความสามารถและความพยายามที่มีได้ค้ำนึ่งเพียงการพิจารณาว่าสิ่งนั้นเป็นหน้าที่ของตนหรือไม่ แต่กลับยินดีช่วยเหลือทุกสิ่งทีเห็นว่าจะเป็นประโยชน์แก่องค์การหรือหน่วยงานของตนอย่างเต็มใจโดยมิได้หวังสิ่งตอบแทน หากแต่กระทำไปด้วยจิตใจที่ปรารถนา

จะเห็นองค์การของตนประสบความสำเร็จและเจริญรุ่งเรือง แบ่งได้ 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่คอยช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นการช่วยเหลือเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือช่วยแนะนำแก่บุคลากรใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ โดยไม่หวังผลตอบแทน แต่กระทำไปด้วยการคาดการณ์ว่าถ้าไม่เข้าไปช่วยเหลือ อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์กร ความตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว ซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่มีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบายในสถานการณ์และปัญหาต่าง ๆ ความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรเนื่องจากการปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่มีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและจะเกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อ จนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน เขาจึงอดทนต่อจุดด้อย สิ่งไม่ดี ความไม่พร้อมต่าง ๆ ขององค์กรด้วยความเต็มใจ

พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่คอยป้องกันปัญหาการกระทบกระทั่งไม่ให้เกิดขึ้น หรือความพยายามลดความรุนแรงของปัญหาที่อาจเกิดขึ้นให้น้อยลง เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรนั้นต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อไม่ให้เกิดการขัดแย้งกันได้

พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่แสดงออกโดยการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร เก็บความลับ มีความรู้สึกรู้สียงการพัฒนาองค์กร และมีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์กร อีกทั้งติดตามความก้าวหน้า ความเคลื่อนไหว และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง คะแนนผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรใน 2 รอบ

การประเมิน ได้แก่ ครั้งที่ 1/2558 ซึ่งเป็นการประเมินระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2557 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2558 และครั้งที่ 2/2558 ซึ่งเป็นการประเมินระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2558 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2558 ใช้เฉพาะคะแนนการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ไม่รวมคะแนนประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ

บุคลากร หมายถึง บุคลากรผู้ที่ปฏิบัติงานในบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีสถานภาพเป็นข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยที่จ้างด้วยเงินงบประมาณแผ่นดิน พนักงานมหาวิทยาลัยที่จ้างด้วยเงินรายได้ของคณะศิลปศาสตร์ และลูกจ้างประจำ ซึ่งมีอายุงานที่คณะศิลปศาสตร์อย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป โดยไม่รวมบุคลากรที่เป็นชาวต่างประเทศและบุคลากรที่อยู่ระหว่างลาศึกษาต่อ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและผลงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
2. ผลการปฏิบัติงาน
3. การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะศิลปศาสตร์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

1.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการศึกษา และค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) พบว่า มีผู้ศึกษาและให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การฯ ไว้หลายท่าน ดังนี้

Katz และ Kahn (1989 อ้างถึงใน แวตดา เล่งวงศ์, 2556 : 12) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือให้ความช่วยเหลือ และความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในโรงงาน ในหน่วยงานรัฐบาล ในคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นที่สังเกต และถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์การ เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้วระบบต่าง ๆ ในองค์การจะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้

War (1996 อ้างถึงใน ชุตติมา แก้วมี, 2553 : 21) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจทำตามสถานการณ์โดยเป็นอิสระจากองค์การ เช่น การทำสิ่งที่ชอบให้กับเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ พฤติกรรมเหล่านี้น่าจะได้รับ การแสดงออกนอกพนักงานที่รับรู้ว่าการจ้างงานเป็นไปอย่างเท่าเทียม

Spector (1996 อ้างถึงใน ชุตติมา แก้วมี, 2553 : 21) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ และเป็นพฤติกรรมที่

มีประโยชน์ต่อองค์กร เช่น การทำงานตรงเวลา การช่วยเหลือคนอื่นๆ การอาสาสมัครทำงานโดยไม่ได้รับการขอร้องให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน ไม่ใช่เวลาในที่ทำงานไปกับเรื่องส่วนตัว

Organ (1997 อ้างถึงใน แววดา เล่งวงส์, 2556 : 12) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง บทบาทพิเศษ หรือบทบาทที่นอกเหนือกว่างานในหน้าที่ ไม่มีรางวัลให้ในระบบที่เป็นทางการ

Newstrom และ Davis (1997 อ้างถึงใน แววดา เล่งวงส์, 2556 : 13) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ปฏิบัติโดยสมัครใจในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งการ ปฏิบัติดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์กร

Greenberg และ Baron (1997 อ้างถึงใน แววดา เล่งวงส์, 2556 : 13) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การปฏิบัติของสมาชิกในองค์กรที่นอกเหนือจากความต้องการในงานที่เป็นทางการของพวกเขาหรือเป็นการปฏิบัติที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่

Luthans (1998 อ้างถึงใน แววดา เล่งวงส์, 2556 : 14) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีส่วนร่วมกับองค์กร เกินกว่าบทบาทหน้าที่ในการทำงานผลจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และความมีประสิทธิภาพขององค์กร

จากความหมายดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่ให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ ที่พนักงานมิได้แก่องค์กรนอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรคาดหวังไว้ และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม ความร่วมมือภายในองค์กร พฤติกรรมเหล่านั้นช่วยสนับสนุนองค์กร สังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในที่ทำงาน สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์กร ซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นพนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยองค์กรไม่ได้ร้องขอและไม่ได้บังคับให้ทำ รวมทั้งไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ

1.2 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Morrison (1995 อ้างถึงใน แววดา เล่งวงส์, 2556 : 15) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกจ้าง

2. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้ำทั้งภายในและภายนอก

3. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมที่ให้คำเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน และความพึงพอใจของลูกค้ำ

4. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้ำเป็นอย่างดี

Greenberg and Baron (1997 อ้างถึงใน แวตดา เล่งวงส์, 2556 : 16) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการด้วยกันของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนี้

ประการแรก เป็นพฤติกรรมที่เกินกว่าความต้องการในบทบาทหน้าที่ในการทำงานของพนักงาน

ประการที่สอง พนักงานตัดสินใจที่จะปฏิบัติตามสถานการณ์ด้วยความสมัครใจ

ประการที่สาม พนักงานไม่คิดว่าจะได้รางวัลเป็นทางการจากองค์กร องค์กรประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้เป็น 5 รูปแบบดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีโครงการที่ยาก สับเปลี่ยนวันหยุดเพื่อร่วมงาน อาสาที่จะช่วยเหลืองาน

2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นความตั้งใจที่จะทำงานเหนือกว่าความต้องการในงานที่น้อยที่สุด เชื่อฟังกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ไม่ขาดงาน ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปใช้ในเรื่องส่วนตัว

3. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกับวิถีชีวิตขององค์กร เช่น การให้ความสนใจเกี่ยวกับการประชุมด้วยความสมัครใจ อ่านประกาศต่างๆ มากกว่าที่จะขวางทิ้งไปในเรื่องแจ้งให้ทราบทั่วไป อ่านบันทึก เก็บข้อมูลใหม่ ๆ

4. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นการสมัครใจหรือยินดีที่จะยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยปราศจากการบ่น และการมีพฤติกรรมตามคำกล่าวที่ว่า “ยิ้มและอดทนในการทำงาน ไม่ค้นหาสิ่งผิดพลาดขององค์กร”

5. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน เช่น ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง ไม่ทำให้การทะเลาะเบาะแว้งขยายออกไป เมื่อมีการถกเถียงหรือช่วยจากบุคคลอื่น

1.3 ประเภทของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Williams และ Anderson (1991 อ้างถึงใน กิตติดาพร กาลานุสนธิ์ : 2554) ได้แบ่งแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individuals-OCB-I) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะหน้าต่อบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหรือปัญหาในงานเป็นต้น

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร (Organizational - Citizenship Behavior Directed Toward Organization-OCB-O) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยทั่วไป

ต่อมา Organ (1997 อ้างถึงใน กิตติภาพร กาตานุสนธิ : 2554) ได้อธิบายถึงแนวคิดดังกล่าวว่า OCB-I นั้นได้แก่มติของพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือและพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม ส่วน OCB-O ได้แก่มติของ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

หลังจากนั้น Organ (1987 อ้างถึงใน กิตติภาพร กาตานุสนธิ : 2554) ได้ทำการศึกษาและแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น (เช่น เพื่อนร่วมงาน) ทันทีเมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานขึ้น เช่น การแสดงให้พนักงานทราบถึงการใช้เครื่องมือต่างๆ

2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง ท่าทางหรือการแสดงกิริยาอาการที่แสดงถึงความเคารพอ่อนน้อมกับบุคคลอื่นเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งการทำงานในองค์กรนั้นต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน สิ่งที่บุคคลหนึ่งกระทำหรือตัดสินใจ ย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่น ดังนั้นการสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้อื่นจึงเป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึง

3. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง ความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะจะเป็นความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบาย หรือแม้แต่ความเครียดก็ตาม ในบางครั้งเรามีสิทธิที่จะแสดงถึงข้อข้องใจที่เกิดขึ้นในงาน แต่การร้องทุกข์ดังกล่าวอาจทำให้ฝ่ายจัดการต้องแบกภาระมากเกินไป ดังนั้น พนักงานเหล่านั้นจึงรู้จักการรอคอยอย่างผู้ที่มีน้ำใจเป็นนักกีฬา

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกโดยการรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆภายในองค์กร เป็นผู้ที่ให้ความร่วมมือกับการประชุมเป็นอย่างดี เก็บความลับ แสดงความคิดเห็นในเวลาที่เหมาะสมและในรูปแบบที่สอดคล้องกับองค์กร

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบภายในองค์กร โดยเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบ คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์กร ไม่ใช้เวลางานในการปฏิบัติสิ่งอื่น

นอกเหนือการทำงานภายในองค์กรหนึ่งๆนั้น พนักงานทุกคนถือเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งองค์กรก็เปรียบเสมือนทีมขนาดใหญ่ ที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน ดังนั้นสมาชิกทีม หรือสมาชิกขององค์กรก็ควรปฏิบัติตนให้เป็นสมาชิกทีม ที่ดีและเป็นสมาชิกองค์กรที่ดีด้วย

1.4 ความสำคัญของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอาจช่วยเพิ่มผลสำเร็จขององค์กรได้ ทั้งนี้ เพราะพฤติกรรมดังกล่าวเป็น “สิ่งหล่อลื่น” กลไกทางสังคม (Social Machinery) ขององค์กรที่จะช่วยลดความฝืด และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ทั้งนี้ การที่พนักงานในองค์กร มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะสามารถช่วยเพิ่มความสำเร็จให้กับองค์กรได้ดังนี้

1. ลดความจำเป็นในการต้องดูแลรักษาทรัพยากรที่หายาก ซึ่งมีผลต่อการซ่อมบำรุงรักษา
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรโดยเกิดผลผลิตที่เพิ่มขึ้น
3. ช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับเพื่อนร่วมงานและระบบการจัดการ
4. ช่วยให้เกิดแนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการประสานกิจกรรมระหว่างสมาชิกในทีมงานและข้ามกลุ่มงาน
5. เพิ่มความสามารถขององค์กรที่จะดึงดูดและรักษานักงานที่ดีที่สุด โดยการทำให้องค์กรเป็นสถานที่ทำงานที่น่าทำงานด้วยมากขึ้น

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรถือได้ว่ามีส่วนช่วยสนับสนุนความสำเร็จขององค์กรดังต่อไปนี้ (พรพิมล สุขสวัสดิ์, 2555 : 19)

1. ผลสำเร็จของงาน พฤติกรรมดังกล่าวช่วยส่งผลให้พนักงานทำงานตรงเวลา ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร พยายามที่จะทำให้ผลงานสำเร็จทั้งในด้านของปริมาณงานและคุณภาพของงาน จากการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลสำเร็จขององค์กร พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับระดับของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. ความร่วมมือในการทำงาน พนักงานจะมีการแบ่งปันข้อมูล อุปกรณ์และแหล่งทรัพยากรอื่น ๆ ช่วยฝึกฝน สอนงานและมีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานใหม่ ช่วยเหลือพนักงานที่มีงานล้นมือ ตอบสนองต่อความขัดแย้งได้อย่างละมุนละม่อมรวมถึงการแสดงออกถึงความชื่นชมภายในกลุ่มการทำงานของตนต่อคนภายนอก
3. ความเป็นผลเมื่องดี ซึ่งเป็นความร่วมมือภายใต้โครงสร้างการบริหารจัดการขององค์กร ถือเป็นการดึงศักยภาพที่ซ่อนเร้นของพนักงานที่องค์กรตระหนักถึง ความร่วมมือดังกล่าว

เช่น การเข้าร่วมประชุม โดยไม่ต้องร้องขอ ร่วมให้ข้อมูล คำแนะนำหรือร่วมตัดสินใจในเวลาที่ถูกต้องเหมาะสม สามารถโต้แย้งได้อย่างมีเหตุผลเมื่อนำเสนอสิ่งที่ต้องการเปลี่ยนแปลงหรือขัดแย้งรับฟังทรศนะหรือข้อคิดเห็นจากบุคคลอื่น

นอกจากนี้นักวิชาการหลายท่าน ได้ศึกษาถึงผลลัพธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษาผลลัพธ์หลัก 2 ด้าน คือ (สฎายุ ชีระวิชิตระกูล, 2547)

1. ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อบุคคล มีการศึกษาเป็นจำนวนมากที่พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกับระบบขององค์กร ด้านของผลการปฏิบัติงานพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงาน และมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Schnake & Dumler ที่พบว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีแนวโน้มที่จะถูกผู้บังคับบัญชาประเมินว่าเป็นผู้ปฏิบัติงานได้ดีกว่า

สรุปได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อบุคคล คือทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงและมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ร่วมงานอื่น ๆ

1. ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อประสิทธิผลองค์กร (Organizational performance & success) Podsakoff, Ahearne & Mackenzie (1977) ได้สรุปว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางตรง ในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์กร เนื่องจาก

1.1 เป็นการลดจำนวนทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานเพียงหน้าที่เดียว ให้บุคลากรสามารถทำได้หลายบทบาท

1.2 ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพในด้านการจัดการ

1.3 มีทรัพยากรบุคคลเพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัดมีเป้าหมายมุ่งไปในการสร้างผลงาน

1. มีการช่วยเหลือการทำงานของผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน
2. ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพของผู้ร่วมงาน เนื่องจากมีการช่วยเหลือในการทำงาน ทำให้เกิดการเรียนรู้ครบวงจรอันทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น

3. สามารถรักษา และดึงดูดให้บุคลากรที่ดีให้คงอยู่ในองค์กร สนับสนุนความคงที่ เพิ่มเสถียรภาพ ของการปฏิบัติงานในองค์กร

จากการที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีส่วนช่วยให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรซึ่งแสดงให้เห็นได้ชัดมากกว่าผลงานเฉพาะบุคคล

2. ผลการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาค้นคว้าความหมายของ “ผลการปฏิบัติงาน” ได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานไว้หลายท่าน ดังนี้

Beach (1970 อ้างถึงใน พรพิมล สุขสวัสดิ์, 2555 : 21) ได้ให้ความหมายว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการทำงานของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพ ความรู้ความสามารถของเขาจากการทำงาน

Casio (1978 อ้างถึงใน พรพิมล สุขสวัสดิ์, 2555 : 21) ได้ให้ความหมายว่าเป็นระบบที่อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานทั้งจุดเด่นและจุดด้อยของพนักงานแต่ละคน ข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำไปใช้ประโยชน์หลาย ๆ ด้าน เช่น เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในการทำนายผลการปฏิบัติงานในอนาคต และในการกำหนดเป้าหมายในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคคล

Yoder and Staudohar (1982 อ้างถึงใน เบญจมาภรณ์ พันธุ์ลิเกะ, 2550 : 15) ได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของพฤติกรรม หรือการประเมินพฤติกรรม ผลที่ได้นี้อาจอยู่ในรูปเชิงปริมาณ เช่น ชิ้นงานของการประกอบการผลิต หรืออาจอยู่ในรูปของเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้องเที่ยงตรงของการรายงานผลทางหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

