

## บทความวิจัย (Research Article)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อ  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร  
Organizational Citizenship Behavior and Organizational  
Commitment with Affected to Performance  
Efficiency of Naresuan University Service Staff

ลดาพร เอกพานิช<sup>1\*</sup> ลัสดา ยาวิละ<sup>1</sup> และรัตนา สิทธิอ่วม<sup>1</sup>  
Ladaporn Eakpanich<sup>1\*</sup>, Lasda Yawila<sup>1</sup>, and Rattana Sittioum<sup>1</sup>

## บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร 2) เปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร และ 3) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร ใช้กลุ่มตัวอย่าง 356 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่าง t-test การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านความสำนึกในหน้าที่ ตามลำดับ และความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความต่อเนื่อง ด้านบรรทัดฐานทางสังคม และด้านความรู้สึกลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

<sup>1</sup> สาขาวิชาการจัดการประยุกต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Program in Applied Management, Faculty of Management Science, Pibulsongkram Rajabhat University

\*Corresponding author; email: ladaporne@nu.ac.th

(Received: 31 January 2019; Revised: 14 March 2019; Accepted: 5 November 2019)

**คำสำคัญ:** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ความผูกพันต่อองค์กร ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานสายบริการ

## Abstract

The purpose of this research were 1) to study the level of organizational citizenship behavior and organizational commitment, 2) to study performance efficiency of service staff of Naresuan University as well as to compare their differences according to personal factors. 3) to study on organizational citizenship behavior and organizational commitment with affected performance efficiency. Questionnaires were used to collect data of 356 staff by stratified simple random sampling technique, Then Frequency, means, percentage, standard deviation, t-test, one-way ANOVA ,and multiple linear regression were applied for data analysis. The research found that 1) the overall aspects of organizational citizenship behavior was found to be at the high level. As regards aspect of each organizational citizenship behavior namely, altruism, civic virtue, courtesy, sportsmanship and conscientiousness respectively and the overall aspects of organizational commitment was found to be at a moderate level. As regards aspect of each organizational commitment namely, continuance, normative and affective respectively. 2) The performance efficiency, according to personal factors, was found to be at the 0.05 statistically difference based on monthly income. 3) Both the organizational citizenship behavior and the organizational commitment with affected performance efficiency were found to be at the 0.05 statistically difference.

**Keywords:** Organizational citizenship behavior, Organizational commitment, Performance efficiency, Service staff

## บทนำ

ในปัจจุบันการบริหารงานในองค์กรทั้งภาคราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ต่างก็ตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงาน หรือเทคนิคการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรทั้งหลายต่างก็มีความเห็นตรงกันว่าองค์กรจะมีความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งอยู่ที่ ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพ และสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (ปัทมาพร ท่อชู, 2559) ซึ่งต้องมีการพัฒนาการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (Organizational citizenship behavior) ให้เกิดแก่บุคลากรในองค์กรโดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จะช่วยสร้างทุนทางสังคม และมีส่วนช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์กรได้ และยังสามารถพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้อีก

ด้วย ทั้งนี้เนื่องจากพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การเป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่เกิดขึ้นเองจากตัวของบุคลากรที่อยู่นอกเหนือจากที่องค์การได้กำหนดไว้ โดยพฤติกรรมนี้บุคลากรจะเต็มใจปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนและมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์การเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์การได้เป็นอย่างดี ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลหรือการลงโทษโดยตรงจากองค์การแต่อย่างใดและถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การ (สุนทรี ศักดิ์ศรี และนนทิรต์น์ พัฒนภักดี, 2557) และจากผลงานวิจัยขององค์การระดับโลกที่มีความผูกพันในองค์การ โดย Gallup (2010) พบว่า ความผูกพันในองค์การจะช่วยลดปัญหาการลาออก อุบัติเหตุในการทำงาน ความเสียหายและความผิดพลาด รวมถึงสร้างผลตอบแทนมากกว่าองค์การประเภทเดียวกันที่มีความผูกพันต่ำกว่าถึง 3.9 เท่า เนื่องจากบุคลากรจะทุ่มเทและเต็มใจทำงานด้วยความเอาใจใส่ รวมถึงเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้า ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ผลประกอบการทางการเงิน และขีดความสามารถในการแข่งขัน ทำให้องค์กรเจริญเติบโตขึ้น 10-20% (Hewitt, 2004; อนันต์ มณีนีรต์, 2559)

