

บทความวิจัย (Research Article)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์คานอนิคอลระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริการส่วนหน้า
ร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

The Canonical Correlation between Job Satisfaction and
Organizational Citizenship Behavior of Front Office Retail Store in
Thonburi Bangkok

วศยา หวังพลายเจริญสุข^{1*} และประสพชัย พสุนันท์²

Wassaya Wangplaicharoensuk^{1*}, and Prasopchai Pasunon²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและระดับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์คานอนิคอลระหว่างความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี
กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี
กรุงเทพมหานคร จำนวน 382 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วน
5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คานอนิคอล ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริการส่วนหน้าร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงาน และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร
ของพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และ
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พฤติกรรมการสำนึกถึงผู้อื่น และ

¹ สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

Program in Human resource management, Faculty of Management Science,
Bansomdejchaopraya Rajabhat University

² สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Program in General business management, Faculty of Management Science, Silpakorn University

*Corresponding author; email: bassa_1988@hotmail.com

(Received: 12 October 2019; Revised: 3 December 2019; Accepted: 16 March 2020)

2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์คาโนนิคอล พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เท่ากับ .70 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองชุดได้ร้อยละ 49 ($R_c^2 = .49$) โดยชุดตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าน้ำหนักความสำคัญคาโนนิคอลระหว่าง .59 - .86 ประกอบด้วย ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน และด้านองค์การและการดำเนินงาน ($r = .86$) ตามลำดับ ส่วนชุดตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีค่าน้ำหนักความสำคัญคาโนนิคอลระหว่าง .61 - .91 ประกอบด้วย พฤติกรรมการสำนึกถึงผู้อื่น พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ($r = .91$) ตามลำดับ

คำสำคัญ: การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the level of job satisfaction and organization citizenship behavior and 2) to study the canonical correlation between job satisfaction and organization citizenship behavior of front office retail store in Thonburi Bangkok. The samples were 382 employees working at front office retail store in Thonburi Bangkok. The data were collected by five-rating scale questionnaires and analyzed by using percentage, mean, standard deviation and canonical correlation analysis. The research findings were found that 1) the level of job satisfaction overall was at a high level. When considered by items, it was found that the facet with the highest mean was the work characteristics. The level of organization membership behavior of front office retail store in Thonburi Bangkok overall was at high level, when considered by items, it was found that being courtesy was with the highest mean and 2) the analysis of canonical correlation, it was found that the satisfaction of job correlated with the organization membership behavior and the canonical correlation coefficient was .70, with statistical significant at .05 with covariance of 49%. By job satisfaction set variables, weight of canonical importance between .59-.86 consisting of supervision, co-workers, promotion opportunities, the work itself and company and management ($r = .86$) respectively. The variables of organization membership behavior, weight of canonical importance between .61 - .91 consisting of courtesy, sportsmanship, altruism, conscientiousness and civic virtue ($r = .91$) respectively.

Keywords: Canonical Correlation Analysis, Job Satisfaction, Organization Citizenship Behavior

บทนำ

สภาพการแข่งขันที่รุนแรง องค์กรต่าง ๆ ในปัจจุบัน โดยเฉพาะในภาคธุรกิจการให้บริการจะต้องมีการพัฒนาองค์การรวมไปถึงบุคลากรในองค์การให้มีความรู้ ความสามารถและมีพฤติกรรมในระดับที่องค์การต้องการ เพื่อให้องค์การอยู่ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรงต่อไปได้ โดยพฤติกรรมหนึ่งที่จะทำให้องค์การขับเคลื่อนไปได้ นั่นก็คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Organ, 1991) ประกอบไปด้วย 5 พฤติกรรม ดังนี้ 1) พฤติกรรมการช่วยเหลือ 2) พฤติกรรมการสำนึกถึงผู้อื่น 3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น 4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และ 5) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ โดยพฤติกรรมดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น (ชยาภรณ์ แสงเฟื่อง, 2560: 2) แม้ว่าพฤติกรรมดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย แต่เป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นในการดำเนินงานขององค์การ หากขาดซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ไป ระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในองค์การก็จะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ (Katz & Kahn, 1978) พฤติกรรมเหล่านี้ถือเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ทำให้การทำงานในองค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การแล้ว จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมยังพบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Gilmer & others, 1971) เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่ช่วยในการผลักดันให้พนักงานทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งสำเร็จ การที่บุคคลในองค์การจะเกิดความพึงพอใจในงานหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับผู้บริหารหรือผู้ประกอบการเป็นสำคัญ กล่าวคือ ถ้าองค์กรมีผู้บริหารที่เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของบุคคลในการทำงาน เข้าใจหลักการในการบริหารงาน และมีปัจจัยอื่นเป็นเครื่องมือเกื้อหนุนหรือจูงใจในการทำงานมากขึ้น พนักงานหรือบุคคลในองค์การย่อมจะเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้นนักจิตวิทยาเชื่อว่า การที่มนุษย์ทำงานได้เต็มความสามารถขึ้นอยู่กับความเต็มใจในการปฏิบัติงาน และหากมีสิ่งจูงใจที่ตรงกับความต้องการก็จะเป็นแรงกระตุ้น ให้เกิดความเอาใจใส่ในงานที่ทำมากขึ้น อีกทั้งถ้ามนุษย์มีความพอใจในสถานประกอบการของตนเองก็พร้อมจะทุ่มเทกำลังความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้แก่สถานประกอบการมากขึ้นเป็นผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และการสร้างสรรค์ผลงานสูงขึ้นนอกเหนือไปจากการปฏิบัติงานปกติ (รภัฏกุล ฉัตรนันทเวช และคณะ, 2556: 68)