Summers (1987 อ้างถึงใน รวีวรรณ เล็กศรีสกุล, 2550 : 21) ได้กล่าวในพจนานุกรมฉบับ Longman ว่าผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติหรือพฤติกรรมในการทำให้กิจกรรมหรืองานสำเร็จลุล่วง

Organ and Konofsky (1989 อ้างถึงใน เบญจมาภรณ์ พันธุ์ลิเกะ, 2550 : 14) ได้ให้ความหมายว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์จากการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคลที่เป็น การเปลี่ยนวัตถุดิบให้เป็นผลผลิตสุดท้ายในการทำงานในองค์การ

White (1991 อ้างถึงใน เบญจมาภรณ์ พันธุ์ลิเกะ, 2550 : 14) ได้ให้ความหมายว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึงระดับของผลการผลิตที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล

Bovee (1993 อ้างถึงใน เบญจมาภรณ์ พันธุ์ลิเกะ, 2550 : 14) ได้ให้ความหมายว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึงระดับความพยายามของบุคคล

สมพงษ์ เกษมสิน (2516 อ้างถึงใน พรพิมล สุขสวัสดิ์, 2555 : 22) ได้ให้ความหมายว่าเป็นวิธีการที่ใช้ประเมินค่าว่าผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีความสามารถปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด โดยพิจารณาจากปริมาณงาน และคุณภาพของงานที่ผู้บังคับบัญชาได้บันทึกไว้ หรือจากการสังเกต

และวินิจฉัยตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อเป็นเครื่องประกอบการพิจารณาให้ผลประโยชน์ตอบแทน ความดีความชอบแก่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2528 : 17 อ้างถึงใน รวีวรรณ เล็กศรีสกุล, 2550 : 21) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่นๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร

จากความหมายที่ได้กล่าวข้างต้น สามารถสรุปเป็นนิยามที่ใช้ในการวิจัยว่า “ผลการปฏิบัติงาน” หมายถึง ผลการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานตามบทบาทที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งแสดงให้เห็นถึงคุณค่าและความสามารถของพนักงานที่มีต่อบริษัท ระดับของผลการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง การที่จะได้มาซึ่งผลการปฏิบัติงาน จำเป็นที่จะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติเกิดขึ้นก่อน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้รวบรวมแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Job Performance Evaluation) เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดผลการทำงาน วัดความสำเร็จหรือหาสาเหตุของการทำงานที่ไม่ได้ผลงานตามเป้าหมาย รวมทั้งเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงงานและหาทางแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น

การประเมินผลการปฏิบัติงานนับเป็นเครื่องมือ หรือองค์ประกอบหนึ่งในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่องค์ประกอบต่าง ๆ มีความเชื่อมโยงและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทั้งยังมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับแผนงานขององค์กร ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นมีส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลที่ได้จากการประเมินสามารถนำไปใช้ประโยชน์นับตั้งแต่กระบวนการสรรหา การคัดเลือกบุคลากร สำหรับการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานได้ทราบจุดเด่น จุดด้อย ระดับขีดความสามารถและศักยภาพของพนักงานผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน องค์กรจะได้ฝึกอบรม ปรับปรุงแก้ไขจุดด้อยและพัฒนาจุดเด่นได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เพื่อให้พนักงานมีขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้กว้างขวางมากขึ้น อันจะนำสู่กระบวนการพิจารณาแต่งตั้งผู้ที่เหมาะสมให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น รวมทั้งการพัฒนาความก้าวหน้าในสายวิชาชีพ นอกจากนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานยังช่วยให้ทราบว่าองค์กรควรจะให้ผลตอบแทนมากน้อยเพียงใดเมื่อเทียบกับผลงานของพนักงานในแต่ละช่วงที่ทำการประเมิน หากพนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามมาตรฐานหรือเป้าหมายที่กำหนด ก็จะมี

ข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่จะให้พนักงานมีโอกาสรับปรุงแก้ไขตนเองหรือควรให้พ้นสภาพการเป็นพนักงานขององค์กรในที่สุด

2.3 ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สุรศักดิ์ และคณะ (2527 อ้างถึงในพรพิมล สุขสวัสดิ์, 2555 : 27) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. ความสำคัญต่อประสิทธิภาพและการพัฒนาขององค์กร

1.1 ความสำคัญต่อพนักงาน โดยปกติคนเราเมื่อได้ปฏิบัติงานไปแล้วก็ย่อมอยากจะทราบว่าสิ่งที่ตนทำไปนั้นมีผลเป็นอย่างไร ดีหรือไม่ มีคุณค่ามากน้อยเพียงใดในสายตาของผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้ การที่พนักงานได้ทราบจุดยืนของตนนับว่าเป็นประโยชน์ในการที่จะปรับปรุงและพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดที่สุดในการทำงาน

1.2 ความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา หน้าที่โดยทั่วไปของผู้บังคับบัญชา ก็คือการจัดการบริหารให้ผู้ใต้บังคับบัญชาในหน่วยงานของตนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดไว้ ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้รับผิดชอบผลการปฏิบัติงานทั้งหมดในหน่วยงานของตน ผลของการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ย่อมส่งผลต่อผลงานโดยรวมของหน่วยงาน ด้วยเหตุนี้ผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องจัดการให้พนักงานแต่ละคนปฏิบัติงานของตนอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา

1.3 ความสำคัญต่อองค์กร เป็นที่ตระหนักดีว่า ความสำเร็จขององค์กรสืบเนื่องจากผลการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานของพนักงานทุกคนในองค์กร จากการศึกษาที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งของพนักงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรก็จะทำให้ทราบภาพรวมของการปฏิบัติงานของพนักงานได้ดีขึ้น

2. เป็นสื่อสัมพันธ์ในการบังคับบัญชาในองค์กรทั่ว ๆ ไป หลังจากที่พนักงานแต่ละคนได้ทราบขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตนแล้วก็จะมุ่งที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด จนในบางครั้งทำให้เกิดความห่างเหินระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา การที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้น ก็เพื่อที่จะช่วยให้พนักงานทั้ง 2 ระดับได้มีสื่อสัมพันธ์ใกล้ชิดกันและยังช่วยให้ผู้บังคับบัญชาได้ติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพนักงาน และปรับปรุงเป้าหมายหรือมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมอีกด้วย

การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการดำเนินงานในระดับต่าง ๆ ภายในองค์กรดังต่อไปนี้

1. ความสำคัญต่อบุคลากร บุคลากรสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงานของตนให้เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด

โดยที่บุคคลอาจจะใส่แรงพยายามในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น หรือเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนา เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องและเพิ่มขีดความสามารถของตน ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกรู้ว่า เขาไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามมาตรฐานขององค์กร เขาอาจที่จะตัดสินใจเปลี่ยนงานได้

นอกจากนี้สำหรับบุคคลที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของงานที่กำหนดไว้ จะได้ทำการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้เพิ่มขึ้น เพื่อให้มีรายได้ หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นตามลำดับ

2. ความสำคัญต่อหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ประกอบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารค่าตอบแทน การตัดสินใจในการให้ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน เป็นต้น

ผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะแสดงให้เห็นถึงความเหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้น ๆ เพียงใด สมควรที่จะได้รับการปรับปรุงอย่างไร เพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. ความสำคัญต่อองค์กร การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเป็นกลาง และการนำผลลัพธ์ที่ได้ไปใช้อย่างยุติธรรม มีส่วนในการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งจะมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

2.4 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จำเนียร จวงตระกูล (2537 อ้างถึงในพรพิมล สุขสวัสดิ์, 2555 : 29-30) ได้กล่าวถึงวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถแบ่งออกเป็น 3 วิธีการคือ

1. การวัดเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตรง เป็นการวัดการปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งจะมุ่งที่ผลปฏิบัติว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร เป็นไปตามที่ต้องการหรือไม่ อย่างไร ซึ่งจะมีกระบวนการโดยสรุปดังนี้

4.1 กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานในที่นี้หมายถึงมาตรฐานที่หมายถึงมาตรฐานที่ยอมรับและเข้าใจกันเป็นอย่างดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานว่า การปฏิบัติงานในแต่ละชั้นงาน หรือการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งที่ปฏิบัติออกมาเป็นผลสำเร็จนั้น จะต้องดีเพียงใดหรือต้องมีจำนวนเท่าใด ในเวลาเท่าใด หรือต้องปฏิบัติงานให้สำเร็จในลักษณะเช่นใด

4.2 การวัดการปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบผลงานที่ปฏิบัติได้กับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เมื่อเปรียบเทียบแล้วจะทำให้เราทราบผล โดยดูจากผลต่างของการเปรียบเทียบ ถ้าเปรียบเทียบแล้วปรากฏว่าไม่มีผลต่าง คือ ได้ตรงกันพอดี แสดงว่าพนักงานปฏิบัติงานได้มาตรฐาน

ที่กำหนด แต่ถ้าผลต่างที่เกิดขึ้นพบว่าปฏิบัติงานได้น้อยกว่ามาตรฐานที่กำหนด แสดงว่าพนักงานปฏิบัติงานไม่ได้มาตรฐาน และถ้าพบว่าปฏิบัติงานได้มากกว่ามาตรฐานที่กำหนด ก็แสดงว่าพนักงานปฏิบัติงานดีเกินมาตรฐานที่กำหนด

4.3 การตีค่าการปฏิบัติงานที่วัดได้ว่ามีค่าเป็นอย่างไร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าจะแบ่งระดับการปฏิบัติงาน อาจจะแบ่งเป็น 3 ระดับ หรือมากกว่า 3 ระดับก็ได้ เช่น 5 ระดับ ดีเลิศ ดีมาก ดี ยังไม่ดี ใช้ไม่ได้ เป็นต้น

2. การวัดเพื่อประเมินการปฏิบัติงานโดยทางอ้อม วิธีการนี้ใช้วัดกับงานที่กำหนดมาตรฐานการวัดการปฏิบัติงานให้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนได้ยาก เช่น ความรับผิดชอบในงาน ความถูกต้องแม่นยำ ความละเอียดรอบคอบ ความสามารถพิเศษ เป็นต้น

3. การวัดเพื่อประเมินค่าการปฏิบัติงาน โดยทางตรงและทางอ้อมรวมกัน ในบางงานจำเป็นต้องอาศัยวิธีการวัดและประเมินทั้งสองวิธีรวมกัน จึงทำให้การประเมินเป็นไปได้ถูกต้องสมบูรณ์และเชื่อถือได้

3. การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะศิลปศาสตร์

3.1 หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน

คณะศิลปศาสตร์ใช้เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวทางของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานจากปริมาณผลงานและคุณภาพของผลงาน สัดส่วนร้อยละ 80 ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ สัดส่วนร้อยละ 20 การคิดคะแนนผลการปฏิบัติราชการกำหนดให้คำนวณทั้งในส่วนของการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานและการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ โดยนำคะแนนที่ได้จากแต่ละส่วนมาคำนวณผลคะแนนตามค่าน้ำหนักของแต่ละองค์ประกอบตามสัดส่วนที่กำหนดไว้แล้วให้สรุปคะแนนผลการปฏิบัติราชการในภาพรวม ซึ่งคะแนนเต็มร้อยละ 100

การแบ่งระดับผลการประเมิน ให้แบ่งระดับผลการประเมินออกเป็น 5 ระดับได้แก่ ดีเด่น ดีมาก ดี พอใช้ และต้องปรับปรุง ดังนี้

คะแนนรวมร้อยละ	90-100	ระดับดีเด่น
คะแนนรวมร้อยละ	80-89	ระดับดีมาก
คะแนนรวมร้อยละ	70-79	ระดับดี
คะแนนรวมร้อยละ	60-69	ระดับพอใช้
คะแนนร่วมน้อยกว่าร้อยละ	60	ต้องปรับปรุง ไม่ผ่านการประเมิน และไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน

3.2 วิธีการประเมิน

ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการปีละ 2 รอบ รอบการประเมินครั้งที่หนึ่ง ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม ถึงวันที่ 31 มกราคม ปีถัดไป รอบการประเมินครั้งที่สอง ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินแยกชุดของแต่ละภาควิชา/หน่วยงาน และคณะกรรมการประเมินผู้ดำรงตำแหน่งบริหาร ประกาศหลักเกณฑ์ วิธีการประเมิน และรายชื่อกรรมการให้ผู้รับการประเมินทราบ ต้นรอบการประเมินผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน ทำข้อตกลงร่วมกัน แบบข้อตกลงรายงานผลการปฏิบัติงานและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ใช้ระบบออนไลน์

ข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยกำหนดกิจกรรม ตัวชี้วัด หรือหลักฐาน บ่งชี้ความสำเร็จของงาน ค่าเป้าหมายและน้ำหนักในการประเมินแต่ละกิจกรรมหรือโครงการ

การประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการ ระบุสมรรถนะที่คาดหวังครอบคลุม สมรรถนะที่ใช้ประเมินแต่ละตำแหน่ง

ครบรอบประเมินผู้ประเมินดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้รับการประเมินตามข้อตกลง คณะกรรมการประเมินแต่ละชุดประชุมสรุปผลการประเมินรายบุคคล แจ้งให้ผู้รับการประเมินลงลายมือชื่อรับทราบ หากผู้รับการประเมินมีข้อสงสัยหรือต้องการคำชี้แจงผู้ประเมินต้องให้เข้าพบและชี้แจงให้ผู้ประเมินทราบ คณะกรรมการประเมินแต่ละชุดสรุปผลการประเมินเสนอเข้าคณะกรรมการกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับคณะ คณะกรรมการกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับคณะประมวลความเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานความเป็นธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติราชการส่งเข้าคณะกรรมการกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

วัชรีย์ อยู่เจริญ. 2546. ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาบุคลากรสาย ค. มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 290 คน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีไม่แตกต่างกัน ในขณะที่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และค่านิยมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่าง เชื่อกันได้ทางสถิติ

นริศรา จะงาม และดาวลอย กาญจนมณีเสถียร. 2551. ได้ศึกษาการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การภาครัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 215 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการศึกษาวิจัย พบว่า 1) พนักงานมีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมากที่สุด รองลงมา มีการรับรู้ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย ตามลำดับ 2) พนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารมากที่สุด รองลงมา ได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์และด้านการสนับสนุนเชิงรูปธรรม ตามลำดับ 3) พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความสุภาพอ่อนน้อมมากที่สุด รองลงมา มีพฤติกรรมที่ดีด้านการให้ความร่วมมือและด้านความสำนึกในหน้าที่เท่ากัน ตามลำดับ

อัสการี และคณะ (Asgari et al., 2008 อ้างถึงใน วราภคณา แก้วมณี, 2554) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ทำงานเต็มเวลากับผู้บริหารซึ่งทำงานในองค์การการศึกษา จำนวน 220 คน เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วยแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมจำนวน 8 ข้อ ของไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1997) และแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่พัฒนามาจาก โปดซาคอฟฟ์ และแมคเคนซี (Podsakoff and Mackenzie., 1990) โดยแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 ด้าน คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้ง 5 ด้าน

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. 2542. ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกรูปแบบอยู่ในระดับสูง ยกเว้นพนักงานที่มีอายุงาน น้อยกว่า 2 ปีมีพฤติกรรมการให้ความร่วมมืออยู่ในระดับปานกลาง และยังพบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน

พรพิมล สุขสวัสดิ์. 2554. ได้ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่สูงที่สุด 2) บุคลากรสายสนับสนุนมีคะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติงาน

ทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กับผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของบุคลากรสายสนับสนุน ($r=.67$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนได้ร้อยละ 45.6 ($R^2=.456$, $F = 78.76$, $SIg = .000$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานมากที่สุด ($\beta = .312$)

ปารวี ชื่อวาจา. 2554. ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทรับเหมาก่อสร้างแห่งหนึ่ง ผลการศึกษพบว่าระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมและรายด้าน 3 ด้านของ พนักงานคือ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการให้ความร่วมมืออยู่ใน ระดับสูง แต่อีก 2 ด้านที่เหลือคือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านความอดทนอดกลั้นอยู่ในระดับ ปานกลาง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันในเพศ อายุการทำงาน สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา แต่ไม่แตกต่างกันในด้านอายุ

จากการวิจัยที่ผ่านมาพบว่า เพศ อายุ สายงานที่ปฏิบัติ และประสบการณ์ทำงานที่ ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยจึงได้กำหนดเป็นตัวแปร