มหาวิทยาลัยนเรศวรเป็นองค์กรใหญ่องค์กรหนึ่งที่มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรและองค์กรในภาพรวม เพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมของโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงและแข่งขันกันอยู่ตลอดเวลา ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นทำให้มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับโลก และเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในกลุ่มอาเซียน รวมทั้งการจัดอันดับที่อยู่ในลำดับดีของโลกในอนาคต โดยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ คือ “ภายในปี 2564 มหาวิทยาลัยนเรศวรเป็นมหาวิทยาลัยที่จัดอยู่ในลำดับ 1 ใน 250 ของเอเชียตาม QS University Rankings: Asia” มหาวิทยาลัยนเรศวรต้องพัฒนาไปสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพและมาตรฐานในระดับสากล (มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2561 ค) ทั้งนี้มหาวิทยาลัยมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านบริหารจัดการ ในกลยุทธ์ที่ 2 เรื่องการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลไว้แล้ว และเมื่อนำมาวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน พบจุดอ่อนด้านบุคลากร ดังนี้ 1) ความต่อเนื่องในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางด้านทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ รวมทั้งทักษะด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพในการดำเนินงานของบุคลากร 2) ภาระงาน มีภาระงานที่ไม่เหมาะสม บุคลากรสายวิชาการไม่ได้ทำหน้าที่ที่เชี่ยวชาญในส่วนที่เหมาะสม 3) การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยการให้ความสำคัญและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและให้รางวัล ยกย่อง นำผลงานไปพิจารณาเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 4) การจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัยให้แก่บุคลากร โดยการสร้างความมั่นคงในชีวิตให้กับบุคลากรอย่างเท่าเทียมกัน และด้านทัศนคติต่อองค์กร พบว่าบุคลากรและนิสิตมีความผูกพันกับมหาวิทยาลัยในระดับน้อย (มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2561 ค: 27-28)

จากเหตุผลข้างต้นและการพิจารณาตามการปฏิบัติงานที่ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยแล้ว บุคลากรฝ่ายสนับสนุนวิชาการนับได้ว่าเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นผู้ที่สนับสนุนและส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยสามารถดำเนินไปได้อย่าง

ราบรื่น ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนวิชาการหรือสายบริการ จึงเป็นภาพสะท้อนถึงประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้แก่ผู้บริหารและบุคลากรของมหาวิทยาลัยได้นำไปใช้ในการปรับปรุง และขับเคลื่อนกลยุทธ์ทางการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ และขยายไปสู่การแข่งขันระดับประเทศและระดับนานาชาติเพื่อการก้าวสู่การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร

## ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มพนักงานสายบริการของมหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้งหมดมีจำนวน 3,237 คน (ข้อมูลกองการบริหารงานบุคคล ณ วันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2561) โดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1973: 737) และกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 0.05 และระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 356 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแบ่งตามกลุ่มหน่วยงานที่สังกัด

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

#### 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ประเภทพนักงาน กลุ่มหน่วยงานที่สังกัด

2.1.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 ด้าน ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ

2.1.3 ความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความต่อเนื่อง ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐานทางสังคม

2.2 ตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ทำงาน และค่าใช้จ่าย

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงานสายบริการของมหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้งหมดมีจำนวน 3,237 คน (มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2561 ก) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1973: 737) และกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนสัมพัทธ์ที่ยอมรับได้ที่ 5% หรือ 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 356 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) แบ่งตามกลุ่มหน่วยงานที่สังกัด