ในหลายองค์การมีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (ดวงพร ทวีรักษ์, 2560: 3) ซึ่งถือว่าองค์การธุรกิจต่างให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้เป็นอย่างมาก ดังนั้นวิจัยจึงสนใจศึกษาประเด็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เนื่องจากปัจจัยและพฤติกรรมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดทัศนคติการทำงานของคนในองค์การ และการที่คนในองค์การมีทัศนคติในเชิงบวก ก็เป็นสิ่งบ่งชี้ถึงพฤติกรรมการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดี (ธิดาเดียว เจริญมิตร, 2556: 2) ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จและรับมือกับการแข่งขันได้อย่างทัน่วงที ในการศึกษาที่ผ่านมา การศึกษา

เรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ในบริบทการปฏิบัติงานของพนักงานบริการส่วนหน้า ร้านค้าปลีกนั้น เป็นบริบทที่มีความน่าสนใจ และประกอบกับพนักงานในกลุ่มดังกล่าวเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญกับองค์กร เพราะเป็นกลุ่มที่บริการและสัมผัสกับลูกค้าโดยตรง ดังนั้นปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรถือเป็นพฤติกรรมที่สำคัญต่อพนักงานกลุ่มนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาประเด็นดังกล่าว เพื่อนำเสนอผลการศึกษาถึงปัจจัยและพฤติกรรมดังกล่าวว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร และสามารถนำผลการศึกษาดังกล่าวไปเป็นแนวทางในการสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรต่อไป

ดังนั้น จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจอย่างยิ่งว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรหรือไม่ และหากพบว่ามีความสัมพันธ์กันจะมีความสัมพันธ์อย่างไร โดยการวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์คาโนนิคอล เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยการวิจัยนี้จะช่วยบอกว่าปัจจัยใดที่สำคัญและจำเป็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และนอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ทำให้พนักงานของตนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร โดยในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาในบริบทของพนักงานบริการส่วนหน้า ร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร เนื่องจากตำแหน่งงานดังกล่าวเป็นตำแหน่งงานที่เป็นด้านหน้าในการให้บริการ และเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญโดยตรงต่อลูกค้า

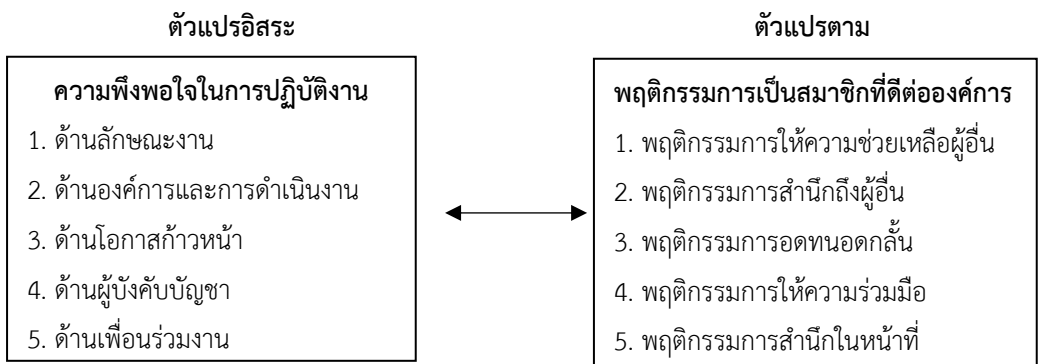
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริการส่วนหน้า ร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์คาโนนิคอลระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของพนักงานบริการส่วนหน้า ร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งสนใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร โดยอาศัยหลักการและแนวคิด รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาปรับให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร และจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้พบว่าแนวคิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของ Gilmer & others (1971) และ แนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของ Organ (1991) เป็น

แนวคิดที่มีเนื้อหาครอบคลุม และเหมาะสมกับบริบทที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของ Gilmer & others (1971) ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านองค์การและการดำเนินงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน และ 2) แนวคิดของ Organ (1991) ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ประกอบด้วย 5 พฤติกรรม ดังนี้ พฤติกรรม การช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการสำนึกถึงผู้อื่น พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ โดยมีตัวแปรต่าง ๆ มาประกอบเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย (ได้ดังภาพ 1) และจากกรอบแนวคิดได้นำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยรวม ว่า “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ”