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ชนะวิทย์ อนุสุเรนทร์. 2546. ได้ศึกษาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีผล การปฏิบัติงานสำเร็จสูงกว่าขั้นพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 76.6 ส่วนใหญ่สำเร็จขั้นดี คิดเป็นร้อยละ 55.0 และมีเพียงร้อยละ 18.8 และ 2.8 เท่านั้นที่สำเร็จขั้นดีเด่นและสำเร็จขั้นดีเยี่ยม ตามลำดับ โดย บุคลากรที่มีกลุ่มอายุระหว่าง 40-49 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งระดับซี 4-5 มีระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี และมีประสบการณ์ในการฝึกอบรม 3-4 ครั้ง เป็นกลุ่มที่มีผลการ ปฏิบัติงานสำเร็จขั้นดีเยี่ยม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนใน มหาวิทยาลัยขอนแก่นส่วนใหญ่ มีผลการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจิตสำนึกในการให้บริการ ด้านการติดตาม ประเมินผลและรายงานผลการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน และด้านความคิดริเริ่ม และการพัฒนางานตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย สนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่นพบว่า ปัจจัยระดับบุคคลได้แก่ การศึกษาระดับปริญญาตรีและ ประสบการณ์ในการฝึกอบรม มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนใน

มหาวิทยาลัยขอนแก่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการศึกษาระดับปริญญาโท มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้ตัวแปรอิสระทั้งหมด ได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการฝึกอบรม ทักษะติดต่อผลการปฏิบัติงาน ความคาดหวังประโยชน์จากการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่น และวัฒนธรรมองค์การ สามารถร่วมกันทำนายค่าของตัวแปรตามคือ ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่นสำเร็จสูงกว่าขั้นพื้นฐานได้ร้อยละ 97.71 และสามารถร่วมกันทำนายค่าของตัวแปรตามทั้งหมด ได้แก่ ผลการการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สำเร็จขั้นพื้นฐานและสำเร็จสูงกว่าขั้นพื้นฐานได้ร้อยละ 78.75

ขวัญเรือน บุญกอบแก้ว, 2551. ศึกษาเรื่อง การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การ ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรสายสนับสนุนรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง 3 ด้าน เรียงตามลำดับ คือ ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม และลักษณะความเป็นชาย ในขณะที่อีกลักษณะความเป็นความเป็นปัจเจกนิยม ลักษณะความเป็นหญิง และลักษณะความหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านลักษณะความเป็นหญิง เมื่อพิจารณาตามสภาพการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การในภาพรวมมากที่สุด ในขณะที่ข้าราชการสายสนับสนุนมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด 2) บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความพึงพอใจในงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับสูง 3 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ และลักษณะงาน และเมื่อพิจารณาตามสถานภาพการปฏิบัติงานทุกสถานภาพ การปฏิบัติงานมีระดับความพึงพอใจในงานภาพรวมปานกลาง โดยพบว่า กลุ่มลูกจ้างประจำมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานภาพรวมสูงที่สุด ในขณะที่พนักงานเงินรายได้มีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางต่ำที่สุด 3) บุคลากรสายสนับสนุนประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองอยู่ในระดับสูงเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน และเมื่อพิจารณาตามสถานภาพการปฏิบัติงานพบว่า ลูกจ้างประจำประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองอยู่ในระดับสูงมากที่สุด 4) การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานในระดับปานกลางทุกด้าน ยกเว้น ลักษณะความหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้

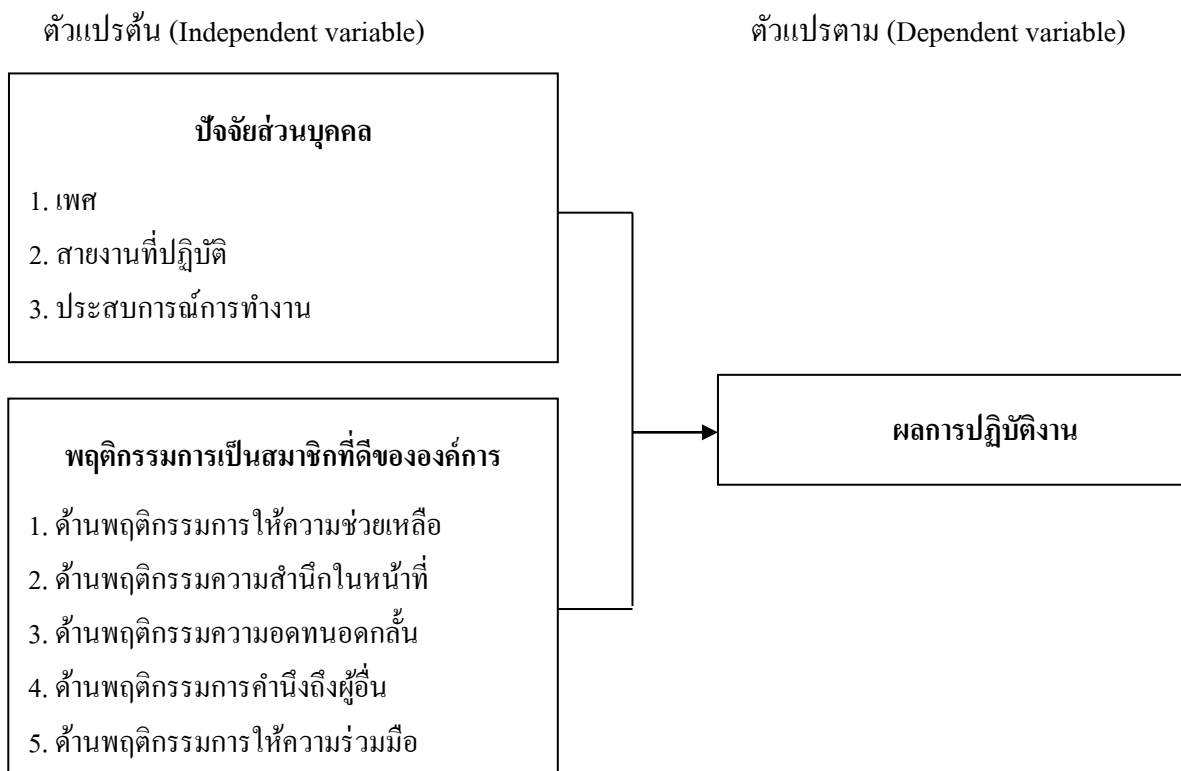
วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร 5) ระดับการรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำทุกด้าน

ลาวัลย์ พร้อมสุข. 2544. ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย) ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน รายด้าน (ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน สังคมในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน) และผลการปฏิบัติงานและพบว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้

สุชาดา สีสุวรรณ. 2546. ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แองโกล-ไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานบริษัท แองโกล-ไทย จำกัดมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมกรความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมกรความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมกรความมีน้ำใจ เป็นนักกีฬา พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือและพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมกรความสุภาพอ่อนน้อม สามารถร่วมทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 60.3

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

ภายหลังจากได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการศึกษาโดยตัวแปรต้นคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เฉพาะคะแนนการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานไม่รวมคะแนนประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ สามารถสรุปกรอบแนวคิดได้ ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งประกอบด้วยที่มาของข้อมูล ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

1. ที่มาของข้อมูล
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างเครื่องมือเครื่องใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

1. ที่มาของข้อมูล

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการสำรวจข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรซึ่งปฏิบัติงานที่คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทั้งนี้ไม่รวมบุคลากรที่เป็นชาวต่างประเทศ และบุคลากรที่อยู่ระหว่างการลาศึกษาต่อ

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้มาจากเอกสาร งานวิจัย หนังสือทางราชการ เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและเชื่อมโยงปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นกับทฤษฎีอย่างมีเหตุผล

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งมีอายุงานที่คณะศิลปศาสตร์อย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป โดยไม่รวมบุคลากรที่เป็นชาวต่างประเทศและบุคลากรที่อยู่ระหว่างการลาศึกษาต่อ จำนวน 128 คน (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2559) คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้การคำนวณของ Yamane ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 97 คน และในการวิจัยครั้งนี้ได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เพื่อป้องกันการสูญหายและไม่ได้รับการตอบกลับของแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 คน

ในการเก็บข้อมูลจริงกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งไป ดังนั้นในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือบุคลากรซึ่งปฏิบัติงานที่คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำนวน 128 คน ซึ่งมีอายุงานที่คณะศิลปศาสตร์อย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป ทั้งนี้ ไม่รวมบุคลากรที่เป็นชาวต่างประเทศและบุคลากรที่อยู่ระหว่างการลาศึกษาต่อ (ข้อมูล ณ วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2559) จำแนกตามตำแหน่ง สายงานตามตาราง ดังนี้

ตาราง 3.1 จำนวนประชากรจำแนกตามตำแหน่งสายงาน

ตำแหน่งสายงาน	ประชากร (คน)
สายวิชาการ	57
สายสนับสนุนวิชาการ	71
รวม	128

ที่มา : ฐานข้อมูลบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
(ข้อมูล ณ วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2559)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากรซึ่งปฏิบัติงานที่คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ ตามจำนวนที่สุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากร เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาในครั้งนี้สามารถตอบปัญหาการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดเอาไว้ ผู้ศึกษาจึงได้ใช้วิธี ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรซึ่งปฏิบัติงานที่คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane (1967) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ขนาดความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง ($e = 0.05$)

เมื่อแทนค่าขนาดของประชากรในสูตร จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{128}{1 + 128 (0.05)^2}$$

$$n = 96.97$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 97 คน

ตาราง 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะแจกแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งสายงาน

ตำแหน่งสายงาน	ประชากร (คน)
สายวิชาการ	44
สายสนับสนุนวิชาการ	53
รวม	97

ตาราง 3.3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะสัมภาษณ์จำแนกตามตำแหน่งสายงาน เพศ และประสบการณ์การทำงาน

ตำแหน่งสายงาน	เพศ	ประสบการณ์ทำงาน	
		มาก (> 10 ปี)	น้อย (< 6 ปี)
สายวิชาการ	ชาย	1 คน	1 คน
	หญิง	1 คน	1 คน
สายสนับสนุน	ชาย	1 คน	1 คน
	หญิง	1 คน	1 คน

2.3 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยนำบัญชีรายชื่อบุคลากรมาเป็นกรอบในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling frame) จากนั้นจะใช้เกณฑ์ในการสุ่มแบบไม่ใส่กลับ (Sampling without replacement) โดยการจับฉลากประชากรในแต่ละกลุ่มตามสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มี 2 แบบ คือ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งมีส่วนประกอบดังนี้

การศึกษาเชิงปริมาณ ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งผู้วิจัยได้จัดสร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check - list) และแบบเขียนตอบ ประกอบด้วย เพศ สายงาน และระยะเวลาปฏิบัติงานที่คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ผู้วิจัยปรับปรุงและพัฒนามาจาก เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ สม่าเสมอ บ่อยครั้ง บางครั้ง น้อยครั้ง และไม่เคยปฏิบัติ จำนวน 25 ข้อ ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ จำนวน 6 ข้อ
3. ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น จำนวน 6 ข้อ
4. ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 4 ข้อ
5. ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ จำนวน 4 ข้อ

ข้อคำถามด้านบวก ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 18, 19, 20, 22, 23, 24

ข้อคำถามด้านลบ ได้แก่ ข้อที่ 4, 10, 11, 15, 16, 17, 21, 25

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

การศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ ดำเนินการโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ประเด็นคำถามที่กำหนด เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของคณะศิลปศาสตร์ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

ด้านพฤติกรรมการณ์คำนึงถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือศึกษาโดยการสัมภาษณ์ บุคลากร

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ความชัดเจนของภาษา และความเหมาะสมของคำถาม โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective congruence : IOC) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.67-0.92 ใช้ข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญ ตั้งแต่ 2 ใน 3 เห็นสอดคล้องกัน (ตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป)

4.2 การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับบุคลากรต่างคณะในมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำผลที่ได้หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.74

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 การศึกษาเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำที่มีคำอธิบายรายละเอียดถึง วัตถุประสงค์ของการวิจัยให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 100 ชุด ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม 2559 จากนั้นตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์

5.2 การศึกษาเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ในการรวบรวม ข้อมูล สอบถามปากเปล่า ประกอบด้วยแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์โดยมีการใช้การบันทึก ข้อมูลในแบบสัมภาษณ์

6. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงานของ บุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check – list) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยใช้การวัดตามเกณฑ์ค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ คือ สม่าเสมอ บ่อยครั้ง บางครั้ง น้อยครั้ง และไม่เคยปฏิบัติด้วยวิธีการคำนวณหาช่วงชั้น (Class Interval) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็นดังนี้

ระดับพฤติกรรม	คะแนน(ข้อความทางบวก)	คะแนน (ข้อความทางลบ)
สม่าเสมอ	5	1
บ่อยครั้ง	4	2
บางครั้ง	3	3
น้อยครั้ง	2	4
ไม่เคยปฏิบัติ	1	5

สำหรับข้อคำถามด้านลบ ได้แก่ ข้อที่ 4, 10, 11, 15, 16, 17, 21, 25 เมื่อได้ผลการวิจัยแล้วจึงปรับข้อคำถามเป็นข้อความทางบวกนำไปแสดงผลการวิจัยในบทที่ 3

วิธีการคำนวณหาช่วงชั้น (Class Interval : I)

$$I = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยสูงสุด} - \text{คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

เกณฑ์ที่ใช้ในการจัดระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จากค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ตามแนวคิดของครอนบาช (Cronbach, 1990 อ้างถึงในเกษตรชัย และหิม, 2558) 5 ระดับ ดังนี้

ช่วงคะแนน 1.00 – 1.49 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ช่วงคะแนน 1.50 - 2.49 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่ในระดับน้อย

ช่วงคะแนน 2.50 – 3.49 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่ในระดับปานกลาง

ช่วงคะแนน 3.50 – 4.49 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่ในระดับมาก

ช่วงคะแนน 4.50 – 5.00 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ผู้วิจัยจะนำผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งเป็นค่าคะแนนรวมร้อยละ 100 โดยใช้เฉพาะคะแนนการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ไม่รวมคะแนนประเมินพฤติกรรมกรปฏิบัติราชการรายบุคคลในรอบการประเมินครั้งที่ 1/2558 ซึ่งเป็นการปฏิบัติระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2557 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2558 และครั้งที่ 2/2558 เป็นการปฏิบัติระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2558 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2558 มาใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เพื่อศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สำหรับข้อมูลผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจากระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานออนไลน์ โดยการขออนุญาตจากผู้บริหารและเก็บข้อมูลเป็นความลับ นำข้อมูลมาใช้ในการวิจัยเท่านั้น

4. การวิเคราะห์ถดถอยของพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้เทคนิควิธี Stepwise Multiple Regression ใช้วิเคราะห์ความสามารถในการทำนายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การต่อผลการปฏิบัติงาน

5. แบบสอบถามตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด สรุปเรียบเรียงข้อเสนอแนะต่าง ๆ นำเสนอเป็นความเรียง

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยการนำเทปบันทึกการสัมภาษณ์มาทำการถอดเทป การแปลความหมายของข้อมูลที่ได้อาจจะเน้นประเด็นสำคัญที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ทำการศึกษา แล้วนำมาแยกแยะ จัดหมวดหมู่และสรุปความสำคัญของแต่ละประเด็นพร้อมก็นำมาทบทวนพิจารณาว่าตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัยหรือไม่

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	31	31.0
หญิง	69	69.0
ตำแหน่งสายงาน		
สายสนับสนุน	55	55.0
สายวิชาการ	45	45.0
ประสบการณ์ทำงาน		
1 ปี	2	2.0
2 ปี	4	4.0
3 ปี	4	4.0
4 ปี	4	4.0
5 ปี	5	5.0
6 ปี	5	5.0
7 ปี	6	6.0
8 ปี	7	7.0
9 ปี	7	7.0
10 ปี	6	6.0
11 ปี	6	6.0
12 ปี	2	2.0

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
13 ปี	5	5.0
14 ปี	2	2.0
15 ปี	1	1.0
16 ปี	34	34.0
	Mean = 10.56 ปี S.D.= 4.88	