**เครื่องมือการวิจัย** ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามจะประกอบไปด้วยข้อคำถามปลายปิด แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการสอบถามแบบเลือกตอบเพื่อสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ประเภทพนักงาน และกลุ่มหน่วยงานที่สังกัด เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร ตามแนวความคิดของ ออร์แกน (Organ, 1987) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่ การให้ความร่วมมือ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนามาจากแบบสอบถามของอริยารัตน์ รัศมีกอบกุล (2559) เป็นแบบ Rating scale ตามรูปแบบประเมินค่าแบบลิเคิร์ต โดยให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้ ระดับคะแนน 5 4 3 2 1 หมายความว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุด ความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย และความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร ตามทฤษฎี Meyer & Allen (1997) ได้แก่ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความรู้สึก ด้านบรรทัดฐานทางสังคม ซึ่งผู้วิจัย ได้ปรับมาจากแบบสอบถามของ สมิสร ศรีพันธุ์บุตร (2553) เป็นแบบ Rating scale ตามรูปแบบประเมินค่าแบบลิเคิร์ตใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับดังนี้ ระดับคะแนน 5 4 3 2 1 หมายความว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุด ความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย และความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวรตามทฤษฎีของ Peterson & Plowman (1989) ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนามาจากแบบสอบถามของ อรรถดี ธิติเสรี (2559) ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย เป็นแบบ Rating Scale ตามรูปแบบประเมินค่าแบบลิเคิร์ต ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับดังนี้ ระดับคะแนน 5 4 3 2 1 หมายความว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุด ความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย และความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

**การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ** ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ดังนี้ 1) การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามหลังจากที่ปรับปรุงแล้วไปให้อาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณี นุสสิทธิ์ อาจารย์ ดร.ประสิทธิ์ชัย นารารัตน์ และ อาจารย์ ดร.ธเนศ อุ้นปรีชาวนิชย์ ตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ตลอดจนภาษาและถ้อยคำที่เหมาะสมครอบคลุมสิ่งที่จะศึกษาตามทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence : IOC) ถ้าค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ถ้ามีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป แสดงว่า ข้อ

คำถามนั้นวัดได้ตรงจุดประสงค์หรือตรงตามเนื้อหานั้น และข้อคำถามข้อนั้นใช้ได้ (สมนึก ภัททิยธนี, 2551: 221) ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในงานวิจัยนี้มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1 และ 2) การหาค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดสอบกับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นนำผลที่ได้มาหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) หากมีค่ามากกว่า 0.7 ถือได้ว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561) ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.925 ดังนั้นสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

**การเก็บรวบรวมข้อมูล** การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 356 ฉบับ และได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด คิดเป็นจำนวนร้อยละ 100 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มากรอกให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

**การวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงปริมาณ ค่าสถิติที่ใช้ คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เพศ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ t-test ในระดับของความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ประเภทพนักงาน และกลุ่มหน่วยงานที่สังกัด ใช้สถิติการวิเคราะห์ One-way Analysis of Variance

2.2 ทดสอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวรใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

## ผลการวิจัย

สำหรับผลการวิจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวรแบ่งผลการวิจัยออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.5 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.3 การศึกษาของพนักงานอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 3-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.0 ได้รับเงินเดือน 20,001-30,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 36.8 เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยงบประมาณเงินแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 34.5 และส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 61.0

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร**

**ตาราง 1** การเปรียบเทียบประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตามเพศ

|                       | เพศ  | Mean | S.D. | t     | Sig. (2-tailed) |
|-----------------------|------|------|------|-------|-----------------|
| ประสิทธิภาพปฏิบัติงาน | ชาย  | 3.41 | 0.47 | 1.458 | 0.14            |
|                       | หญิง | 3.35 | 0.37 |       |                 |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตามเพศ พบว่า เพศแตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวรไม่แตกต่างกัน

**ตาราง 2** การเปรียบเทียบประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน กลุ่มหน่วยงานที่สังกัด

| ปัจจัยส่วนบุคคล | ค่าเฉลี่ย | ส่วน             | F-test | คู่ที่แตกต่าง |
|-----------------|-----------|------------------|--------|---------------|
|                 |           | เบี่ยงเบนมาตรฐาน |        |               |
| อายุ            |           |                  | 1.042  |               |
| 21 - 30 ปี      | 3.34      | 0.36             |        | -             |
| 31 - 40 ปี      | 3.39      | 0.44             |        | -             |
| 41 - 50 ปี      | 3.35      | 0.39             |        | -             |