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ความสัมพันธ์คานิคอระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ของพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีก ในเขตธนบุรี เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ Cochran (1953) โดยได้ขนาดตัวอย่าง อย่างน้อย 384 ตัวอย่าง และในการวิจัยครั้งนี้ ได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างเพื่อป้องกันการสูญหายและไม่ได้รับการตอบกลับของแบบสอบถาม ในการเก็บข้อมูลจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 ตัวอย่าง โดยการเลือกสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกจากบุคคลากรที่สะดวกในการให้ข้อมูล เนื่องจากประชากรที่เก็บนั้นค่อนข้างเข้าถึงได้ยาก เพราะต้องปฏิบัติงานและดูแลลูกค้าตลอดเวลา

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาจากแนวคิดของ Gilmer & others (1971) โดยผู้เขียนได้แบ่งความพึงพอใจออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านลักษณะงาน 2) ด้านองค์การและการดำเนินงานงาน 3) ด้านโอกาสก้าวหน้า 4) ด้านผู้บังคับบัญชา และ 5) ด้านเพื่อนร่วมงาน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยพัฒนามาจากแนวคิดของ Organ (1991) ซึ่งประกอบไปด้วย 5 พฤติกรรม ดังนี้ ประกอบด้วย 5 พฤติกรรม ดังนี้ 1) พฤติกรรมการช่วยเหลือ 2) พฤติกรรมการสำนึกถึงผู้อื่น 3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น 4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และ 5) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) จำนวน 8 ข้อ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ค่าตอบแทนที่ได้รับ อายุงานในองค์การ และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยพัฒนาจากแนวคิดของ Gilmer & others (1971) จำนวน 23 ข้อ ประกอบไปด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านลักษณะงาน จำนวน 5 ข้อ 2) ด้านองค์การและการดำเนินงาน จำนวน 4 ข้อ 3) ด้านโอกาสก้าวหน้า จำนวน 5 ข้อ 4) ด้านผู้บังคับบัญชา จำนวน 4 ข้อ และ 5) ด้านเพื่อนร่วมงาน จำนวน 5 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scales)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยพัฒนามาจากแนวคิดของ Organ (1991) จำนวน 25 ข้อ ประกอบไปด้วย 5 ด้าน คือ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น จำนวน 5 ข้อ 2) พฤติกรรมการสำนึกถึงผู้อื่น จำนวน 5 ข้อ 3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น จำนวน 5 ข้อ 4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ จำนวน 5 ข้อ และ 5) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scales) โดยมีเกณฑ์การเลือกตอบ การให้คะแนน และการแปลผลเหมือนกับตอนที่ 2

4. การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

- 4.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม
- 4.2 กำหนดประเด็นและขอบเขตคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
- 4.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ว่าแบบสอบถามวัดเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษามากน้อย

เพียงใด จากนั้นนำเครื่องมือที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Congruency) โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2551)

4.4 นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบ (Try Out) โดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เท่ากับ .884 และ .859 ตามลำดับ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาร์ค ทั้งชุดมีค่า .897 ซึ่งมีความมากกว่า .70 (Nunnally, 1978) แสดงว่าตัวแปรชุดนี้มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาครั้งนี้ได้

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

5.1 ผู้วิจัยขออนุญาตองค์กร และหน่วยงานที่เข้าไปเก็บข้อมูล โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและการตอบแบบสอบถาม

5.2 เข้าไปแจกแบบสอบถาม รวมทั้งขอความอนุเคราะห์พนักงานระดับหัวหน้างานของแต่ละหน่วยงานให้เป็นผู้เก็บให้จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

5.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถามกลับคืนจากหน่วยงาน ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 382 ฉบับ อัตราการตอบกลับ เท่ากับ 95.50%

5.2 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสอบถามแต่ละฉบับ และนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ความสัมพันธ์คาโนนิคอลระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของพนักงานบริการส่วนหน้า ร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร แบ่งการนำเสนอผลการวิจัยเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริการส่วนหน้า ร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการส่วนหน้า ร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ปรากฏดังตาราง 1

ตาราง 1 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
1. ด้านลักษณะงาน	3.86	.64	สูง	1
2. ด้านองค์การและการดำเนินงาน	3.80	.65	สูง	3
3. ด้านโอกาสก้าวหน้า	3.52	.67	สูง	5
4. ด้านผู้บังคับบัญชา	3.70	.80	สูง	4
5. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.83	.75	สูง	2
รวม	3.74	.52	สูง	

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{x} = 3.74$, S.D. = .52) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูงเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านลักษณะงาน ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = .64) ด้านเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = .75) ด้านองค์การและการดำเนินงาน ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = .65) ด้านผู้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 3.70$, S.D. = .80) และด้านโอกาสก้าวหน้า ($\bar{x} = 3.52$, S.D. = .67)