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 69.0 และเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 31.0 กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุนมากกว่าสายวิชาการ โดยเป็นบุคลากรสายสนับสนุนคิดเป็นร้อยละ 55.0 และบุคลากรสายวิชาการคิดเป็นร้อยละ 45.0 และกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ในการทำงานที่คณะศิลปศาสตร์ 16 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา 5 อันดับแรก มีประสบการณ์ในการทำงานที่คณะศิลปศาสตร์ 8 ปี และ 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.0 และ 7 ปี 10 ปี และ 11 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.0 โดยมีประสบการณ์ในการทำงานที่คณะศิลปศาสตร์เฉลี่ย 10.56 ปี

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

ข้อ	พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	Mean	S.D.	ระดับพฤติกรรม
1	ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก่ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ	4.35	0.74	มาก
2	ให้คำแนะนำ หรือสอนงานแก่เพื่อนร่วมงาน เพื่อให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	4.04	0.92	มาก
3	ให้คำแนะนำแก่บุคลากรใหม่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือวิธีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ	3.77	0.91	มาก
4	ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานโดยไม่ต้องร้องขอ	3.12	1.01	ปานกลาง

ข้อ	พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	Mean	S.D.	ระดับพฤติกรรม
5	ให้การช่วยเหลือผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน โดยไม่หวังผลตอบแทน เพื่อประโยชน์ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงาน หรือช่วยประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน	4.36	0.75	มาก
รวมโดยเฉลี่ย		3.93	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า บุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า บุคลากรคณะศิลปศาสตร์มีพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือสูงสุดคือ ข้อ 1 ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก่ผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ ซึ่งอยู่ในระดับมาก และที่ต่ำที่สุดคือ ข้อ 4 ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยไม่ต้องร้องขอ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

จากการสัมภาษณ์บุคลากรมีความเห็นว่า ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ บุคลากรมีความเต็มใจที่จะทำงานแทนเมื่อเพื่อนร่วมงานเมื่อลาหรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ แต่ก็ไม่สามารถทำแทนได้ทั้งหมด และช่วยเหลือกันเมื่อมีโครงการต่าง ๆ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากอยู่ร่วมกันมานานและให้ความช่วยเหลือต่อกันเป็นอย่างดี และช่วยเหลือแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานกรณีที่ไม่ทราบวิธีปฏิบัติงานที่ถูกต้องหรือไม่มีประสบการณ์ในการทำงานเรื่องนั้นๆ โดยการพูดคุยแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน นอกจากนี้บุคลากรศึกษาวิธีการปฏิบัติงานจากคู่มือ การปฏิบัติงานก็จะสามารถช่วยเหลือและสามารถทำงานทดแทนกันได้ และการให้คำแนะนำว่าควรหาข้อมูลต่าง ๆ จากแหล่งใด ให้ความช่วยเหลือแนะนำแก่บุคลากรใหม่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานกระทำโดยไม่หวังผลตอบแทน ให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์และไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงาน ช่วยกันประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน และมีข้อเสนอแนะว่า การให้คำแนะนำหรือให้ความช่วยเหลือจะช่วยให้เพื่อนร่วมงานลดเวลา และลดขั้นตอนในการทำงาน นำความรู้ไปปรับใช้ในการทำงานเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และควรช่วยเหลือกันภายในหน่วยงานด้วยความเต็มใจถึงแม้จะไม่มีคำสั่งแต่งตั้งเป็นคณะทำงานก็ตาม

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

ข้อ	พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	Mean	S.D.	ระดับพฤติกรรม
6	ได้ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การอย่างเคร่งครัด	4.43	0.59	มาก
7	ให้ความสำคัญในการปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่น ทุ่มเทในงาน ที่รับผิดชอบ ให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ	4.61	0.57	มาก
8	ใช้อุปกรณ์สำนักงาน และทรัพย์สินของหน่วยงาน ด้วยความระมัดระวัง ประหยัด และคุ้มค่า	4.41	0.59	มาก
9	ให้ความสำคัญในการปฏิบัติตนตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานการนัดหมายในการทำงาน	4.56	0.59	มาก
10	ไม่แสดงความไม่พอใจเมื่อได้รับคำสั่งมอบหมายงานที่ตนเองไม่ชอบ	3.75	0.88	มาก
11	ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติสิ่งอื่นใดนอกเหนือจากงานอยู่เป็นประจำ	3.85	0.77	มาก
รวมโดยเฉลี่ย		4.27	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า บุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า บุคลากรคณะศิลปศาสตร์มีพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่สูงที่สุดคือ ข้อ 7 ให้ความสำคัญในการปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่น ทุ่มเทในงาน ที่รับผิดชอบ ให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ ซึ่งอยู่ในระดับมาก และที่ต่ำที่สุดคือ ข้อ 10 ไม่แสดงความไม่พอใจเมื่อได้รับคำสั่งมอบหมายงานที่ตนเองไม่ชอบ ซึ่งอยู่ในระดับมาก

จากการสัมภาษณ์บุคลากรมีความเห็นว่า ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ บุคลากรให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานตามระเบียบ หลักเกณฑ์ นโยบายที่หน่วยงานกำหนด มีการปรับตัว และปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด บุคลากรให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำหนด เช่น การคุมสอบ การแต่งกายด้วยผ้าไทย บุคลากรมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานที่ตนได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ทำงานในเวลาราชการอย่างเต็มที่ ตั้งใจทำงานให้ผลงานสำเร็จและมีประสิทธิภาพ แต่เนื่องจากปัจจุบันบุคลากรมีภาระงานเพิ่มมากขึ้น อาจทำให้ผลงานมีประสิทธิภavn้อยลง สำหรับบุคลากรตำแหน่งวิชาการอาจจะมีภารกิจด้านใดด้านหนึ่ง เลยทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ครอบคลุมทุกภารกิจ บุคลากรให้ความสำคัญต่อการตรงเวลาในการปฏิบัติงาน

แม้จะมีภารกิจส่วนตัวแต่จะไม่ให้ส่งผลเสียกับงาน นอกจากนี้บุคลากรให้ความสำคัญในการดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ของหน่วยงาน ผู้ที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ของหน่วยงานจะให้ความสำคัญในการดูแลและรับผิดชอบอย่างเต็มที่ แต่หน่วยงานควรกำหนดแผนงานในการบำรุงดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นของส่วนรวมด้วย บุคลากรส่วนใหญ่จะตั้งใจทำงานโดยไม่ใช้เวลาในการทำเรื่องส่วนตัว และยังใช้เทคโนโลยีมาช่วยเพื่อช่วยให้การทำงานเกิดความสะดวก เช่น Facebook หากมีภารกิจส่วนตัวก็สามารถแยกแยะระหว่างเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานได้ ทั้งนี้หน่วยงานจะต้องมอบหมายภาระงานที่ชัดเจนให้กับบุคลากร และปลุกฝังให้บุคลากรให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่หน่วยงานกำหนด แต่เมื่อบุคลากร เช่น อาจารย์ผู้สอนมีภาระงานเพิ่มมากขึ้นอาจทำให้การดูแลและพัฒนานักศึกษาทำได้น้อยลง บุคลากรควรให้ความสำคัญกับการดูแลและพัฒนานักศึกษาให้มีประสิทธิภาพเนื่องจากเป็นภารกิจหลักขององค์กร

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

ข้อ	พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	Mean	S.D.	ระดับพฤติกรรม
12	มีความอดทนต่อความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบาย และความกดดันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร	3.88	0.82	มาก
13	สามารถจัดการปัญหาต่าง ๆ หรือความเครียดของตนเองได้	3.97	0.82	มาก
14	มีความตั้งใจที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าวิพากษ์วิจารณ์การทำงานของเพื่อนร่วมงาน	4.21	0.67	มาก
15	หากพบว่าตนเองเสียเปรียบจะไม่ร้องเรียกสิทธิและขอความเป็นธรรมในทันที	3.60	0.97	ปานกลาง
16	จะไม่ตำหนิเพื่อนร่วมงานทันทีเมื่อเห็นว่าทำงานผิดพลาด	4.03	0.87	มาก
17	เมื่อรู้สึกไม่พอใจจะไม่แสดงออกทันที เพราะการกระทำดังกล่าวจะสร้างปัญหาให้กับส่วนรวมหรือสร้างความลำบากใจให้กับผู้บังคับบัญชาก็ตาม	4.14	0.93	มาก
รวมโดยเฉลี่ย		3.97	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า บุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า บุคลากรคณะศิลปศาสตร์มีพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นสูงที่สุดคือ ข้อ 14 มีความตั้งใจที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าวิพากษ์วิจารณ์การทำงานของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอยู่ในระดับมาก และที่ต่ำที่สุดคือ ข้อ 15 หากพบว่าตนเองเสียเปรียบจะไม่ร้องเรียกสิทธิและขอความเป็นธรรมในทันที ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

จากการสัมภาษณ์บุคลากรมีความเห็นว่า ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น เมื่อบุคลากรมีความคับข้องใจในการปฏิบัติงานก็จะสะท้อนปัญหาหรืออุปสรรคให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบ แต่บางครั้งการที่บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ก็มักจะได้รับผลเสียมากกว่าผลดีจึงทำให้ไม่ได้สะท้อนความรู้สึกที่แท้จริง โดยบุคลากรจะอดทนและแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมไม่แสดงความก้าวร้าวเพื่อเห็นแก่ส่วนรวม โดยบุคลากรจะพิจารณาสาเหตุของปัญหาและพูดคุยกันอย่างมีเหตุผล และบางครั้งจะรายงานให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบ เช่น เมื่อมีปัญหา ก็จะรายงานให้หัวหน้าภาควิชาได้รับทราบ และได้ช่วยไกล่เกลี่ยปัญหา ทำให้ช่วยลดความรุนแรงที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน และในบางครั้งเมื่อเกิดความคับข้องใจบุคลากรก็จะปรึกษาหารือกันเอง ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นโดยใช้ความอดทนอดกลั้นในการปฏิบัติงานหรือเลี้ยงไม่ให้เกิดสถานการณ์ที่จะก่อให้เกิดความรุนแรง

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

ข้อ	พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	Mean	S.D.	ระดับพฤติกรรม
18	มีความเข้าใจวัฒนธรรม ค่านิยมขององค์กร และวิธีการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ	4.05	0.64	มาก
19	เข้าใจพฤติกรรมต่าง ๆ ของเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี จึงปฏิบัติตนต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพอ่อนน้อม เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกัน	4.09	0.64	มาก
20	รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคนอื่นก่อนเสมอ	4.22	0.56	มาก
21	เมื่อจะทำอะไรสักอย่างที่เกิดผลกระทบต่อองค์กร จะคำนึงถึงสิ่งอื่นก่อนตนเอง	4.53	0.69	มาก
รวมโดยเฉลี่ย		4.22	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า บุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า บุคลากรคณะศิลปศาสตร์พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นสูงที่สุดคือ ข้อ 21 เมื่อจะทำอะไรสักอย่างที่เกิดผลกระทบต่อองค์กร จะคำนึงถึงสิ่งอื่นก่อนตนเอง ซึ่งอยู่ในระดับมาก และที่ต่ำที่สุดคือ ข้อ 18 มีความเข้าใจวัฒนธรรม ค่านิยมขององค์กร และวิธีการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งอยู่ในระดับมาก

จากการสัมภาษณ์บุคลากรมีความเห็นว่า ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ในบางครั้ง บุคลากรมีความมุ่งมั่นและต้องการทำงานให้กับหน่วยงานให้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพ โดยที่มีได้คำนึงถึงความรู้สึกหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้อื่น หรือทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน ที่ผ่านมามีคนกลางคอยไกล่เกลี่ยให้ทุกฝ่ายเข้าใจตรงกัน ควรให้คำแนะนำกันเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งในบางครั้งบุคลากรไม่ได้ให้ความสำคัญในการช่วยเหลือผู้อื่นอย่างจริงจัง สำหรับผู้ที่มีความขัดแย้งกัน จะพยายามลดการปะทะ ไม่ตอบโต้แสดงความขัดแย้ง ไม่ค่อยสามัคคีและก็อยู่ร่วมกันได้ บุคลากรจะให้ความช่วยเหลือจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกัน มีความใกล้ชิดกัน หรืออยู่ในวัยเดียวกัน มีการแสดงความมีน้ำใจต่อกัน และการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในระดับหนึ่ง มีการแสดงความรักสามัคคี และพูดจาด้วยความสุภาพอ่อนโยนในหน่วยงาน และหากเกิดปัญหาต่าง ๆ ต้องการให้บุคลากรทั้งสองฝ่ายได้พูดคุยกัน ปรึกษาหารือกัน นอกจากนี้หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรักสามัคคีกันในหมู่คณะ และอาจกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์มาบังคับใช้ ซึ่งอาจเป็นสิ่งหนึ่งที่บุคลากรจะให้ความสำคัญในการคำนึงถึงผู้อื่น

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

ข้อ	พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	Mean	S.D.	ระดับพฤติกรรม
22	มีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรจัดขึ้น	4.19	0.77	มาก
23	ต้องการพัฒนา/ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในองค์กร ใหน้าอยู่เสมอ	4.00	0.79	มาก
24	ติดตามความก้าวหน้า ความเคลื่อนไหวหรือการ เปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร	4.05	0.69	มาก
25	แสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะใด ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่องค์กรอย่างสม่ำเสมอ	3.80	0.89	มาก
รวมโดยเฉลี่ย		4.01	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า บุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีพฤติกรรมการให้ความร่วมมือโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า บุคลากรคณะศิลปศาสตร์พฤติกรรมการให้ความร่วมมือสูงสุดคือ ข้อ 22 มีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรจัดขึ้น ซึ่งอยู่ในระดับมาก และที่ต่ำที่สุดคือ ข้อ 25 แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะใด ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่องค์กรอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งอยู่ในระดับมาก

จากการสัมภาษณ์บุคลากรมีความเห็นว่า ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ บุคลากรมีการแสดงออกโดยมีส่วนร่วมร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้น และให้ความสำคัญและให้ความร่วมมืออย่างดี โดยส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนมากกว่าสายวิชาการในการเข้าร่วมกิจกรรมที่หน่วยงานจัดขึ้น บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการเก็บรักษาความลับต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อมิให้ผู้อื่นหรือหน่วยงานเสียหาย บุคลากรมีโอกาสเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็น โดยส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาหน่วยงาน โดยบุคลากรมีการทำข้อตกลงภาระงาน (TOR) ในการพัฒนาหน่วยงาน แต่ในบางครั้งหน่วยงานก็ไม่ได้นำข้อมูลที่ได้รับจากบุคลากรไปปรับใช้ หรือพัฒนาได้ทั้งหมด บุคลากรให้ความสำคัญในการติดตามความก้าวหน้าข่าวสาร ความเคลื่อนไหว การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานในระดับหนึ่ง เนื่องจากในปัจจุบันมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มีการสื่อสารได้หลายช่องทาง แต่สำหรับกลุ่มบุคลากรที่ไม่สามารถใช้ IT ได้ ก็อาจจะได้รับข่าวสารได้น้อยกว่า สำหรับการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร หน่วยงานมีหลายช่องทางเช่น e-mail เว็บไซต์ของหน่วยงาน อาจมีการกำหนดกิจกรรมเพื่อจูงใจให้บุคลากรให้ความสำคัญและสนใจข้อมูลข่าวสาร เช่นอาจมีการตั้งคำถามประจำสัปดาห์และให้บุคลากรตอบคำถามและมีรางวัลเล็ก ๆ น้อย ๆ สำหรับผู้ที่ได้ตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ในบางครั้งบุคลากรไม่ทราบว่า จะศึกษาระเบียบหลักเกณฑ์ใหม่ ๆ จากแหล่งใดผู้ที่มีความรับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ควรให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวด้วย

โดยในภาพรวมบุคลากรให้ความร่วมมือและช่วยเหลือหน่วยงานเป็นอย่างดี แต่ในบางครั้งบุคลากรมีภารกิจทำให้ไม่สามารถให้ความร่วมมือได้ในทุกกิจกรรม หน่วยงานควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้บุคลากรได้ให้ความร่วมมือต่อกัน เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่มีความสุขและน่าอยู่ และเมื่อหน่วยงานมีกิจกรรมบุคลากรทุกกลุ่มควรให้ความสำคัญต่อส่วนรวมในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้นด้วย ผู้เกี่ยวข้องในการรับผิดชอบประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารควรเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันที่สุด ควรแจ้งให้บุคลากรได้รับทราบและเข้าใจตรงกัน