| ปัจจัยส่วนบุคคล                         | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | F-test           | คู่ที่แตกต่าง     |
|-----------------------------------------|-----------|----------------------|------------------|-------------------|
| 51 - 60 ปี                              | 3.44      | 0.41                 |                  | -                 |
| <b>ระดับการศึกษา</b>                    |           |                      | <b>0.920</b>     |                   |
| 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี                     | 3.42      | 0.43                 |                  | -                 |
| 2. ปริญญาตรี                            | 3.37      | 0.40                 |                  | -                 |
| 3. สูงกว่าปริญญาตรี                     | 3.33      | 0.43                 |                  | -                 |
| <b>ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน</b>            |           |                      | <b>0.995</b>     |                   |
| 1. น้อยกว่า 3 ปี                        | 3.33      | 0.38                 |                  | -                 |
| 2. 3 - 10 ปี                            | 3.38      | 0.42                 |                  | -                 |
| 3. 11 - 20 ปี                           | 3.39      | 0.43                 |                  | -                 |
| <b>รายได้ต่อเดือน</b>                   |           |                      | <b>1.505**/*</b> |                   |
| 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท        | 3.26      | 0.36                 |                  | 1 แตกต่างกับ 3    |
| 2. 15,001 - 20,000 บาท                  | 3.40      | 0.42                 |                  | 2 แตกต่างกับ 4    |
| 3. 20,001 - 30,000 บาท                  | 3.50      | 0.51                 |                  | 3 แตกต่างกับ 1, 4 |
| 4. มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป             | 3.28      | 0.34                 |                  | 4 แตกต่างกับ 2, 3 |
| <b>ตำแหน่งงาน</b>                       |           |                      | <b>1.033</b>     |                   |
| 1. ข้าราชการ                            | 3.35      | 0.37                 |                  | -                 |
| 2. พนักงานมหาวิทยาลัยงบประมาณแผ่นดิน    | 3.36      | 0.40                 |                  | -                 |
| 3. พนักงานมหาวิทยาลัยงบประมาณเงินรายได้ | 3.39      | 0.44                 |                  | -                 |
| 4. พนักงานราชการงบประมาณแผ่นดิน         | 3.32      | 0.30                 |                  | -                 |
| 5. พนักงานราชการงบประมาณเงินรายได้      | 3.39      | 0.43                 |                  | -                 |
| 6. ลูกจ้างประจำ                         | 3.29      | 0.53                 |                  | -                 |
| 7. ลูกจ้างชั่วคราว                      | 3.41      | 0.35                 |                  | -                 |
| <b>กลุ่มหน่วยงานที่สังกัด</b>           |           |                      | <b>0.749</b>     |                   |
| 1. กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 3.40      | 0.44                 |                  | -                 |

| ปัจจัยส่วนบุคคล                               | ค่าเฉลี่ย | ส่วน                 | F-test | คู่ที่แตกต่าง |
|-----------------------------------------------|-----------|----------------------|--------|---------------|
|                                               |           | เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน |        |               |
| 2. กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ             | 3.38      | 0.38                 |        | -             |
| 3. กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และ<br>สังคมศาสตร์ | 3.39      | 0.44                 |        | -             |
| 4. กลุ่มหน่วยงานสนับสนุน                      | 3.32      | 0.40                 |        | -             |

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประเภทบุคลากร กลุ่มหน่วยงานที่สังกัด ต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ พบว่า 1) พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท และ พนักงานที่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ภาพรวม 5 ด้าน

| พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|-------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น   | 4.06      | 0.40 | สูง              |
| 2. ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น           | 3.87      | 0.46 | สูง              |
| 3. ด้านความอดทนอดกลั้น              | 3.71      | 0.43 | สูง              |
| 4. ด้านการให้ความร่วมมือ            | 3.93      | 0.38 | สูง              |
| 5. ด้านความสำนึกในหน้าที่           | 3.04      | 0.64 | ปานกลาง          |
| รวมเฉลี่ย                           | 3.72      | 0.29 | สูง              |

จากตาราง 3 พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยภาพรวม 5 ด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 3.72 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น คิดเป็นร้อยละ 4.06 รองลงมาคือด้านการให้ความร่วมมือ คิดเป็นร้อยละ 3.93 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความสำนึกในหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 3.04

#### ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ภาพรวม 3 ด้าน

| ความผูกพันต่อองค์กร      | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|--------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. ด้านความต่อเนื่อง     | 3.44      | 0.84 | สูง              |
| 2. ด้านความรู้สึก        | 3.26      | 0.51 | ปานกลาง          |
| 3. ด้านบรรทัดฐานทางสังคม | 3.31      | 0.76 | ปานกลาง          |
| รวมเฉลี่ย                | 3.34      | 0.59 | ปานกลาง          |