2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ปรากฏดังตาราง 2

ตาราง 2 ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	3.95	.60	สูง	2
2. พฤติกรรมการสำนึกถึงผู้อื่น	4.00	.66	สูง	1
3. พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น	3.91	.66	สูง	3
4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	3.87	.59	สูง	5
5. พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	3.89	.63	สูง	4
รวม	3.92	.52	สูง	

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งมีพฤติกรรมโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.92$, S.D. = .52) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมทุกลักษณะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ พฤติกรรมการสำนึกถึงผู้อื่น ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = .66) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ($\bar{x} = 3.95$,

S.D. = .60) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = .66) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ($\bar{x} = 3.89$, S.D. = .63) และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = .59) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ค่านิยมคอรระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

ตาราง 3 ค่าความสัมพันธ์ค่านิยมคอรระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

Root No.	Canonical correlation	Square correlation	Eigen Value	Wilks' lambda	F – value (Chi-square)	df	p-value
1	.70	.49	.96	.41	15.01	25	.00*
2	.39	.15	.18	.80	5.31	16	.00*
3	.21	.04	.05	.95	2.34	9	.013
4	.10	.01	.01	.99	.97	4	.424
5	.013	.00	.00	1.00	.06	1	.805

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์จากการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ค่านิยมคอร (Canonical Correlation Analysis) ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีค่าความสัมพันธ์ค่านิยมคอรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ฟังก์ชัน คือ ฟังก์ชันที่ 1 และฟังก์ชันที่ 2 มีค่าความสัมพันธ์ค่านิยมคอร (R_c^2) เท่ากับ .70 และ .39 ตามลำดับ ส่วนฟังก์ชันที่ 3 ฟังก์ชันที่ 4 และฟังก์ชันที่ 5 มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติพิจารณาจากค่า p-value มีค่าเท่ากับ .00 ($p\text{-value} = .00 < .05$)

เมื่อพิจารณาค่าความแปรปรวนของความสัมพันธ์ค่านิยมคอร (Eigen Value) ทั้ง 5 ฟังก์ชัน พบว่ามีค่าเรียงตาม ฟังก์ชันที่ 1, ฟังก์ชันที่ 2, ฟังก์ชันที่ 3, ฟังก์ชันที่ 4 และฟังก์ชันที่ 5 เท่ากับ .96, .18, .05, .01 และ .00 ตามลำดับ แสดงว่าในฟังก์ชันที่ 1 ซึ่งเป็นฟังก์ชันที่มีค่าความสัมพันธ์สูงสุด ทั้งนี้ จากการพิจารณาค่าความสัมพันธ์ค่านิยมคอรกำลังสอง (R_c^2) มีค่าเท่ากับ .49 ซึ่งสูงกว่าค่าความสัมพันธ์ค่านิยมคอรกำลังสอง (R_c^2) ของฟังก์ชันที่ 2 ที่มีค่าเท่ากับ .15 กล่าวคือ ฟังก์ชันที่ 1 สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองชุดได้ถึงร้อยละ 49 ในขณะที่ฟังก์ชันที่ 2 อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองชุด ได้เพียงร้อยละ 15 ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงนำเสนอเฉพาะฟังก์ชันที่ 1 เป็นฟังก์ชันที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์คาโนนิคอลระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี
กรุงเทพมหานคร

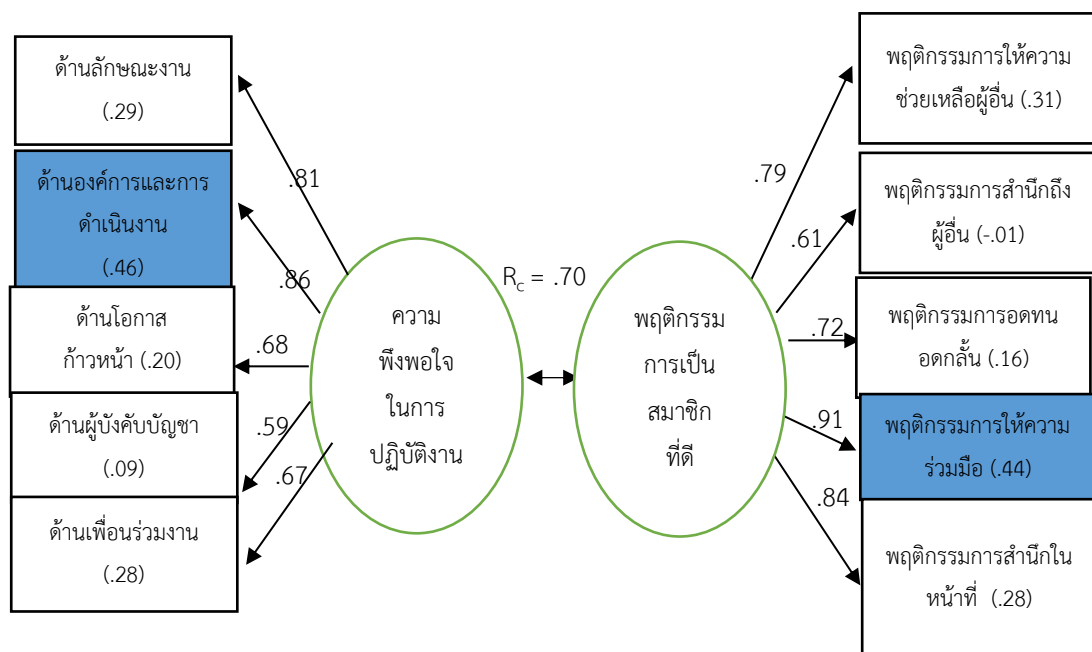
ตัวแปร	ฟังก์ชันที่ 1	
	ค่าสัมประสิทธิ์คาโนนิคอล แบบคะแนนมาตรฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์โครงสร้าง
ชุดตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		
ด้านลักษณะงาน	.29	.81
ด้านองค์การและการดำเนินงาน	.46	.86
ด้านโอกาสก้าวหน้า	.20	.68
ด้านผู้บังคับบัญชา	.09	.59
ด้านเพื่อนร่วมงาน	.28	.67
ชุดตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ		
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	.31	.79
พฤติกรรมการสำนึกถึงผู้อื่น	-.01	.61
พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น	.16	.72
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	.44	.91
พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	.28	.84