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงานรอบที่	Mean	S.D.	ระดับผลการปฏิบัติ
รอบที่ 1	87.60	4.80	ดีมาก
รอบที่ 2	85.72	6.34	ดีมาก
รวมโดยเฉลี่ย	86.64	4.83	ดีมาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผลปฏิบัติงานประจำปี 2558 (ผลจากการปฏิบัติงานระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2557 – 31 กรกฎาคม 2558 จากระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานออนไลน์) ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อยู่ในระดับดีมากทั้งสองรอบประเมิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 86.64 โดยพบว่าบุคลากรคณะศิลปศาสตร์มีผลการปฏิบัติงานรอบที่ 1 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 87.60) สูงกว่าผลการปฏิบัติงานรอบที่ 2 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 85.72)

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อ
ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตารางที่ 4.8 ค่าสหสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
กับผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	Y
ความเป็นหญิง (X ₁) (p-value)	--	-0.05 (0.652)	0.13 (0.211)	-0.04 (0.706)	-0.02 (0.864)	0.04 (0.701)	-0.24 (0.015)	0.05 (0.625)	0.19 (0.052)
ความเป็นสายวิชาการ (X ₂) (p-value)		--	0.38 (0.000)	0.02 (0.879)	-0.06 (0.522)	-0.05 (0.651)	-0.01 (0.959)	-0.29 (0.004)	0.21 (0.036)
ประสบการณ์ (X ₃) (p-value)			--	0.08 (0.408)	0.14 (0.169)	-0.06 (0.584)	0.06 (0.534)	-0.05 (0.630)	-0.07 (0.487)
การให้ความช่วยเหลือ (X ₄) (p-value)				--	0.36 (0.000)	0.11 (0.281)	0.31 (0.001)	0.28 (0.005)	0.10 (0.343)
ความสำนึกในหน้าที่ (X ₅) (p-value)					--	0.34 (0.000)	0.47 (0.000)	0.17 (0.091)	-0.03 (0.792)
ความอดทนอดกลั้น (X ₆) (p-value)							--	0.25 (0.013)	-0.01 (0.945)
การคำนึงถึงผู้อื่น (X ₇) (p-value)							--	0.23 (0.022)	-0.08 (0.418)
การให้ความร่วมมือ (X ₈) (p-value)								--	-0.19 (0.055)

X ₁ แทน	ความเป็นหญิง
X ₂ แทน	ความเป็นสายวิชาการ
X ₃ แทน	ประสบการณ์
X ₄ แทน	การให้ความช่วยเหลือ
X ₅ แทน	ความสำนึกในหน้าที่
X ₆ แทน	ความอดทนอดกลั้น
X ₇ แทน	การคำนึงถึงผู้อื่น
X ₈ แทน	การให้ความร่วมมือ
Y แทน	ผลการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ตัวพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีเพียง 1 ตัวแปร คือ ความเป็นสายวิชาการ ในขณะที่ตัวพยากรณ์อื่น ๆ อีก 7 ตัวแปรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.9 รูปแบบทั้งหมดของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

ปัจจัย	B	Std. Error	Beta	t-value	p-value
ค่าคงที่	90.016	7.614		11.823***	0.000
ความเป็นหญิง (X ₁)	2.619	1.051	0.252	2.492*	0.015
ความเป็นสายวิชาการ (X ₂)	2.401	1.055	0.249	2.275*	0.025
ประสบการณ์ (X ₃)	-0.226	0.106	-0.229	-2.136*	0.035
การให้ความช่วยเหลือ (X ₄)	1.633	0.984	0.177	1.660	0.100
ความสำนึกในหน้าที่ (X ₅)	0.439	2.046	0.025	0.214	0.831
ความอดทนอดกลั้น (X ₆)	-0.934	1.343	-0.072	-0.696	0.488
การคำนึงถึงผู้อื่น (X ₇)	-0.134	1.649	-0.009	-0.081	0.935
การให้ความร่วมมือ (X ₈)	-2.365	1.287	-0.196	-1.837	0.069
Multiple R ² = .175		Adjusted R ² = .102			
F-statistic = 2.407*		p-value = .021			

***P<.001 *P<.05

จากตารางที่ 4.9 แสดงผลการนำตัวแปรทั้งหมดเข้าไปในสมการของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้วยวิธีการนำตัวพยากรณ์ทั้งหมดเข้าไปในสมการ (Enter Method) ผลปรากฏว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีทั้งหมด 3 ตัวแปร ได้แก่ ความเป็นหญิง (X₁) ความเป็นสายวิชาการ (X₂) และประสบการณ์ (X₃) โดยตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวแปรต่างมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรซึ่งมี 5 ตัวแปร ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (X₄) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (X₅) พฤติกรรมความ

อดทนอดกลั้น (X_6) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (X_7) และ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (X_8) มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถเขียนรูปแบบความสัมพันธ์ของสมการในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\hat{Y}_Y = 90.016 + 2.619(X_1) + 2.404(X_2) - 0.226(X_3) + 1.633(X_4) + 0.439(X_5) - 0.934(X_6) - 0.134(X_7) - 2.365(X_8)$$

$$\hat{Z}_Y = 0.252(X_1) + 0.249(X_2) - 0.229(X_3) + 0.177(X_4) + 0.025(X_5) - 0.072(X_6) - 0.009(X_7) - 0.196(X_8)$$

ตารางที่ 4.10 รูปแบบสุดท้ายของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

ปัจจัย	B	Std. Error	Beta	t-value	p-value
ค่าคงที่	85.893	1.236		69.497***	0.000
ความเป็นสายวิชาการ (X_2)	2.937	1.003	0.304	2.928**	0.004
ความเป็นหญิง (X_1)	2.449	1.004	0.236	2.439*	0.017
ประสบการณ์ (X_3)	-0.214	0.103	-0.217	-2.072*	0.041
Multiple R ² = .125		Adjusted R ² = .098			
F-statistic = 4.578**		p-value = .005			

***P<.001 **P<.01 *P<.05

จากตารางที่ 4.10 แสดงผลรูปแบบสุดท้ายหรือสมการที่เหมาะสมที่สุดของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยวิธีการแบบขั้นบันได (Stepwise Method) พบว่า สมการที่เหมาะสมที่สุดของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีทั้งหมด 3 ตัวแปรได้แก่ ความเป็นสายวิชาการ (X_2) ความเป็นหญิง (X_1) และประสบการณ์ (X_3) โดยความเป็นสายวิชาการ (X_2) มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความเป็นหญิง (X_1) และประสบการณ์ (X_3) มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีประสิทธิภาพของการพยากรณ์ร้อยละ 9.8 และ

ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 4.58 ซึ่งสามารถเขียนรูปแบบความสัมพันธ์ของสมการในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y}_Y = 85.893 + 2.937 (X_2) + 2.449 (X_1) - 0.214(X_3)$$

$$\hat{Z}_Y = 0.304(X_2) + 0.236 (X_1) - 0.217(X_3)$$

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ที่มีตำแหน่งสายวิชาการมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์สูงสุด

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตารางที่ 4.11 ความถี่ของปัญหาและอุปสรรคต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

รายการ	ความถี่
1. ภาวะผู้นำ การใช้อำนาจ และการบริหารความขัดแย้ง	15
2. การเข้าใจบทบาทหน้าที่ของสมาชิกในองค์การ	13
3. ระบบการมีส่วนร่วม	11
4. การติดต่อสื่อสาร ทั้งระหว่างบุคคล และระหว่างหน่วยงานภายในองค์การ	8
5. การทำงานเป็นทีม	7
6. ความไม่ชัดเจนของนโยบาย/แนวปฏิบัติ	5
7. การมอบหมายภาระงาน	5
8. ระบบการสอนงาน ระบบพี่เลี้ยง	5
9. ความสามัคคี	4
10. การขาดแรงจูงใจ แรงกระตุ้นในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	2
11. การประสานงาน การปฏิบัติงานร่วมกัน	2
12. การไม่คำนึงถึงผู้อื่น ถือประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่หนึ่ง	2
13. การให้คุณค่าแก่สมาชิกขององค์การ	2

ตารางที่ 4.12 ความถี่ของข้อเสนอแนะต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

รายการ	ความถี่
1. การเคารพ กฎระเบียบขององค์การ	15
2. การยกย่องชมเชยเมื่อเกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี สร้างแรงจูงใจ และความภาคภูมิใจในองค์การ	14
3. การให้ความช่วยเหลือ มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ	9
4. การทำกิจกรรม team building เพื่อละลายพฤติกรรมคนในองค์การ	8
5. การเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้บังคับบัญชาและผู้บริหาร	5
6. การเข้าใจบทบาทของตนเองและยอมรับความแตกต่างของสมาชิกในองค์การ	5
7. การมีความอดทน อดกลั้น ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง	3
8. การสื่อสารทำความเข้าใจกับสมาชิกในองค์การ	2

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ตัวแปรอิสระประกอบด้วย **ปัจจัยส่วนบุคคล** 1) เพศ 2) สายงานที่ปฏิบัติ 3) ประสบการณ์ทำงาน **พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ** 1) ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ 2) ด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ 3) ด้านพฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น 4) ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น 5) ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ ตัวแปรตามได้แก่ **ผลการปฏิบัติงาน** ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานที่คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 125 คน ทั้งนี้ไม่รวมบุคลากรที่เป็นชาวต่างประเทศ และบุคลากรที่อยู่ระหว่างการลาศึกษาต่อ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งมีอายุงานที่คณะศิลปศาสตร์อย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป โดยไม่รวมบุคลากรที่เป็นชาวต่างประเทศและบุคลากรที่อยู่ระหว่างการลาศึกษาต่อ จำนวน 128 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้การคำนวณของ Yamane ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 97 คน และในการวิจัยครั้งนี้ได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อป้องกันการสูญหายและไม่ได้รับการตอบกลับของแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 คน ในการเก็บข้อมูลจริงกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งไป ดังนั้นในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และวิเคราะห์หาสมการที่เหมาะสมที่สุดของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์โดยวิธีการแบบขั้นบันได (Stepwise Method) โดยนำเสนอเป็น 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ด้านข้อมูลทั่วไป จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 100 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 69.0) เป็นบุคลากรสายสนับสนุน (ร้อยละ 55.0) ประสบการณ์ในการทำงาน ที่คณะศิลปศาสตร์มากที่สุด 16 ปี (ร้อยละ 34.0) โดยมีประสบการณ์ในการทำงานที่คณะศิลปศาสตร์เฉลี่ย 10.56 ปี

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน โดยพบว่าด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ รองลงมาคือพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น ขณะที่พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือมีค่าคะแนนเฉลี่ย น้อยที่สุด

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผลการศึกษาพบว่า ผลปฏิบัติงานประจำปี 2558 (ผลจากการปฏิบัติงานระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2557 – 31 กรกฎาคม 2558 จากระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานออนไลน์) ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อยู่ในระดับดีมากทั้งสองรอบประเมิน โดยพบว่าผลการปฏิบัติงานในการประเมินรอบที่ 1 มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ารอบที่สอง

อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผลวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำตัวแปรทั้งหมดเข้าไปในสมการของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกับผลการปฏิบัติงานของของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ด้วยวิธีการนำตัวพยากรณ์ทั้งหมดเข้าไปในสมการ (Enter Method) ผลปรากฏว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีทั้งหมด 3 ตัวแปร ได้แก่ ความเป็นหญิง (X_1) ความเป็นสายวิชาการ (X_2) และประสบการณ์ (X_3) โดยตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวแปรต่างมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรอีก 5 ตัวแปร ได้แก่ พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (X_4) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (X_5)

พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (X_6) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (X_7) และ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (X_8) มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยสามารถเขียนรูปแบบความสัมพันธ์ของสมการในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\hat{Y}_Y = 90.016 + 2.619(X_1) + 2.404(X_2) - 0.226(X_3) + 1.633(X_4) + 0.439(X_5) - 0.934(X_6) - 0.134(X_7) - 2.365(X_8)$$

$$\hat{Z}_Y = 0.252(X_1) + 0.249(X_2) - 0.229(X_3) + 0.177(X_4) + 0.025(X_5) - 0.072(X_6) - 0.009(X_7) - 0.196(X_8)$$

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เพื่อหารูปแบบสุดท้ายหรือสมการที่เหมาะสมที่สุดของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยวิธีการแบบขั้นบันได (Stepwise Method) พบว่า สมการที่เหมาะสมที่สุดของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีทั้งหมด 3 ตัวแปร ได้แก่ ความเป็นสายวิชาการ (X_2) ความเป็นหญิง (X_1) และประสบการณ์ (X_3) โดยความเป็นสายวิชาการ (X_2) มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความเป็นหญิง (X_1) และประสบการณ์ (X_3) มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีประสิทธิภาพของการพยากรณ์ร้อยละ 9.8 และความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 4.58

ซึ่งสามารถเขียนรูปแบบความสัมพันธ์ของสมการในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\hat{Y}_Y = 85.893 + 2.937(X_2) + 2.449(X_1) - 0.214(X_3)$$

$$\hat{Z}_Y = 0.304(X_2) + 0.236(X_1) - 0.217(X_3)$$

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ที่มีตำแหน่งสายวิชาการมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์สูงที่สุด

ผลการวิจัยสรุปผลได้ ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน โดยพบว่าด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ รองลงมาคือพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ขณะที่พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติพบว่ามีทั้งหมด 3 ตัวแปร ได้แก่ ความเป็นสายวิชาการ ความเป็นหญิง และ ประสิทธิภาพการทำงาน โดยพบว่า บุคลากรคณะศิลปศาสตร์ที่มีตำแหน่งสายวิชาการมีอิทธิพลต่อ ผลการปฏิบัติงานสูงสุด

2. อภิปรายผลการวิจัย

บุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่พฤติกรรมด้านการช่วยเหลือมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรพิมล สุขสวัสดิ์ (2555) ที่พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรวิทิพย์ ไชยคง (2557) ที่พบว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สงขลา 2 มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้าน ความสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือมีค่าคะแนน เฉลี่ยน้อยที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัลลพ อ้อมตะคุ (2554) ที่พบว่าพนักงาน สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือน้อยที่สุด ที่เป็น เช่นนี้อาจเป็นผลมาจากคณะศิลปศาสตร์มีการมอบหมายงานให้บุคลากรในปริมาณที่มากจนทำให้ บุคลากรแต่ละคนต้องมุ่งมั่นตั้งใจทำงานในหน้าที่ของตนจนอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ไม่มีเวลา ช่วยเหลือซึ่งกันและกันมากนัก หรือมีลักษณะงานแตกต่างเฉพาะของแต่ละบุคคลที่ไม่สามารถ ปฏิบัติงานแทนได้ จึงอาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่น่าไปสู่การตระหนักและให้ความสำคัญกับการ ปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองและแสดงออกในบทบาทพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านความสำนึกในหน้าที่สูงสุด

อนึ่งเมื่อพิจารณาผลการศึกษาเพิ่มเติม พบว่า ปัจจัยของ 1) ความเป็นสายวิชาการ 2) ความ เป็นหญิง และ 3) ประสิทธิภาพการทำงาน ทั้ง 3 ปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าความเป็นสายวิชาการมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานสูงสุด ทั้งนี้ อาจ เป็นเพราะการปฏิบัติหน้าที่ในสายงานวิชาการ มีการกำหนดสัดส่วนภาระงานอย่างชัดเจนและ มหาวิทยาลัยมีระบบการคิดหน่วยภาระงาน (load unit) ของบุคลากรสายวิชาการที่เข้มงวด ปัจจัย เหล่านี้จึงมีอิทธิพลสูงในการผลักดันให้บุคลากรสายวิชาการต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ครบตามเงื่อนไข ข้อกำหนดของมหาวิทยาลัยจึงจะผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับดีจนถึงดีเด่น ส่วนบุคลากรสายสนับสนุนพบว่ายังไม่มีระบบการคำนวณหน่วยภาระงานที่ชัดเจน จึงเป็นอาจ ช่องว่างให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานที่มีความ เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน คะแนนจากการประเมินผลการปฏิบัติงานจึงอาจยังไม่สะท้อนถึงการ