จากตาราง 4 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม 3 ด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3.34 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านความต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 3.44 รองลงมาได้แก่ ด้านบรรทัดฐานทางสังคม คิดเป็นร้อยละ 3.31 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความรู้สึก คิดเป็นร้อยละ 3.26

#### ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ภาพรวม 4 ด้าน

| ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|--------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. คุณภาพงาน             | 3.42      | 0.45 | ปานกลาง          |
| 2. ปริมาณงาน             | 3.29      | 0.56 | ปานกลาง          |
| 3. เวลาที่ใช้ในการทำงาน  | 3.44      | 0.52 | สูง              |
| 4. ค่าใช้จ่าย            | 3.33      | 0.55 | ปานกลาง          |
| รวมเฉลี่ย                | 3.37      | 0.41 | ปานกลาง          |

จากตาราง 5 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม 4 ด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3.37 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 3.44 รองลงมาได้แก่ ด้านคุณภาพงาน คิดเป็นร้อยละ 3.42 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านปริมาณงาน คิดเป็นร้อยละ 3.29

**ตอนที่ 6 วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร**

ผลการวิจัยมีการทดสอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

**สมมติฐานที่ 1** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังตาราง 6 ดังนี้

**ตาราง 6** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

| ตัวแปรพยากรณ์                                                                     | พฤติกรรมการเป็นสมาชิก |                        | t      | p-value |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------|--------|---------|
|                                                                                   | ที่ดีขององค์กร        |                        |        |         |
|                                                                                   | สัมประสิทธิ์การถดถอย  | ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน |        |         |
| ค่าคงที่ (constant)                                                               | 1.32                  |                        | 5.036  | .000*   |
| ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (X <sub>1</sub> )                                  | .103                  | .101                   | 1.839  | .067    |
| ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (X <sub>2</sub> )                                          | .182                  | .202                   | 3.645  | .000*   |
| ด้านความอดทนอดกลั้น (X <sub>3</sub> )                                             | .069                  | -.073                  | -1.309 | .192    |
| ด้านการให้ความร่วมมือ (X <sub>4</sub> )                                           | .146                  | 1.36                   | 2.510  | .013*   |
| ด้านความสำนึกในหน้าที่ (X <sub>5</sub> )                                          | .198                  | .304                   | 6.012  | .000*   |
| F= 18.635    P= 0.000*    R <sup>2</sup> = .210    Adjusted R <sup>2</sup> = .199 |                       |                        |        |         |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 6 พบว่า ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านความสำนึกในหน้าที่ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = .459 มีประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R<sup>2</sup>) = .199 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย = .37372 สามารถแสดงได้เป็นสมการวิเคราะห์การถดถอย ดังนี้

$$Y = 1.32 + .182(X_2) + .146(X_4) + .198(X_5)$$

จากสมการ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (X<sub>2</sub>) มีความสัมพันธ์เชิงบวก (Beta = .182) หมายความว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงขึ้น ด้านการให้ความร่วมมือ (X<sub>4</sub>) มีความสัมพันธ์เชิงบวก (Beta = .146) หมายความว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร

ด้านการให้ความร่วมมือส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงขึ้น ด้านความสำนึกในหน้าที่ ( $X_5$ ) มีความสัมพันธ์เชิงบวก ( $Beta = .198$ ) หมายความว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านความสำนึกในหน้าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงขึ้น สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านความสำนึกในหน้าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2** ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังตาราง 7 ดังนี้