จากตาราง 4 สามารถอธิบายได้ว่า ในฟังก์ชันที่ 1 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์คาโนนิคอลแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่า ชุดตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตัวแปรด้านองค์การและการดำเนินงาน มีความสำคัญในการอธิบาย ชุดตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด (.46) รองลงมาคือ ตัวแปรด้านลักษณะงาน (.29) ตัวแปรด้านเพื่อนร่วมงาน (.28) ตัวแปรด้านโอกาสก้าวหน้า (.20) และตัวแปรด้านผู้บังคับบัญชา (.09) ตามลำดับ ส่วนชุดตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ พบว่า ตัวแปรพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีความสำคัญในการอธิบายชุดตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากที่สุด (.44) รองลงมาคือ ตัวแปรพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (.31) ตัวแปรพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (.28) ตัวแปรพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (.16) และตัวแปรพฤติกรรมการสำนึกถึงผู้อื่น (-.01) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์โครงสร้างตามเกณฑ์การกำหนดค่าสัมประสิทธิ์โครงสร้างที่มีค่ามากพอที่จะตีความได้ กล่าวคือ มากกว่าหรือเท่ากับ .45 (Sherry & Henson, 2005: 37-48) พบว่า ชุดตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรด้านองค์การและการดำเนินงาน (.86) ได้มากที่สุด รองลงมาคือ ตัวแปรด้านลักษณะงาน (.81) ตัวแปรด้านโอกาสก้าวหน้า (.68) ตัวแปรด้าน

เพื่อนร่วมงาน (.67) และตัวแปรด้านผู้บังคับบัญชา (.59) ตามลำดับ ส่วนชุดตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร พบว่า สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรพฤติกรรมการให้ความร่วมมือได้มากที่สุด (.91) รองลงมา คือ ตัวแปรพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (.84) ตัวแปรพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (.79) ตัวแปรพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (.72) และตัวแปรพฤติกรรมการสำนึกถึงผู้อื่น (.61) ตามลำดับ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถเขียนเป็นภาพความสัมพันธ์ค่าโนนิคอลฟังก์ชันที่ 1 ได้ดังภาพ 2



ภาพ 2 รูปแบบความสัมพันธ์ค่าโนนิคอลระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

จากภาพ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของชุดตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($R_c = .70$) พิจารณาจากเกณฑ์ช่วงเกณฑ์คือ อยู่ในช่วง .50 - .70 ของ ชัยวิจิต เชียรชนะ (2558) โดยชุดตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีตัวแปรอธิบายปัจจัย 5 ตัวแปร มีค่าสัมประสิทธิ์คาโนนิคอล อยู่ระหว่าง .59 - .86 มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน โดยตัวแปรด้านองค์การและการดำเนินงาน ($r = .86$) เป็นตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักคาโนนิคอลสูงที่สุดของชุดตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ตัวแปรด้านลักษณะงาน ($r = .81$) ตัวแปรด้านโอกาสก้าวหน้า ($r = .68$) ตัวแปรด้านเพื่อนร่วมงาน ($r = .67$) และตัวแปรด้านผู้บังคับบัญชา ($r = .59$) ตามลำดับ ในขณะที่ชุดตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีตัวแปรอธิบายปัจจัย 5 ตัวแปร ค่าสัมประสิทธิ์คาโนนิคอล อยู่ระหว่าง .61 - .91 มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน โดยพฤติกรรม

การให้ความร่วมมือ ($r = .91$) เป็นตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักคานอนิโคลสูงที่สุด รองลงมา คือ ตัวแปรพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ($r = .84$) ตัวแปรพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ($r = .79$) ตัวแปรพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ($r = .72$) และตัวแปรพฤติกรรมการสำนึกถึงผู้อื่น ($r = .61$) ตามลำดับ จากข้างต้นกล่าวได้ว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กันและหากขาดตัวแปรตัวใดไปก็จะมีผลกระทบทางเดียวกันกับตัวแปรตัวอื่น ๆ