ปฏิบัติงานที่แท้จริงของบุคลากรสายสนับสนุน จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ความเป็นสายวิชาการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงที่สุดต่อผลการปฏิบัติงานในขณะที่ความเป็นสายบุคลากรสายสนับสนุนไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า 1) ความเป็นสายวิชาการ 2) ความเป็นหญิง และ 3) ประสบการณ์การทำงาน ทั้ง 3 ปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าความเป็นสายวิชาการมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานสูงที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติหน้าที่ในสายงานวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2558) มีการกำหนดมาตรฐานภาระงานในฐานะอาจารย์ผู้สอนในมหาวิทยาลัย เทียบเคียงภาระงานเป็นหน่วยภาระงานแบบ load unit ด้วย ทั้งนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการยังมีการกำหนดให้มีภาระงานขั้นต่ำตามประเภทงาน 3 ด้านคือ 1) ด้านสอน 2) ด้านวิจัยและผลงานวิชาการอื่นๆ 3) ด้านบริการวิชาการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภาระงานอื่นๆ ปัจจัยเหล่านี้จึงมีอิทธิพลสูงในการผลักดันให้บุคลากรสายวิชาการต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ครบตามเงื่อนไขข้อกำหนดของมหาวิทยาลัยจึงจะผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับดีจนถึงดีเด่น ส่วนบุคลากรสายสนับสนุนนั้น ผลการปฏิบัติงานจะพิจารณาตามข้อตกลงภาระงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ โดยไม่มีระบบการคำนวณหน่วยภาระงานที่ชัดเจน อย่างบุคลากรสายวิชาการจึงอาจเป็นช่องว่างให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานที่มีความเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน คະแนนจากการประเมินผลการปฏิบัติงานจึงอาจยังไม่สะท้อนถึงการปฏิบัติงานที่แท้จริงของบุคลากรสายสนับสนุน จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ความเป็นสายบุคลากรสายวิชาการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงที่สุดต่อผลการปฏิบัติงานในขณะที่ความเป็นสายบุคลากรสายสนับสนุนไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับปัจจัยของความเป็นหญิงที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Thomas and Daniel (2010) ที่พบว่า ความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงานจะมีความเข้มแข็งมากขึ้น ในพนักงานเพศหญิง ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากพื้นฐานนิสัยของเพศหญิงที่มักมีความถี่ถ้วนรอบคอบและรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเป็นลักษณะที่สะท้อนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี นอกจากนี้จากผลการศึกษาที่ผ่านมายังพบว่าเพศหญิงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความสำนึกในหน้าที่ และด้านความร่วมมือ (พรวิทิพย์ ไชยคง, 2557) ซึ่งเป็นตัวแปรหนึ่งที่ส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (พรพิมล สุขสวัสดิ์, 2555)

ในส่วนของการประสพการณ์การทำงาน พบว่า เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยพบว่ามีอิทธิพลทางลบ ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากระบบของการประเมินผลการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ของมหาวิทยาลัย ผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลอย่างมากต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสายวิชาการที่มีการกำหนดให้ต้องพัฒนาสู่ตำแหน่งทางวิชาการตามกำหนดระยะเวลา จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ผลักดันให้บุคลากรที่มีอายุการทำงานน้อยต้องรีบสร้างผลงานตามเป้าหมายที่มหาวิทยาลัย และคณะกำหนด จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้อายุนานมีอิทธิพลทางลบต่อผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Thomas and Daniel (2010) ที่พบว่า ความเข้มแข็งของความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับอายุนานของพนักงานจะลดลงเมื่ออายุนานเพิ่มขึ้น

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

จากผลการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อให้การดำเนินงานบริหารงานบุคคลของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านอายุนานเป็นประเด็นสำคัญสำหรับหน่วยงานในการกำหนดนโยบาย เพื่อให้บุคลากรยังคงรักษาผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอในทุกช่วงอายุการทำงาน
2. ระบบการคิดหน่วยภาระงาน (load unit) ที่จะนำไปประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนยังขาดความชัดเจน ดังนั้นจึงควรมีการสร้างระบบการคิดหน่วยภาระงาน (load unit) ของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อให้สามารถนำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนเป็นระบบ และมีความเป็นรูปธรรมมากขึ้น
3. การพัฒนาระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การให้สูงขึ้น องค์การต้องพิจารณาสิ่งที่เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาวะผู้นำ การใช้อำนาจ การบริหารความขัดแย้ง การส่งเสริมความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของสมาชิกในองค์การ และระบบการมีส่วนร่วม

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กร เป็นต้น
2. ควรมีการแยกศึกษาผลการปฏิบัติงานเฉพาะกลุ่ม เช่น บุคลากรสายวิชาการ หรือกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน เนื่องจากมีลักษณะภาระงานที่แตกต่างกันเพื่อให้ได้ผลการศึกษาในเชิงลึกต่อไป

บรรณานุกรม

- กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2559) ระบบสารสนเทศบุคลากร
https://dss.psu.ac.th/dss_person/ (สืบค้นเมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2559)
- กิตติดาพร กาลานุสนธิ์. (2554). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (*Organizational citizenship behavior*) และค่านิยมขององค์การ ต่อวัฒนธรรมองค์การแห่งการเรียนรู้ (*Learning organization*) : กรณีศึกษา บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- เกษตรชัย และหิม. (2558). การประยุกต์ใช้โปรแกรม R เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ. สงขลา : คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เกษมสานต์ โชติชาครพันธุ์, นภาพร จันทะรัง, และ จตุรงค์ วงศ์ชัยกิตติพร, (2551). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของข้าราชการตำรวจ ในฐานะตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับ ผลการปฏิบัติหน้าที่. *วารสารมหาวิทยาลัยนเรศวร* 16(3): 229-238
- ขวัญเรือน บุญกอบแก้ว. (2551). การรับรู้วัฒนธรรมการทำงานในองค์การ ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนามนุษย์และสังคม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- ชญารัตน์ ทรัพย์รัตน์ และ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2556). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น. *FEU Academic Review* 7(1), 7-22
- ชนะวิทย์ อนุสุเรนทร์. (2546). ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาการพัฒนามหาบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ชุติมา แก้วมี. (2553). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

- คนตร์ทวี ไทรวิชิต, มนตรี พิริยะกุล และ ประยงค์ มีใจเชื้อ. (2555). อิทธิพลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่โอที จำกัด (มหาชน). *วารสารการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*. 5(2), 93-102
- ธิดิมา ไชยมงคล. (2550). *ทฤษฎีภาวะผู้นำและทฤษฎีการบริหาร*. เอกสารประกอบการสอนวิชา ภาวะผู้นำทางการพยาบาลและการจัดการ. ค้นเมื่อ 23 กรกฎาคม 2550, จาก http://www.teacher.ssru.ac.th/sermsri_ve/pluginfile.php/97/block_html/content
- นริศรา จะงาม, และดาวลอย กาญจนมณีเสถียร. (2551). *การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการสนับสนุนทางสังคมและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การภาครัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, เพชรบุรี.
- บุษยมาศ แสงเงิน. (2552). *คู่มือสมรรถนะบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*. เอกสารปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน กองบริหารบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- เบญจมาภรณ์ พันธุ์ลิเกะ. (2550). *การออกกำลังกายตอนเช้าก่อนการปฏิบัติงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัท ไทย จี แอนด์ บี เมนูแฟคเจอร์รี่ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพมหานคร.
- ปารวี ชื่อวาจา. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทรับเหมาก่อสร้างแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, นครปฐม.
- พรพิมล สุขสวัสดิ์. (2555). *พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- พรวิทิพย์ ไชยคง. (2557). *การรับรู้ความยุติธรรม ความเครียดในงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสรรพากร*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2554). *หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2554*. ค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2557, จาก http://www.personnel.psu.ac.th/com_167
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2554). *หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2554*. ค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2557, จาก http://www.personnel.psu.ac.th/com_167
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2558). *มาตรฐานภาระงานในฐานะอาจารย์ผู้สอนในมหาวิทยาลัย*. ค้นเมื่อ 28 กรกฎาคม 2559, จาก <http://www.planning.psu.ac.th/documents/loadunit/Announced-PSU2558.pdf>
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- รวิวรรณ เล็กศรีสกุล. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการคำนึงถึงผู้อื่นกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของสำนักปฏิบัติการวิศวกรรม บริษัทรีเทลลิงค์ (ไทยแลนด์) จำกัด*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพมหานคร.
- ลาวัลย์ พร้อมสุข. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย)*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วรางคณา แก้วมณี. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วัชรีย์ อยู่เจริญ. (2546). *การศึกษาปัจจัยทางจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาบุคลากรสาย ค. มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

- วัลลพ อ้อมตะคุ. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- แหวดดา เล่งวงศ์. (2556). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- ศญาญู ชีระวณิชตระกูล. (2547). การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การผู้พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างยั่งยืน. *วารสารศึกษาศาสตร์*, 16, 15-28.
- สุชาดา สีสวรรณ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แองโกล-ไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- สุนทรีย์ ศักดิ์ศณี และ นนทธีรัตน์ พัฒนากักดี. (2557). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. *วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์* 7(2): 2-11
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. London: SAGE Publications.
- Thomas, W.H. and Daniel, (2010). Organizational Tenure and Job Performance. *Journal of Management*, 36(5): 1220-1250
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis*. Tokyo: Harper.

บุคลากรกรม

- วิชาการชาย1. (2559, 11 เมษายน). บุคลากรอายุงานน้อยกว่า 6 ปี. สัมภาษณ์. ที่ฝ่ายบริหารทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.
- สนับสนุนชาย2. (2559, 11 เมษายน). บุคลากรอายุงาน 6 ปีขึ้นไป. สัมภาษณ์. ที่ฝ่ายบริหารทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.
- สนับสนุนหญิง2. (2559, 12 เมษายน). บุคลากรอายุงาน 6 ปีขึ้นไป. สัมภาษณ์. ที่ฝ่ายบริหารทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.
- สนับสนุนหญิง1. (2559, 18 เมษายน). บุคลากรอายุงานน้อยกว่า 6 ปี. สัมภาษณ์. ที่ฝ่ายบริหารทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.
- วิชาการชาย2. (2559, 19 เมษายน). บุคลากรอายุงาน 6 ปีขึ้นไป. สัมภาษณ์. ที่ฝ่ายบริหารทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.
- วิชาการหญิง1. (2559, 25 เมษายน). บุคลากรอายุงานน้อยกว่า 6 ปี. สัมภาษณ์. ที่ฝ่ายบริหารทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.
- สนับสนุนชาย1. (2559, 28 เมษายน). บุคลากรอายุงานน้อยกว่า 6 ปี. สัมภาษณ์. ที่ฝ่ายบริหารทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.
- วิชาการหญิง2. (2559, 2 พฤษภาคม). บุคลากรอายุงาน 6 ปีขึ้นไป. สัมภาษณ์. ที่ฝ่ายบริหารทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.

ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยครั้งนี้ คือ

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	สถานที่ทำงาน
1. รศ.ดร. เกษตรชัย และหิมา	รองศาสตราจารย์	ภาควิชาภาษาและภาษาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์
2. อ. คารณี กาญจนสุวรรณ	อาจารย์	ภาควิชาสารัตถศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์
3. นางชุติมา มุตตาหารัช	บุคลากรชำนาญการพิเศษ	งานบริหารงานบุคคล กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ จำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี จำนวน 2 ข้อ

การวิจัยในครั้งนี้จะเกิดประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับเป็นแนวทางในการบริหารจัดการพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพิ่มมากขึ้น จึงใคร่ขอความกรุณาได้โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง ผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบใด ๆ กับตัวท่านทั้งสิ้น ข้อมูลของท่านจะถือเป็นความลับ และการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอเป็นภาพรวมเท่านั้น

หากได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวเขมณัฐ ภาควิวัฒน์
ผู้วิจัย

ID.....

แบบสอบถาม

เรื่อง อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผล
การปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับ
ตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ชาย
 หญิง

2. สายงานที่ปฏิบัติ

- สายวิชาการ สายสนับสนุน

3. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
..... ปี

(เศษของปีถ้าเกิน 6 เดือน ให้ปัดเป็น 1 ปี)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรคณะศิลปศาสตรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เป็นการวัดระดับพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมกำรให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมกำรค้ำนึ่งถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมกำรให้ความร่วมมือ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว (โปรดตอบทุกข้อ)

การปฏิบัติงาน	ระดับการปฏิบัติ					สำหรับผู้วิจัย
	สม่ำเสมอ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยปฏิบัติ	
พฤติกรรมกำรให้ความช่วยเหลือ						
1. ให้ความช่วยเหลือ อำนวนยความสะดวกแก่ผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ						
2. ให้คำแนะนำ หรือสอนงานแก่เพื่อนร่วมงาน เพื่อให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น						
3. ให้คำแนะนำแก่บุคลากรใหม่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือวิธีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ						
4. ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเมื่อได้รับการร้องขอเท่านั้น						
5. ให้การช่วยเหลือผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานโดยไม่หวังผลตอบแทนเพื่อประโยชน์ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงาน หรือช่วยประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน						

การปฏิบัติงาน	ระดับการปฏิบัติ					สำหรับผู้วิจัย
	สม่ำเสมอ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยปฏิบัติ	
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่						
6. ได้ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และ ข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การอย่างเคร่งครัด						
7. ให้ความสำคัญในการปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่น ทุ่มเทในงานที่รับผิดชอบ ให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ						
8. ใช้อุปกรณ์สำนักงาน และทรัพย์สินของหน่วยงานด้วยความระมัดระวัง ประหยัด และคุ้มค่า						
9. ให้ความสำคัญในการปฏิบัติตนตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานการนัดหมายในการทำงาน						
10. แสดงความไม่พอใจเมื่อได้รับคำสั่งมอบหมายงานที่ตนเองไม่ชอบ						
11. ใช้เวลาดำเนินการปฏิบัติสิ่งอื่นใด นอกเหนือจากงานอยู่เป็นประจำ						
พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น						
12. มีความอดทนต่อความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบาย และความกดดันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร						
13. สามารถจัดการปัญหาต่าง ๆ หรือ ความเครียดของตนเองได้						
14. มีความตั้งใจที่จะปรับปรุงการทำงาน มากกว่าวิพากษ์วิจารณ์การทำงาน ของเพื่อนร่วมงาน						
15. หากพบว่าตนเองเสียเปรียบจะร้องเรียน สิทธิและขอความเป็นธรรมในที่						

การปฏิบัติงาน	ระดับการปฏิบัติ					สำหรับผู้วิจัย
	สม่ำเสมอ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยปฏิบัติ	
16. มักจะตำหนิเพื่อนร่วมงานทันทีเมื่อเห็นว่าทำงานผิดพลาด						
17. เมื่อรู้สึกไม่พอใจจะแสดงออกทันทีแม้ว่าการกระทำดังกล่าวจะสร้างปัญหาให้กับส่วนรวมหรือสร้างความลำบากใจให้กับผู้บังคับบัญชาก็ตาม						
พฤติกรรมการณ์คำนึงถึงผู้อื่น						
18. มีความเข้าใจวัฒนธรรม ค่านิยมขององค์กร และวิธีการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ						
19. เข้าใจพฤติกรรมต่าง ๆ ของเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี จึงปฏิบัติตนต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพอ่อนน้อม เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกัน						
20. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคนอื่นก่อนเสมอ						
21. เมื่อจะทำอะไรสักอย่างที่เกิดผลกระทบต่อองค์กร จะไม่คำนึงถึงสิ่งอื่นใดเลยนอกจากตนเองเท่านั้น						
พฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือ						
22. มีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรจัดขึ้น						
23. ต้องการพัฒนา/ปรับปรุงภาพแวดล้อมในองค์กรให้น่าอยู่เสมอ						
24. ติดตามความก้าวหน้า ความเคลื่อนไหว หรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร						
25. ไม่แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะใด ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร						

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อพฤติกรรมกำการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

1. ท่านคิดว่าอะไรเป็นปัญหาและอุปสรรคในพฤติกรรมกำการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะต่อพฤติกรรมกำการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ภาคผนวก ค
แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์

งานวิจัย เรื่อง

อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

1. ท่านคิดว่าบุคลากรคณะศิลปศาสตร์มีพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่ อย่างไร เพราะเหตุใด
 - 1.1 พฤติกรรมกรปฏิบัติงานที่คอยช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เช่น ทำงานไม่ทัน ทำงานแทนเมื่อลาฯลฯ
 - 1.2 การช่วยเหลือเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ทราบวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ไม่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเรื่องนั้น ๆ
 - 1.3 การช่วยแนะนำแก่บุคลากรใหม่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือแนะนำวิธีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ
 - 1.4 การช่วยเหลือโดยไม่หวังผลตอบแทน โดยเห็นว่สิ่งช่วยเหลือเป็นประโยชน์ ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงาน หรือช่วยประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน ฯลฯ

.....