**ตาราง 7** ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

| ตัวแปรพยากรณ์                                             | ความผูกพันต่อองค์กร  |                        | t      | p-value |
|-----------------------------------------------------------|----------------------|------------------------|--------|---------|
|                                                           | สัมประสิทธิ์การถดถอย | ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน |        |         |
| ค่าคงที่ (constant)                                       | 2.154                |                        | 16.238 | .000*   |
| ด้านความต่อเนื่อง ( $X_1$ )                               | .053                 | .108                   | 1.594  | .112    |
| ด้านความรู้สึกรัก ( $X_2$ )                               | .337                 | .417                   | 7.804  | .000*   |
| ด้านบรรทัดฐานทางสังคม ( $X_3$ )                           | -.019                | -.035                  | -.507  | .612    |
| F= 30.217    P= 0.000* $R^2 = .205$ Adjusted $R^2 = .198$ |                      |                        |        |         |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 7 พบว่า ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ ด้านความรู้สึกรัก โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ( $R$ ) = .453 มีประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted  $R^2$ ) = .198 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย = .37394 สามารถแสดงได้เป็นสมการวิเคราะห์การถดถอย ดังนี้  $Y = 2.154 + 0.377 (X_2)$  จากสมการ ด้านความรู้สึกรัก ( $X_2$ ) มีความสัมพันธ์เชิงบวก ( $Beta = .337$ ) หมายความว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านความรู้สึกรักส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงขึ้น สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรักส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## สรุปและอภิปรายผล

จากการวิจัย เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวรสามารถสรุปและอภิปรายผลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

## 1. ศึกษาาระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร

1.1 พนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนครสวรรค์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยภาพรวม 5 ด้าน มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น รองลงมาได้แก่ ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านความสำนึกในหน้าที่ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการทำงานในระบบราชการไทยเป็นการทำงานที่มีการแข่งขันกันยังไม่สูง อยู่ด้วยกันแบบพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเชมณัญญ์ มาศวิวัฒน์ และกานดา จันทร์แย้ม (2559) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงในทุกด้าน เช่นเดียวกับงานวิจัยของวัฒนา อ่อนแก้ว (2554) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำนวน 5 ด้าน คือ พฤติกรรมการช่วยเหลือ พฤติกรรมการมีจิตสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน

1.2 พนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนครสวรรค์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวม 3 ด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกษมา ทองขลิบ (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูโรงเรียนราชินีบน ผลการศึกษาพบว่า ครูโรงเรียนราชินีบนมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรไม่สูงมากนัก โดยอาจจะตัดสินใจลาออกจากมหาวิทยาลัยโดยไม่รู้สึกผิด หรืออาจจะไม่รู้สึกรับผิดชอบคุณมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับ Greenberg & Baron (2003: 161-162) ที่ได้กล่าวไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กรในปัจจุบันมีน้อยลงเมื่อเทียบกับในอดีต ที่บุคคลจะแสวงหางานในองค์กรที่มีการจ้างงานตลอดชีพ พนักงานส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานภายในองค์กรแห่งเดียวตลอดอายุการทำงานของตนเอง โดยเริ่มปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับล่างแล้วค่อย ๆ เลื่อนตำแหน่งขึ้นไปในระดับสูง แต่ปัจจุบันสภาพการณ์ได้เปลี่ยนแปลงไป ความมั่นคงปลอดภัยและหลักประกันในการปฏิบัติงานที่องค์กรเสนอให้กับบุคคลเพื่อแลกเปลี่ยนกับความจงรักภักดีของบุคคลจึงลดน้อยลงไป

2. จากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปได้ดังนี้ ด้านอัตราเงินเดือน จากการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนครสวรรค์จำแนกตามรายได้ต่อเดือน รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนครสวรรค์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนที่สูง มีตำแหน่งหน้าที่ที่ต้อง

รับผิดชอบที่สูงและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า จึงทำให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่สูงตามด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Locke (1976) ที่กล่าวว่า รายได้ มีความสำคัญเพราะเป็นส่วนหนึ่งที่ตั้งใจคุณ ให้เข้ามาทำงานร่วมกับองค์กร องค์กรที่ต้องการคนดีและมีประสบการณ์ไว้ทำงานต้องมีระบบค่าจ้างเงินเดือนที่เหมาะสมเพื่อดึงดูดคนดี ๆ เอาไว้ และการศึกษา งานวิจัยของจุฑารัตน์ ศรีโย (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมากที่สุดอันดับ 1 คือ ด้านรายได้และค่าตอบแทน รองลงมาด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และงานลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ส่วนการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานและกลุ่มหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีระดับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษางานวิจัยของธนุภรณ์ ราศรี (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการ ทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม พบว่าบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมที่มี ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และ ประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

3. จากการทดสอบสมมติฐานผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านความสำนึกในหน้าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen (2008) ที่พบว่า พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการให้ความร่วมมือในงาน เข้าไปช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เมื่อเขามีปัญหาหรือเจ็บป่วยจนไม่สามารถทำงานของตนได้หรือการช่วยแบ่งเบางานคนอื่น แม้ว่าจะไม่ใช่ งานในหน้าที่ของตนหรือให้คำแนะนำพนักงานใหม่ในการทำงาน และยังสอดคล้องกับ Podsakoff & MacKenzie (1994) ที่กล่าวว่า ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อ ประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วยส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายบทบาท ช่วย เสริมสร้างผลิตภาพทางด้านบริหารจัดการ มีทรัพยากรบุคคลที่เพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัด และมีเป้าหมายในการ สร้างผลงาน มีการช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการทำงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่ม ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพ ของเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากการช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้บุคคลสามารถ สร้างผลงานได้รวดเร็วขึ้น สามารถรักษาและดึงดูดให้บุคลากรที่ดีคงอยู่กับองค์กร รวมทั้งเป็นการสนับสนุนให้ เกิดความมั่นคง และเพิ่มเสถียรภาพต่อการปฏิบัติงานให้กับองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ด้าน ความรู้สึกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวัลลพ ล้อมตะคุ (2554) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยเชิง สาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยใน

กำกับของรัฐ ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมากที่สุด คือความผูกพันต่อองค์กร นั่นคือหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรทั้งความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร จะส่งผลให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

ดังนั้นมหาวิทยาลัยนเรศวรควรส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น โดยอาจจะส่งเสริมให้พนักงานให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรมากขึ้น และเพิ่มความพยายามในการทำงานให้มากขึ้น สร้างความปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น และเมื่อพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ก็จะส่งผลถึงประสิทธิผลที่ดีขององค์กรต่อไปด้วย

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป และมีความผูกพันต่อองค์กรให้มากขึ้น เพราะปัจจัยเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้หลายด้านและการช่วยเหลือการทำงานของพนักงาน ส่งเสริมประสิทธิภาพของเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากถ้าร่วมมือช่วยเหลือกันในการทำงานจะสามารถสร้างผลงานให้กับองค์กรได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการรักษาคนดีและคนเก่งไว้กับองค์กรเพื่อให้องค์กรพัฒนาและบรรลุเป้าหมาย

2. จากการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวรจำแนกตามรายได้ต่อเดือน รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งจะเห็นได้ว่ารายได้ต่อเดือนมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้บริหารควรมีรางวัลพิเศษ หรือมีการประเมินเลื่อนขั้นที่ยุติธรรมและโปร่งใส และพิจารณาจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับบุคลากรตามความเหมาะสม เพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจและเป็นแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีคุณภาพ

3. จากการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่าระดับความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน ส่วนด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งผู้บริหารควรกำหนดแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้



3.1 ด้านคุณภาพ ควรมีการทบทวนกำหนดปัจจัยชี้วัดผลสำเร็จของงาน รวมทั้งมาตรฐานผลงานที่สามารถวัดประเมิน ตรวจสอบได้ มีความยุติธรรม และสามารถปฏิบัติได้จริงเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3.2 ด้านปริมาณงาน ควรมีการทบทวนปรับปรุงแผนงานและจัดระบบการปฏิบัติงานใหม่เพื่อให้ตรงกับความรู้ ความสามารถ และความถนัดของพนักงานสายบริการในหน่วยงานของแต่ละคนให้มากยิ่งขึ้น โดยกำหนดผลงานพื้นฐานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องทำให้สำเร็จในรอบปีงบประมาณและมีการตรวจติดตามประเมินผลงานเป็นระยะ ๆ จัดทำภาระงาน และมีคำสั่งมอบหมายงานอย่างชัดเจน พร้อมทั้งมีการชี้แจงต่อบุคลากรในหน่วยงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบ

3.3 ด้านค่าใช้จ่าย ควรมีการทบทวนปรับปรุงแผนการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน และปลูกจิตสำนึกให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในการใช้ทรัพยากรภายในสำนักงานให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดอยู่เสมอ

3.4 ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน จากการวิจัยในด้านนี้มีระดับความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับสูง แต่ควรหาแนวทางในการบริหารจัดการเวลาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและทันต่อเวลาให้มากยิ่งขึ้น เช่น ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนลง มีการพัฒนาเทคนิคในการทำงานให้สะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ เป็นต้น

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นเช่น วัฒนธรรมองค์กร สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร เพราะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวรได้ร้อยละ 21 และความผูกพันต่อองค์กรสามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวรได้ร้อยละ 20.5

3. ควรศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายวิชาการของมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อเป็นการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานของมหาวิทยาลัยนเรศวรครบทั้งองค์กร

#### เอกสารอ้างอิง

กษมา ทองขลิบ. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับ*

*พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูโรงเรียนราชินีบน (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์*

*มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.*

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). *สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 12).* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เชมณัฐ มาศวิวัฒน์ และกานดา จันทร์แย้ม. (2559). อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
สงขลานครินทร์. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 29(1), 95-103.
- จุฑารัตน์ ศรีไย. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย (การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต).  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ธนัญกรณ์ ราศรี. (2558). ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงาน  
ปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,  
กรุงเทพฯ.
- ปัทมาพร ท่อชู. (2559). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน (The Efficiency Development of  
Operation). *วารสารอินดัสเทรียล เทคโนโลยีรีวิว*, 22(282), 94-100.
- มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2561 ก). สถิติบุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร. สืบค้น 10 ตุลาคม 2561, จาก  
<https://hrmis.nu.ac.th/static.aspx>.
- \_\_\_\_\_. (2561 ข). *แนะนำประวัติมหาวิทยาลัยนเรศวร*. สืบค้น 5 สิงหาคม 2561, จาก  
<https://www.nu.ac.th>.
- \_\_\_\_\_. (2561 ค). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564*. สืบค้น  
5 สิงหาคม 2561, จาก <http://www.plan.nu.ac.th>.
- วัฒนา อ่อนแก้ว. (2554). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาข้าราชการสำนักงาน  
คณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- วัลลพ ล้อมตะคุ. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน  
สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.
- สโมสร ศรีพันธุ์บุตร. (2553). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพังโคน  
จังหวัดสกลนคร (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร,  
สกลนคร.
- สุนทรี ศักดิ์ศรี และนนทิตร์ พัฒนภักดี. (2557). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีใน  
องค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ  
มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี และสถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.  
*วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์*, (8)2, 2-11.
- สมนึก ภัททิยธนี. (2551). *การวัดผลการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กาฬสินธุ์: ประสานการพิมพ์.

- อนันต์ มณีรัตน์. (2559). *ความผูกพันในองค์กร: ศึกษากรณี สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี* (วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- อริยวราณ์ รัชมิกอบกุล. (2559). *พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ค่าจ้างและบรรยากาศการทำงาน ที่ส่งผล ต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร ของพนักงานเจอเนอเรชั่นเอ็กซ์ กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ แห่งหนึ่ง* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อรุณี ธิติเสรี. (2559). *อิทธิพลของพฤติกรรมที่ดีของสมาชิกในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่* (การค้นคว้า อิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- Chen, Nan-Fu. (2008). *Causal relationship analysis between leadership behaviors organizational, commitment, job satisfaction, and turnover intentions for employees of college athletic department in Taiwan*. (Dissertation and Theses). Doctor of Education, United States Sport Academy, Alabama.
- Gallup, C. (2010). *State of the American Workplace Employee Engagement Insights for U.S. Business Leaders*. Washington, D. C.: Gallup.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2003). *Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work* (18th ed.). Prentice-Hall, Upper Saddle River.
- Hewitt, A. (2004). *Employee Engagement Higher at Double-Digit Growth Companies. Double Digit Growth and Engagement*. Retrieved November 20, 2011, from <http://www.hewittassociates.com/Intl/NA/en-US/Default.aspx>.
- Locke, E. A. (1976). *The Nature and Causes of Satisfaction*. In *Handbook of industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the Workplace*. California: Sage Publications.
- Organ, D. W. (1987). *Organizational Citizenship Behavior : The good soldier syndrome*. Massacusetts: Lexinton.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1989). *Business organization and management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.
- Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1994). Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness. *Journal of Marketing Research*, 3(1), 351–363.
- Yamane, T. (1973). *Statistics an Introduction Analysis* (2nd ed.). New York: Harper & Row Publisher.