ข้อค้นพบข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ในการสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผู้บริหารควรตระหนักถึงปัจจัยและพฤติกรรมดังกล่าวในการบริหารงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัจจัยด้านองค์การและการดำเนินงาน และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ซึ่งถือว่า สองตัวแปรนี้ เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากและกล่าวได้ว่า ตัวแปรทั้งสองนี้ เป็นตัวแปรที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์การ โดยองค์การควรให้ความสำคัญกับการดำเนิน มีนโยบายที่สนับสนุนการทำงานและส่งเสริมการทำงานอย่างมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้น

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ความสัมพันธ์คานอนิโคลระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปประเด็นสำคัญและนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้แยกอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในแต่ละด้าน ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า ตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานเป็นตัวแปรที่พนักงานบริการส่วนหน้า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อาจเนื่องมาจากลักษณะงานที่ทำทำให้พนักงานมีความรู้สึว่าตนได้ใช้ความรู้ ความสามารถ เห็นคุณค่าและความสำคัญในงานที่ตนได้รับมอบหมาย จนอยากปฏิบัติงานให้สำเร็จ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ คนางค์ ภูมดี (2559: 45) ที่ศึกษาพบว่า หากงานที่มีความท้าทายจะทำให้พนักงานอยากปฏิบัติให้สำเร็จ แม้จะต้องปฏิบัติงานนอกเวลาโดยไม่ได้รับค่าตอบแทนก็ตาม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงพร ทวีรักษ์ (2560: 89) และ ภัทรา ปานะจำนงค์ (2560: 113-114) ที่พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในลักษณะงานนั้น มาจากงานที่ปฏิบัติมีความท้าทายได้ใช้ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ที่สั่งสมจากการปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาผลงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงาน รวมไปถึงการได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากการทำงาน และจากผลการศึกษา ยังพบอีกว่า ด้านโอกาสก้าวหน้า นั้น เป็นด้านที่พนักงานบริการส่วนหน้า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะพนักงานยังไม่ค่อยพอใจในโอกาส และความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงานที่ได้รับ รวมไปถึงการมองเห็นถึงความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งที่พนักงานได้รับอาจมีค่อนข้างน้อย โดยผลการศึกษา ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลลิต ถนอมสิงห์ (2557: 10); อาจารย์ ประจวบเหมาะ (2558: 173-174) ที่ศึกษาพบว่า พนักงานจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้น ส่วนหนึ่งเป็นเพราะความพึงพอใจที่เกิดจากขวัญ

และกำลังใจที่ได้รับในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งในการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อการปฏิบัติงานในองค์การทั้งสิ้น ดังนั้น องค์การควรให้ความสนใจกับผลตอบแทน รางวัลใจ รวมไปถึงการทำให้พนักงานมองเห็นถึงโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน โดยการมีการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) เพื่อให้พนักงานได้เห็นถึงแนวโน้มของอาชีพตนเองในอนาคต

1.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ของพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ในด้านการสำนึกถึงผู้อื่นเป็นตัวแปรที่พนักงานบริการส่วนหน้า มีระดับพฤติกรรมมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีพฤติกรรมที่สนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์การ โดยการคำนึงถึงผู้อื่นให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคล ตลอดจนพยายามป้องกันและหลีกเลี่ยงปัญหาการกระทบกระทั่งกับบุคคลอื่น เนื่องจากในการปฏิบัติงานต้องมีการพึ่งพาอาศัยกัน ซึ่งการกระทำและตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อบุคคลอื่น (Organ, 1991) ทำให้พนักงานจึงต้องคำนึงถึงผู้อื่นเป็นส่วนมากในการปฏิบัติงานใด ๆ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ กษวรรณ ทองคำ (2558: 88) และ รุจิรา เชาวสุโข (2560: 75–76) ที่ศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ เมื่อพนักงานได้รับการดูแลเอาใจใส่ที่ดี พนักงานจะเปิดรับฟังความคิดเห็นจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน มีการช่วยเหลือการทำงานซึ่งกันและกันด้วยความเต็มใจ และเมื่อมีงานเร่งด่วน พนักงานส่วนใหญ่จะตั้งใจปฏิบัติงานจนสำเร็จ และยังทำงานด้วยความเต็มใจอย่างสุดความสามารถเพื่อให้งานลุล่วงไปได้ด้วยดี และจากผลการศึกษายังพบอีกว่า พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ เป็นด้านที่พนักงานบริการส่วนหน้า มีพฤติกรรมดังกล่าวน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะบริบทของรูปแบบในการปฏิบัติงานที่มีลักษณะการทำงานตามคำสั่ง ประกอบกับผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งอยู่ในระดับปฏิบัติการ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มากนัก ดังนั้น เมื่อองค์การขอความร่วมมือในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากภาระการทำงานจึงมีค่อนข้างน้อยตามไปด้วย และพนักงานอาจยังไม่รู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งผลการศึกษานี้ขัดแย้งกับผลการศึกษาของ โกศล ตามะทะ (2559: 98) ที่ศึกษาพบว่า การให้ความร่วมมือของบุคลากรทางการศึกษาอย่างครูนั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด อาจเป็นเพราะจากบุคลากรครูมีลักษณะพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ทุ่มเทกำลังความสามารถและความพยายาม โดยไม่คำนึงว่างานดังกล่าวจะเป็นงานที่ถูกกำหนดไว้ในหน้าที่ที่จำเป็นต้องปฏิบัติหรือไม่ พร้อมยินดีช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และงานที่เห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อองค์การ โดยไม่มีเรื่องการให้รางวัลตอบแทนหรือการลงโทษเข้ามาเกี่ยวข้อง จากผลการศึกษา เห็นได้ว่าองค์การควรใส่ใจพนักงานในทุกระดับ สร้างความเท่าเทียมในการทำงาน ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน เพื่อให้พนักงานในองค์การเกิดความเห็นอกเห็นใจ รักและรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ เพราะหากองค์การสามารถเสริมสร้างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีเหล่านี้ให้กับพนักงานได้ก็จะทำให้การดำเนินงานในองค์การราบรื่น ซึ่งส่งผลดีต่อเป้าหมายขององค์การในระยะยาวอีกด้วย

2. ความสัมพันธ์ค่านิยมคระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่าความสัมพันธ์ค่านิยมคในระดัสูง และจากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านองค์การและการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงกับตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ด้านการให้ความร่วมมือ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหากพนักงานมีความพึงพอใจในด้านองค์การและการดำเนินงานมีแนวโน้มที่พนักงานจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรแบบให้ความร่วมมือสูง ดังนั้น หากองค์การต้องการสนับสนุนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร องค์การควรส่งเสริม สนับสนุนไปที่ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือกับองค์การเป็นอันดับแรก ส่งเสริมเน้นกิจกรรมที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การ สร้างความภาคภูมิใจในองค์การให้กับพนักงาน และมีระบบการดำเนินงานขององค์การที่ยุติธรรม เพื่อให้พนักงานเกิดการรับรู้ถึงความใส่ใจที่องค์กรมอบให้ ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิพรรณ พิเชฐศิริประภา (2560: 320) ที่ศึกษาพบว่า องค์การจะต้องมีการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรในองค์การเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร และสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ เช่นเดียวกับ ชูติมา คุณนะ (2556) ที่ศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงาน และยังกล่าวอีกว่า หากบุคคลรับรู้ถึงความยุติธรรมและความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน บุคคลจะมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และมีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์การต่อไป แต่ในทางกลับกัน ถ้าบุคคลเผชิญกับความไม่เสมอภาค โดยทั่วไปแล้วบุคคลจะเกิดความคับข้องใจ ทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ มาสาย ขาดงาน ลาภิจ ลาป่วย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรต่ำ และลาออกจากงานในที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยวรรณ สุกดิษฐ์ (2555: 96) ที่กล่าวว่า หากพนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนและความยุติธรรมที่องค์กร หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงานมอบให้ จากผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานทั้งด้านรูปธรรมและนามธรรม เช่น การได้รับเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรจัดสรรให้ การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่า องค์การ หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานเห็นคุณค่าในตนเองก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ตลอดจนเกิดความรู้สึกผูกพันที่ต้องดูแลและช่วยเหลือองค์การและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการตอบแทนเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีค่าน้ำหนักของตัวแปรมากที่สุด ซึ่งหมายถึงพฤติกรรมในมิตินี้มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าหากพนักงานมีความพึงพอใจในด้านองค์การและการดำเนินงาน ก็มีแนวโน้มที่พนักงานจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การแบบให้ความร่วมมือ ดังนั้นในการเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การให้กับพนักงาน องค์การจำเป็นต้องคำนึงถึงการทำงานร่วมกัน โดยองค์การควรจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในองค์การ หรือผลักดันให้เกิดนโยบายการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ ในการทำงานต่อไปเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. จากผลการวิจัย พบว่า ด้านองค์การและการดำเนินงาน มีค่าน้ำหนักของตัวแปรมากที่สุด ซึ่งหมายถึงความพึงพอใจในมิตินี้มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ดังนั้นในการธำรงรักษาพนักงาน และสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้น ควรเน้นกิจกรรมที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การ รวมไปถึงการสร้างสภาพภูมิใจในองค์การให้กับพนักงาน เช่น การที่องค์การทำกิจกรรมเพื่อสังคมและให้พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วม การสร้างภาพลักษณ์องค์การและการสร้างภาพลักษณ์ในการเป็นนายจ้างที่ดี ตลอดจนสร้างการดำเนินการที่เน้นความเท่าเทียมของพนักงานทุกกลุ่ม กิจกรรมเหล่านี้จะช่วยทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเกิดความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งจะทำให้องค์การสามารถรักษาพนักงานตลอดจนพฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่อองค์การไว้ได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษากลุ่มประชากรเฉพาะพนักงานบริการส่วนหน้าร้านค้าปลีกในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นกลุ่มที่อยู่ในภาคบริการเชิงพาณิชย์ และมีข้อจำกัดในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลได้นั้นส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการทำให้การเก็บข้อมูลอาจไม่ได้กระจายในทุกระดับ ดังนั้นควรมีการศึกษากับประชากรในกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น กลุ่มพนักงานสายสนับสนุนขององค์การ กลุ่มพนักงานฝ่ายผลิต เป็นต้น ให้มีการกระจายกลุ่มประชากรมากกว่านี้ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่กว้างขึ้น

2. เนื่องจากในการศึกษครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว จึงทำให้การศึกษาไม่ทราบถึงข้อมูลในเชิงลึก โดยเฉพาะในด้านของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน บุคคลเหล่านี้เป็นบุคคลที่สำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ จึงควรมีการวิจัยเฉพาะด้านผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยอาจใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่รอบด้าน และเพื่อให้ทราบปัญหาและแนวทางการแก้ไขที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น หรืออาจทำวิจัยเชิงนโยบาย (Policy research) เพื่อให้ได้รูปแบบหรือข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ต่อไปกับองค์การหรือหน่วยงาน

ที่เกี่ยวข้อง เช่น การพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายในการเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เป็นต้น

3. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรพิจารณาตัวแปรอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เช่น การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ เป็นต้น โดยอาจนำมาศึกษาร่วมกันเป็นตัวแปรต้น เพิ่มเติมจากการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งตัวแปรเหล่านี้จะช่วยทำให้องค์การทราบถึงกลวิธีในการจัดการกับการสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้อย่างรอบด้าน และนำไปพัฒนาเป็นข้อเสนอเชิงกลยุทธ์ในองค์การต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กษวรรณ ทองคำ. (2558). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับประสิทธิผลขององค์การของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.
- โกศล ตามะทะ. (2559). แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำที่แท้จริงของผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- คนางค์ ภูมิตี. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความภักดีต่อองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม. วารสารสยามวิชาการ, 17(29), 31 – 49.
- ชยาภรณ์ แสงเฟื่อง. (2560). อิทธิพลของผลตอบแทนขององค์การต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การความผูกพันกับองค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย (วิทยานิพนธ์ธุรกิจดุสิตบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ชัยวิชิต เขียวชนะ. (2558). การใช้สถิติหลายตัวแปรเพื่อการวิจัย : การออกแบบ การวิเคราะห์ และการตีความหมาย. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ชุดิมา คุณนะ. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ดวงพร ทวีรักษ์. (2560). อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2551). การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย. กาฬสินธุ์: ประสานการพิมพ์.

- จิตาเดียว เจริญมิตร. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับคุณภาพชีวิตการทำงาน* ของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครปฐม (การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- ปิยวรรณ สุกดิษฐ์. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรม* ด้านกระบวนการ คุณลักษณะงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท พานาโซนิค ออโตโมทีฟ ซิสเต็มส์ เอเชีย แปซิฟิค (ประเทศไทย) จำกัด (วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- พิพรรธน์ พิเชฐศิริประภา. (2560). อิทธิพลเชิงโครงสร้างของวัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจในงานที่ ส่งผลต่อผลการดำเนินงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคตะวันออก. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย*, 7(3), 313 – 321.
- ภัทรา ปานะจำนงค์. (2560). *อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน* ความผูกพันกับองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสาย สนับสนุนในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย รามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- รภัสสกุล ฉัตรนันท์เวช, พวงเพชร วัชรอยู่, และศยามล เอกะกุลนันต์. (2556). อิทธิพลของความพึงพอใจใน การทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานในบริษัทแห่งหนึ่ง. *วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์*, 6(2), 67-74.
- รุจิรา เชาวส์สุโข. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ* องค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษา บริษัท แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ลลิต ถนอมสิงห์. (2557). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อความพึงพอใจในการทำงานและความ ผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมูลนิธิชัยพัฒนา. *วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์*, 9(2), 30 – 41.
- อาจารย์ ประจวบเหมาะ. (2558). *กำลังขวัญ แรงจูงใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ* พนักงานลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษากรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลวกแดง จังหวัดระยอง (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทเกษม.
- Cochran, W. G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons.
- Gilmer, B. V. H. (1971). *Industrial and organizational psychology (McGraw-Hill series in psychology)*. New York: Macmillan.

Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organization* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

Nunnally, J. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw Hill.

Organ, D. W. (1991). *Organizational Citizenship Behavior* (4th ed.). U.S.A.: Richard D. Irwin.

Sherry, A., & Henson, R. (2005). Conducting and Interpreting Canonical Correlation Analysis in Personality Research: A User-Friendly Primer. *Journal of Personality Assessment*, 84(1), 37-48.