ข้อเสนอแนะ /แนวทางแก้ไข

.....

2. ท่านคิดว่าบุคลากรคณะศิลปศาสตร์มีพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่ อย่างไร เพราะเหตุใด
 - 2.1 มีการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ นโยบายที่หน่วยงานกำหนด
 - 2.2 มีการปฏิบัติงานที่มีความมุ่งมั่นในงานที่ตนรับผิดชอบสำเร็จและมีประสิทธิภาพ
 - 2.3 ให้ความสำคัญในการปฏิบัติตนตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน
 - 2.4 การให้ความสำคัญในการดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ของหน่วยงาน

2.5 การไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ /แนวทางแก้ไข

.....

.....

.....

3. ท่านคิดว่าบุคลากรคณะศิลปศาสตร์มีพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่ อย่างไร เพราะเหตุใด

- 3.1 มีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจที่เกิดจากการปฏิบัติงาน จากเพื่อนร่วมงาน (ผู้บังคับบัญชา) โดยแสดงออกอย่างเหมาะสม
- 3.2 มีความไม่สะดวกสบาย เกิดความคับข้องใจขึ้นขณะปฏิบัติงาน เช่น ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน รู้สึกกดดันในเรื่องต่างๆ
- 3.3 บุคลากรในหน่วยงานเกิดการโต้เถียงกันขึ้นบ่อยครั้ง
- 3.4 ในการปฏิบัติมีความไม่พร้อมในด้านต่างๆ เช่น อุปกรณ์การปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ไม่มีความพร้อมในการใช้งาน

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ /แนวทางแก้ไข

.....

.....

.....

4. ท่านคิดว่าบุคลากรคณะศิลปศาสตร์มีพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่ อย่างไร เพราะเหตุใด

- 4.1 มีพฤติกรรมการทำงานที่คอยป้องกันปัญหาการกระทบกระทั่งไม่ให้เกิดขึ้น
- 4.2 มีความพยายามลดความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้นในเรื่องต่างๆ

4.3 มีน้ำใจต่อกัน มีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน

4.4 มีความรักความสามัคคี พุดจากันด้วยความสุภาพอ่อนโยน

.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะ /แนวทางแก้ไข

.....
.....
.....

5. ท่านคิดว่าบุคลากรศิลปศาสตร์มีพฤติกรรมทำให้ความร่วมมือ ในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่
อย่างไร เพราะเหตุใด

5.1 มีการแสดงออกโดยมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้น

5.2 มีการเก็บความลับต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อมิให้ผู้อื่นหรือหน่วยงานเสียหาย

5.3 มีการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

5.4 มีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนาหน่วยงาน

5.5 มีการให้ความสำคัญ และสนใจในการติดตามความก้าวหน้า ความเคลื่อนไหว ข่าวสาร
และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน

.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะ /แนวทางแก้ไข

.....
.....
.....

ภาคผนวก ง
ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เรื่อง อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ค่า IOC ของข้อสอบทั้ง 25 ข้อ

Descriptive Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	
VAR00001	3	0.67	0.577	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00002	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00003	3	0	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00004	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00005	3	0.67	0.577	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00006	3	0.67	0.577	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00007	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00008	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00009	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00010	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00011	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00012	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00013	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00014	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00015	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00016	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00017	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00018	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00019	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00020	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00021	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00022	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00023	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง

Descriptive Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	
VAR00024	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00025	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
Valid N (list wise)	3			

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 25

Alpha = .9661

หา IOC ของแบบสัมภาษณ์

Descriptive Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	
VAR00001	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00002	3	0.6667	0.57735	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00003	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00004	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00005	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00006	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00007	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00008	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00009	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00010	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00011	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00012	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00013	3	0.3333	1.1547	ต้องปรับปรุง
VAR00014	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00015	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00016	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00017	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00018	2	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00019	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง

Descriptive Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	
VAR00020	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00021	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00022	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
VAR00023	3	1	0	มีค่าความเที่ยงตรงสูง
Valid N (list wise)	2			

ภาคผนวก จ
ผลงานเผยแพร่บทความ



หนังสือรับรองการตีพิมพ์บทความ

กองบรรณาธิการ “วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์” สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ขอรับรองว่า บทความเรื่อง “อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์” โดย นางสาวเขมณัฏฐ์ มาศวิวัฒน์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กานดา จันทร์แย้ม ได้ผ่านการประเมินคุณภาพของบทความก่อนตีพิมพ์ โดยผู้ทรงคุณวุฒิลงความเห็นว่าเป็นบทความดังกล่าวสมควรเผยแพร่แก่สาธารณชนได้ ดังนั้น กองบรรณาธิการจึงได้พิจารณาให้นำบทความเรื่อง “อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์” ตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีที่ ๒๙ ฉบับที่ ๑ มกราคม-เมษายน ๒๕๖๑ ซึ่งมีกำหนดเผยแพร่ฉบับพิมพ์ประมาณเดือนพฤษภาคม พุทธศักราช ๒๕๖๑ และฉบับออนไลน์ประมาณเดือนเมษายน พุทธศักราช ๒๕๖๑

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๐

(นายพิเชษฐ เพียรเจริญ)

บรรณาธิการวารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Influence of personal factors and Organizational Citizenship Behavior on Job Performance of Staff at Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมอาร์ โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน โดยพบว่าด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ รองลงมาคือพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น ขณะที่พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด มีผลปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมากทั้งสองรอบประเมิน และพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีทั้งหมด 3 ตัวแปร ได้แก่ ความเป็นสายวิชาการ ความเป็นหญิง และประสบการณ์การทำงาน โดยความเป็นสายวิชาการ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ขณะที่ความเป็นหญิง และประสบการณ์การทำงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจาก 3 ตัวแปรนี้ พบว่า ความเป็นสายวิชาการมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานสูงที่สุด

คำสำคัญ: พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ, ผลการปฏิบัติงาน, ปัจจัยส่วนบุคคล, คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Abstract

The purpose of this study was to investigate organizational citizenship behavior and influence of personal factors and organizational citizenship behavior on job performance of staff at Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University. Data were collected from 100 subjects and analyzed with the R Program using percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The study found that the subjects' organizational citizen behavior was at a

high level in all aspects; the aspect with the highest mean was conscientiousness followed by courtesy while altruism had the lowest mean. Staff's job performance in the two rounds of evaluations was at a very high level. It was also found that factors influencing staff's job performance at the Faculty of Liberal Arts were these three variables: being in the academic stream, being female, and being experienced. Being in the academic stream affected job performance significantly at .01 while being female and being experienced significantly affected job performance at .05. Of all the three variables, being in the academic stream had the highest influence on job performance.

Keywords: Organizational citizenship behavior, job performance, Personal factors, Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University

บทนำ

การขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วได้นั้น จะต้องมีการปรับองค์กรให้มีความเหมาะสม ต้องทำการศึกษาพฤติกรรมของคนซึ่งเกิดจากความบุษย์เองและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ องค์กรที่ดีจะเกิดขึ้นมิได้หากปราศจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ทำงานด้วยความกระตือรือร้น มานะอดสาหะ และพร้อมที่จะเรียนรู้การปฏิบัติงานกับองค์กร (ชญารัตน์ ทรัพย์รัตน์ และ ประพันธ์ ชัยกิจอุไรใจ, 2556) พฤติกรรมหรือลักษณะการปฏิบัติงานที่ทุ่มเทกำลังความสามารถ และความพยายามที่มีได้ค้ำประกันว่าสิ่งนั้นเป็นหน้าที่ของตนหรือไม่ แต่กระทำไปด้วยจิตใจที่ปรารถนาจะเห็นองค์กรของตนประสบความสำเร็จและเจริญรุ่งเรือง พฤติกรรมเช่นนี้เรียกว่า “พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” (Organizational Citizenship Behavior : OCB) โดยมีองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้ พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) และพฤติกรรมให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) (Organ, 2006) ทั้งนี้ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลทั้งต่อบุคคล คือทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงและมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับการประเมินผลงานสูงกว่าผู้ร่วมงานอื่นๆ และต่อองค์กร กล่าวคือพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยทำให้กลไกการทำงานของสังคมภายในขององค์กร มีความราบรื่น มีความยืดหยุ่นในการทำงาน คนในองค์กรมีการปรับตัว มีการพึ่งพาอาศัยกัน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสังคมที่มีการ

ปรับเปลี่ยน (สญา สุระวิชิตระกุล, 2547) โดยเฉพาะอย่างยิ่งมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่กำลังปรับเปลี่ยนจากมหาวิทยาลัยของรัฐไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

จากที่กล่าวมาข้างต้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้กลไกการทำงานของสังคมภายในขององค์กรมีความราบรื่น มีความยืดหยุ่นในการทำงาน และนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กร สามารถใช้เป็นข้อมูลทำนายผลการปฏิบัติงานในอนาคต รวมถึงวางแผนพัฒนาบุคคลให้สามารถแก้ไขปรับปรุงตนเองต่อไป (พรพิมล สุขสวัสดิ์, 2555, น. 21) ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยเพิ่มตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้วย เพื่อประเมินว่าบุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างไร และมีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างไร ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในหน่วยงานสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการตัดสินใจรวมทั้งการประยุกต์เพื่อบริหารงานบุคคลและพัฒนาองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ใช้แนวคิดของ Organ (Organ, 1991 อ้างถึงใน สุนทรีย์ ศักดิ์ศรี และ นนทิรัตน์ พัฒนากิติ, 2557) เป็นแนวคิดหลักในการศึกษา โดย Organ ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานด้วยความเต็มใจเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานให้สามารถทำงานในหน้าที่ของเขาให้เสร็จสมบูรณ์ รวมทั้งปัญหาที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เช่น การแนะนำวิธีการทำงานให้แก่บุคลากรที่เข้ามาทำงานใหม่ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมาก

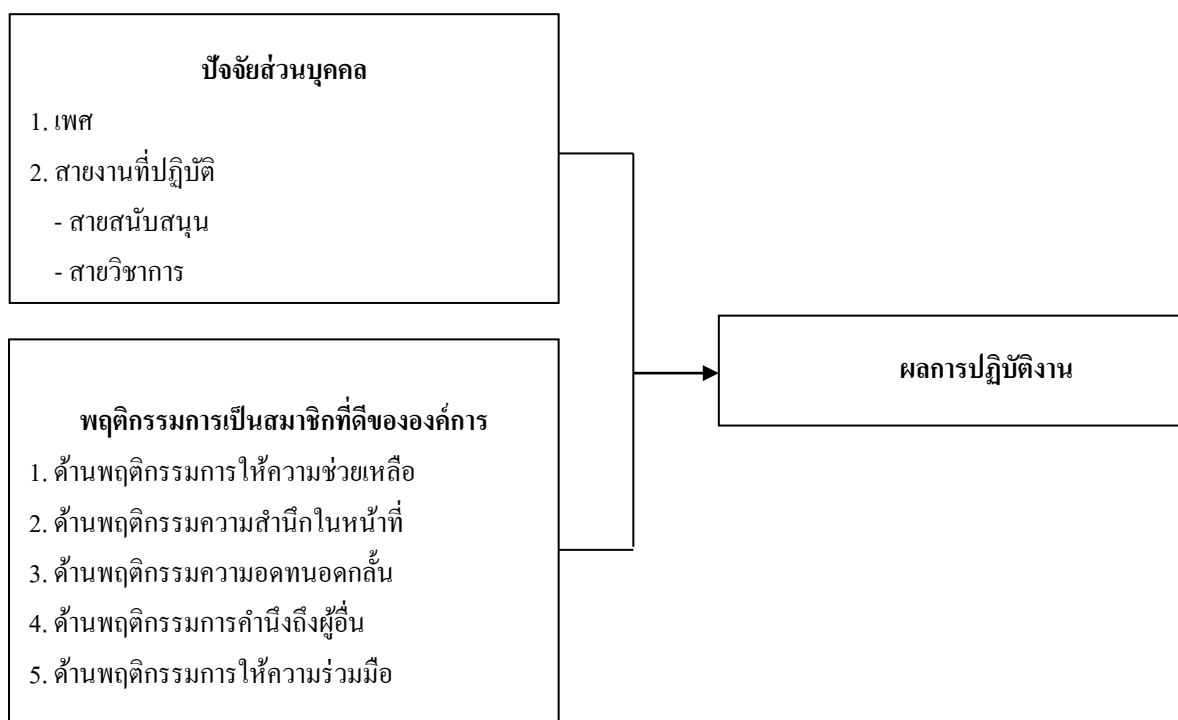
2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การยอมรับต่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบนโยบายขององค์กรด้วยความเต็มใจ ทำงานสำเร็จตามกำหนดเวลา ดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร และไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปทำภารกิจส่วนตัว

3. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การให้ความสนใจและมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมขององค์กร และมีการแสดงความคิดเห็นเป็นข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

4. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sports Manship) หมายถึง พฤติกรรมที่สุขุม มั่นคง ปราศจากความไม่พอใจ เมื่อต้องเผชิญปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ความไม่สะดวก ความกดดันต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน

5. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การตระหนักและป้องกันคำพูดและการกระทำของตนเองที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้ร่วมงาน เคารพสิทธิของผู้ร่วมงาน ป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากระทบกระทั่งกับผู้ร่วมงาน

จากผลการวิจัยที่ผ่านมาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่มีความสัมพันธ์ สอดคล้องในทิศทางเดียวกัน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้ (เกษมสานต์ โชติชาครพันธุ์, นภาพร จันทะรัง, และ จตุรงค์ วงศ์ชัยกิตติพร, 2551) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (ดนตรีทวี ไทรวิจิตร, มนตรี พิริยะกุล และ ประยงค์ มีใจชื่อ, 2555; พรพิมล สุขสวัสดิ์, 2555) และผลการปฏิบัติงานยังมีอิทธิพลจากปัจจัยส่วนบุคคลด้วย (ชนะวิทย์ อนุสุเรนทร์, 2546) ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนุเคราะห์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สายสนับสนุน และสายวิชาการ ซึ่งมีอายุงานที่คณะศิลปศาสตร์อย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป โดยไม่รวมบุคลากรที่เป็นชาวต่างประเทศและบุคลากรที่อยู่ระหว่างการลาศึกษาต่อ จำนวน 128 คน (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2559) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 97 คน ในการวิจัยครั้งนี้ได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อป้องกันการสูญหายและไม่ได้รับการตอบกลับของแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 คน สุ่มตัวอย่างแบบง่ายด้วยวิธีจับสลาก โดยนำรายชื่อบุคลากรมาเป็นกรอบในการสุ่ม และใช้เกณฑ์การสุ่มแบบไม่ใส่กลับ ในการเก็บข้อมูลจริงกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งไป ดังนั้นในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการสอบถามแบบเลือกตอบเพื่อสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ สายงานที่ปฏิบัติ และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ผู้วิจัยปรับปรุงและพัฒนามาจาก เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ 5 = เสมอ 4 = บ่อยครั้ง 3 = บางครั้ง 2 = น้อยครั้ง และ 1 = ไม่เคยปฏิบัติ จักระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การจากค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ตามแนวคิดของครอนบาช (Cronbach, 1990 อ้างถึงในเกษตรชัย และหิม, 2558) ดังนี้ “1.00 – 1.49” หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่ในระดับน้อยที่สุด “1.50-2.49” หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่ในระดับน้อย “2.50 – 3.49” หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่ในระดับปานกลาง “3.50 – 4.49” หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่ในระดับมาก และ “4.50 – 5.00” หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่ในระดับมากที่สุด

สำหรับข้อมูลผลจากการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจากระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานออนไลน์ โดยการขออนุญาตจากผู้บริหารและเก็บข้อมูลเป็นความลับ นำข้อมูลมาใช้ในการวิจัยเท่านั้น โดยเกณฑ์คะแนนประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2554) พบว่ามีการแบ่งผลการปฏิบัติงานเป็น 5 ระดับ ตามแนวทางของสำนักงานข้าราชการพลเรือน ได้แก่ ระดับดีเด่น (คะแนนรวมร้อยละ 90-100) ระดับดีมาก (คะแนนรวมร้อยละ 80-89) ระดับดี (คะแนนรวมร้อยละ 70-79) ระดับพอใช้ (คะแนนรวมร้อยละ 60-69) ต้องปรับปรุงและไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน (คะแนนรวมน้อยกว่าร้อยละ 60)

การพัฒนาเครื่องมือ

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ความชัดเจนของภาษา และความเหมาะสมของคำถาม โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective congruence : IOC) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.67-0.92 ใช้ข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญตั้งแต่ 2 ใน 3 เห็นสอดคล้องกัน (ตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับบุคลากรต่างคณะในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำผลที่ได้หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.74

สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย โปรแกรมอาร์ วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณด้วยวิธีการแบบขั้นบันได (Stepwise Method)

ผลการวิจัย

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 69.0) เป็นบุคลากรสายสนับสนุน (ร้อยละ 55.0) ประสบการณ์การทำงานที่คณะศิลปศาสตร์มากที่สุด 16 ปี (ร้อยละ 34.0) โดยมีประสบการณ์การทำงานที่คณะศิลปศาสตร์เฉลี่ย 10.56 ปี

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

n=100

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	Mean	S.D.	ระดับพฤติกรรม
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	3.93	0.59	มาก
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	4.27	0.47	มาก
พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	3.97	0.58	มาก
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	4.22	0.47	มาก
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	4.01	0.57	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน โดยพบว่าด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

รองลงมาคือพฤติกรรมกรำนั่งถึงผู้อื่น ขณะที่พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือมีค่าคะแนนเฉลี่ย
น้อยที่สุด

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ แสดงดัง
ตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

N=100

ผลการปฏิบัติงานรอบที่	Mean	S.D.	ระดับผลการปฏิบัติ
รอบการประเมินครั้งที่ 1	87.60	4.80	ดีมาก
รอบการประเมินครั้งที่ 2	85.72	6.34	ดีมาก
รวมโดยเฉลี่ย	86.64	4.83	ดีมาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลปฏิบัติงานประจำปี 2558 (ผลจากการปฏิบัติงานระหว่างวันที่ 1
สิงหาคม 2557 – 31 กรกฎาคม 2558 จากระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานออนไลน์) ของ
บุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อยู่ในระดับดีมากทั้งสองรอบประเมิน โดย
พบว่าผลการปฏิบัติงานในการประเมินรอบที่ 1 มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ารอบที่สอง

อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมกรำเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการ ปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมกรำเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กร ต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ผลดัง
แสดงในตารางที่ 3-5

ตารางที่ 3 ค่าสหสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผล
การปฏิบัติงาน

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	Y
ความเป็นหญิง (X ₁) (p-value)	--	-0.05 (0.652)	0.13 (0.211)	-0.04 (0.706)	-0.02 (0.864)	0.04 (0.701)	-0.24 (0.015)	0.05 (0.625)	0.19 (0.052)
ความเป็นสายวิชาการ (X ₂) (p-value)		--	0.38 (0.000)	0.02 (0.879)	-0.06 (0.522)	-0.05 (0.651)	-0.01 (0.959)	-0.29 (0.004)	0.21 (0.036)
ประสบการณ์การทำงาน (X ₃) (p-value)			--	0.08 (0.408)	0.14 (0.169)	-0.06 (0.584)	0.06 (0.534)	-0.05 (0.630)	-0.07 (0.487)
การให้ความช่วยเหลือ (X ₄) (p-value)				--	0.36 (0.000)	0.11 (0.281)	0.31 (0.001)	0.28 (0.005)	0.10 (0.343)
ความสำนึกในหน้าที่ (X ₅) (p-value)					--	0.34 (0.000)	0.47 (0.000)	0.17 (0.091)	-0.03 (0.792)
ความอดทนอดกลั้น (X ₆) (p-value)							--	0.25 (0.013)	-0.01 (0.945)
การคำนึงถึงผู้อื่น (X ₇) (p-value)							--	0.23 (0.022)	-0.08 (0.418)
การให้ความร่วมมือ (X ₈) (p-value)								--	-0.19 (0.055)

X ₁	แทน	ความเป็นหญิง
X ₂	แทน	ความเป็นสายวิชาการ
X ₃	แทน	ประสบการณ์การทำงาน
X ₄	แทน	การให้ความช่วยเหลือ
X ₅	แทน	ความสำนึกในหน้าที่
X ₆	แทน	ความอดทนอดกลั้น
X ₇	แทน	การคำนึงถึงผู้อื่น
X ₈	แทน	การให้ความร่วมมือ
Y	แทน	ผลการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีเพียง 1 ตัวแปร คือ ความเป็นสายวิชาการ ในขณะที่ตัวแปรอื่น ๆ อีก 7 ตัวแปรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4 รูปแบบทั้งหมดของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน

N=100

ปัจจัย	B	Std. Error	Beta	t-value	p-value
ค่าคงที่	90.016	7.614		11.823***	0.000
ความเป็นหญิง (X ₁)	2.619	1.051	0.252	2.492*	0.015
ความเป็นสายวิชาการ (X ₂)	2.401	1.055	0.249	2.275*	0.025
ประสบการณ์การทำงาน (X ₃)	-0.226	0.106	-0.229	-2.136*	0.035
การให้ความช่วยเหลือ (X ₄)	1.633	0.984	0.177	1.660	0.100
ความสำนึกในหน้าที่ (X ₅)	0.439	2.046	0.025	0.214	0.831
ความอดทนอดกลั้น (X ₆)	-0.934	1.343	-0.072	-0.696	0.488
การคำนึงถึงผู้อื่น (X ₇)	-0.134	1.649	-0.009	-0.081	0.935
การให้ความร่วมมือ (X ₈)	-2.365	1.287	-0.196	-1.837	0.069
R ² = .175		Adjusted R ² = .102			
F = 2.407*		p-value = .021			

***P<.001 *P<.05

จากตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้วยวิธีการนำตัวปัจจัยทั้งหมดเข้าไปในรูปแบบ (Enter Method) ผลปรากฏว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีทั้งหมด 3 ตัวแปร ได้แก่ ความเป็นหญิง (X₁) ความเป็นสายวิชาการ (X₂) และประสบการณ์การทำงาน (X₃) โดยทั้ง 3 ตัวแปรต่างมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรอีก 5 ตัวแปร ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (X₄) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (X₅) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (X₆) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (X₇) และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (X₈) มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5 รูปแบบสุดท้ายของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน

ปัจจัย	B	Std. Error	Beta	t-value	p-value
ค่าคงที่	85.893	1.236		69.497***	0.000
ความเป็นสายวิชาการ (X ₂)	2.937	1.003	0.304	2.928**	0.004
ความเป็นหญิง (X ₁)	2.449	1.004	0.236	2.439*	0.017
ประสบการณ์การทำงาน (X ₃)	-0.214	0.103	-0.217	-2.072*	0.041
R ² = .125		Adjusted R ² = .098			
F = 4.578**		p-value = .005			

***P<.001 **P<.01 *P<.05

จากตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์รูปแบบสุดท้ายของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยวิธีการแบบขั้นบันได (Stepwise Method) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีทั้งหมด 3 ตัวแปร ได้แก่ ความเป็นสายวิชาการ (X₂) ความเป็นหญิง (X₁) และประสบการณ์การทำงาน (X₃) โดยความเป็นสายวิชาการ (X₂) มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความเป็นหญิง (X₁) และประสบการณ์การทำงาน (X₃) มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ที่มีตำแหน่งสายวิชาการมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์สูงที่สุด

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปผลได้ ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน โดยพบว่าด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ รองลงมาคือพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ขณะที่พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติพบว่ามีทั้งหมด 3 ตัวแปร ได้แก่ ความเป็นสายวิชาการ ความเป็นหญิง และประสบการณ์การทำงาน โดยพบว่า บุคลากรคณะศิลปศาสตร์ที่มีตำแหน่งสายวิชาการมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานสูงที่สุด

อภิปรายผล

ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

บุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่พฤติกรรมด้านการช่วยเหลือมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรพิมล สุขสวัสดิ์ (2555) ที่พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรวิทย์ ไชยคง (2557) ที่พบว่าบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สงขลา 2 มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัลลพ อ้อมตะคุ (2554) ที่พบว่าพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือน้อยที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นผลมาจากคณะศิลปศาสตร์มีการมอบหมายงานให้บุคลากรในปริมาณที่มากจนทำให้บุคลากรแต่ละคนต้องมุ่งมั่นตั้งใจทำงานในหน้าที่ของตนจนอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ไม่มีเวลาช่วยเหลือซึ่งกันและกันมากนัก หรือมีลักษณะงานแตกต่างเฉพาะของแต่ละบุคคลที่ไม่สามารถปฏิบัติงานแทนได้ จึงอาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่น่าไปสู่การตระหนักและให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองและแสดงออกในบทบาทพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่สูงที่สุด

สำหรับอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า 1) ความเป็นสายวิชาการ 2) ความเป็นหญิง และ 3) ประสบการณ์การทำงาน ทั้ง 3 ปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าความเป็นสายวิชาการมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานสูงที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติหน้าที่ในสายงานวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2558) มีการกำหนดมาตรฐานภาระงานในฐานะอาจารย์ผู้สอนในมหาวิทยาลัย เทียบเคียงภาระงานเป็นหน่วยภาระงานแบบ load unit ด้วย ทั้งนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการยังมีการกำหนดให้มีภาระงานขั้นต่ำตามประเภทงาน 3 ด้านคือ 1) ด้านสอน 2) ด้านวิจัยและผลงานวิชาการอื่นๆ 3) ด้านบริการวิชาการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภาระงานอื่นๆ ปัจจัยเหล่านี้จึงมีอิทธิพลสูงในการผลักดันให้บุคลากรสายวิชาการต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ครบตามเงื่อนไขข้อกำหนดของมหาวิทยาลัยจึงจะผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับดีจนถึงดีเด่น ส่วนบุคลากรสายสนับสนุนนั้น ผลการปฏิบัติงานจะพิจารณาตามข้อตกลงภาระงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ โดยไม่มีระบบการคำนวณหน่วยภาระงานที่ชัดเจน อย่างบุคลากรสายวิชาการจึงอาจเป็น

ช่องว่างให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานที่มีความเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน คະแนจจากการประเมินผลการปฏิบัติงานจึงอาจยังไม่สะท้อนถึงการปฏิบัติงานที่แท้จริงของบุคลากรสายสนับสนุน จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ความเป็นบุคลากรสายวิชาการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงที่สุดต่อผลการปฏิบัติงาน ในขณะที่ความเป็นบุคลากรสายสนับสนุนไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับปัจจัยของความเป็นหญิงที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Thomas and Daniel (2010) ที่พบว่า ความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงานจะมีความเข้มแข็งมากขึ้น ในพนักงานเพศหญิง ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากพื้นฐานนิสัยของเพศหญิงที่มักมีความถี่ถ้วนรอบคอบและรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเป็นลักษณะที่สะท้อนพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี นอกจากนี้จากผลการศึกษาที่ผ่านมายังพบว่าเพศหญิงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความสำนึกในหน้าที่ และด้านความร่วมมือ (พรวิทิพย์ ไชยคง, 2557) ซึ่งเป็นตัวแปรหนึ่งที่ส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (พรพิมล สุขสวัสดิ์, 2555)

ในส่วนของการประเมินการทำงาน พบว่า เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยพบว่ามีอิทธิพลทางลบ ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากระบบของการประเมินผลการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ของมหาวิทยาลัย ผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลอย่างมากต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสายวิชาการที่มีการกำหนดให้ต้องพัฒนาสู่ตำแหน่งทางวิชาการตามกำหนดระยะเวลา จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ผลักดันให้บุคลากรที่มีอายุการทำงานน้อยต้องรีบสร้างผลงานตามเป้าหมายที่มหาวิทยาลัย และคณะกำหนด จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้อายุนานมีอิทธิพลทางลบต่อผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Thomas and Daniel (2010) ที่พบว่า ความเข้มแข็งของความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับอายุงานของพนักงานจะลดลงเมื่ออายุงานเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุงานเป็นประเด็นสำคัญสำหรับหน่วยงานในการกำหนดนโยบายเพื่อให้บุคลากรยังคงรักษาผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอในทุกช่วงอายุการทำงาน นอกจากนี้ ระบบการคิดหน่วยภาระงาน (load unit) ที่จะนำไปประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนยังขาดความชัดเจน ดังนั้นจึงควรมีการสร้างระบบการคิด

หน่วยภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อให้สามารถนำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนเป็นระบบ และมีความเป็นรูปธรรมมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กร เป็นต้น

ควรมีการแยกศึกษาผลการปฏิบัติงานเฉพาะกลุ่ม เช่น บุคลากรสายวิชาการ หรือกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน เนื่องจากมีลักษณะภาระงานที่แตกต่างกันเพื่อให้ได้ผลการศึกษาในเชิงลึกต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2559) ระบบสารสนเทศบุคลากร

https://dss.psu.ac.th/dss_person/ (สืบค้นเมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2559)

เกษรชัย และหิม. (2558). *การประยุกต์ใช้โปรแกรม R เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ*. สงขลา :

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

เกษมสานต์ โชติชาครพันธุ์, นภาพร จันทะรัง, และ จตุรงค์ วงศ์ชัยกิตติพร, (2551). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของข้าราชการตำรวจ ในฐานะตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับ ผลการปฏิบัติหน้าที่.

วารสารมหาวิทยาลัยนเรศวร 16(3): 229-238

ชญารัศมี ทรัพย์รัตน์ และ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2556). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์กรกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น. *FEU Academic Review* 7(1), 7-22

ชนะวิทย์ อนุสุเรนทร์. (2546). *ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย*

ขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดนตรีทวี ไทรวิจิตร, มนตรี พิริยะกุล และ ประยงค์ มีใจเชื้อ. (2555). อิทธิพลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อ

การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่โอที จำกัด (มหาชน). *วารสารการจัดการ*

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. 5(2), 93-102

ธิติมา ไชยมงคล. (2550). *ทฤษฎีภาวะผู้นำและทฤษฎีการบริหาร*. เอกสารประกอบการสอนวิชา

ภาวะผู้นำทางการพยาบาลและการจัดการ. ค้นเมื่อ 23 กรกฎาคม 2559, จาก

http://www.teacher.ssru.ac.th/sermsri_ve/pluginfile.php/97/block_html/content

- พรพิมล สุขสวัสดิ์. (2555). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พรวิทิพย์ ไชยคง. (2557). การรับรู้ความยุติธรรม ความเครียดในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสรรพากร. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2558). มาตรฐานภาระงาน ในฐานะอาจารย์ผู้สอนในมหาวิทยาลัย. ค้นเมื่อ 28 กรกฎาคม 2559, จาก <http://www.planning.psu.ac.th/documents/loadunit/Announced-PSU2558.pdf>
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2554). หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2554. ค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2557, จาก http://www.personnel.psu.ac.th/com_167
- วัลลพ อ้อมตะคุ. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สญา ชีระวิชิตระกูล. (2547). การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างยั่งยืน. วารสารศึกษาศาสตร์, 16, 15-28.
- สุนทร ศักดิ์ศณี และ นนทิรัตน์ พัฒนากักดี. (2557). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์ 7(2): 2-11
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. London: SAGE Publications.
- Thomas, W.H. and Daniel, (2010). Organizational Tenure and Job Performance. *Journal of Management*, 36(5): 1220-1250
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis*. Tokyo: Harper.

ประวัติผู้วิจัย

ผู้วิจัย นางสาวเขมณัฏฐ์ มาศวิวัฒน์
วัน เดือน ปีเกิด 9 เมษายน 2514
ประวัติการศึกษา ศศ.บ. (สารนิเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 วท.บ. (วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

ประวัติการทำงาน

วัน เดือน ปี	ตำแหน่ง	สังกัด
10 มีนาคม 2538	นักวิทยาศาสตร์	คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
1 ตุลาคม 2543	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
29 สิงหาคม 2555	บุคลากร	คณะศิลปศาสตร์
ถึงปัจจุบัน		มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สถานที่ทำงาน งานทรัพยากรมนุษย์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา