

แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ ประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรวัยทำงาน Motivation toward Work, Organizational Citizenship Behavior, and Performance Effectiveness of Working People

รวินท์พร สุวรรณรัตน์ และ บังอร โสฬส

สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
Email : s.rawinporn@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิผลการทำงานในองค์การของบุคลากรวัยทำงาน รวมทั้งศึกษาอำนาจในการทำนายประสิทธิผลการทำงานในองค์การ แรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยพนักงานในองค์การต่างๆ ซึ่งเป็นนักศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์จำนวน 401 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 401 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มทีละตัวแปร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้ 1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมและรายด้านทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิผลการทำงานในองค์การทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน 2) แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน 3) แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิผลการทำงานในองค์การทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน 4) แรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอำนาจร่วมกันทำนายประสิทธิผลการทำงานในองค์การได้ร้อยละ 51.6 ผลการวิจัยทำให้เสนอแนะได้ว่าองค์กรควรส่งเสริมพัฒนาให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิผลการทำงานในองค์การสูงตามไปด้วย

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, ประสิทธิผลการทำงานในองค์การ

Abstract

The objectives of this research were to study the relationships among motivation toward work, organizational citizenship behavior and performance effectiveness of working people and investigate the predictive power of motivation toward work and organizational citizenship behavior on performance effectiveness. The sample of this research consisted of 401 working people who were students of National Institute of Development Administration. Data were collected by 401 questionnaires. Data analysis in the research utilized Pearson Correlation and Multiple Regression Analysis. The analyses showed that: 1) there were significant positive relationships between organizational citizenship behavior as a whole and each component and performance effectiveness in all and every component; 2) there were significant positive relationships between motivation toward work as a whole and each component and organizational citizenship behavior in all and

every component; 3) there were significant positive relationships between motivation toward work as a whole and each component and performance effectiveness in all and every component; 4) motivation toward work, organizational citizenship behavior together could make 51.6 percent predictive power on performance effectiveness. The findings suggest that organizations should try to improve employees with high motivation toward work. These employees will later express high organizational citizenship behavior and performance effectiveness.

Keywords: Motivation toward work, Organizational citizenship behavior, Performance effectiveness

1. บทนำ

องค์การต่างๆ ทั้งเอกชนและภาครัฐในปัจจุบัน กำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมที่องค์กรกำลังเผชิญอยู่นั้น มีลักษณะของความผันผวน (Volatility) ความไม่แน่นอน (Uncertainty) ความซับซ้อน (Complexity) และความไม่ชัดเจน (Ambiguity) ที่เรียกว่า VUCA [1] ทำให้องค์กรต่างๆ ต้องมีการปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าว และสิ่งที่จะช่วยนำพาให้องค์การอยู่รอดได้ในสภาวะการเปลี่ยนแปลง คือ ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร [2] อย่างไรก็ตามเป็นที่ตระหนักดีว่า การที่มนุษย์จะเป็นทรัพยากรที่มีค่าย่อมต้องผ่านการศึกษารียนรู้ หรือกล่าวได้ว่าการศึกษาถือเป็นรากฐานที่สำคัญของการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ ด้วยความสำคัญของการศึกษา พนักงานในองค์กร จึงเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาโท ปีละมากกว่า 150,000 คน [3] เพื่อให้มีระดับความรู้ที่สูงขึ้น สามารถใช้ความรู้ช่วยในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหา รวมถึงประเมินเหตุการณ์ในอนาคตที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและคาดการณ์ได้ยาก

การที่องค์กรต้องเผชิญกับสภาพการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวประกอบกับการแข่งขันทางธุรกิจทั่วโลกมีการแข่งขันสูงขึ้น จึงทำให้องค์การไม่เพียงต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้เท่านั้น (Task Performance) แต่ยังต้องการบุคลากรที่มีการปฏิบัติงานเชิงบริบท (Contextual Performance) ได้ด้วย [4] นั่นคือ องค์กรต้องการให้บุคลากรมีพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) โดยพฤติกรรมที่กล่าวมานี้ เรียกว่า พฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร [5] อันเป็นพฤติกรรมที่ช่วยหล่อเลี้ยงกลไกการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กร อีกทั้งช่วยเพิ่มประสิทธิผลการทำงานในองค์กรของบุคลากรให้มากยิ่งขึ้น กล่าวคือ การดำเนินงานที่ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้ [6] โดยมีงานวิจัยพบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการทำงาน [7]

ทั้งนี้ผู้วิจัย พบว่า มีปัจจัยด้านจิตลักษณะของบุคคลที่เป็นสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมประเภทต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมกรใช้ชีวิต พฤติกรรมกรอยู่ร่วมกันในสังคม หรือแม้แต่พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งปัจจัยที่มีการกล่าวถึงตั้งแต่อดีตจนปัจจุบันทั้งในต่างประเทศและในประเทศไทย คือ แรงจูงใจในการทำงาน [8-9] ซึ่งมีผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคาร [10] นอกจากนี้แรงจูงใจในการทำงานเป็นสาเหตุของการเกิดพฤติกรรม แรงจูงใจในการทำงานยังเป็นความต้องการที่จะทำสิ่งใดให้ประสบผลสำเร็จ โดยใช้แรงจูงใจเป็นตัวผลักดันให้เกิดประสิทธิผลการทำงานที่ดี มีผลงานที่มีคุณภาพ ดังเช่น ผลงานวิจัยที่พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการ [11] และพบด้วยว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอำนาจในการทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรเอกชน [12] จากความสัมพันธ์ข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิผลการทำงานในองค์กรว่ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างไร โดยมุ่งศึกษากับพนักงานในองค์กรที่ศึกษาต่อระดับปริญญาโท จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เนื่องจาก เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแห่งเดียวในประเทศไทยที่ทำ

การสอนเฉพาะระดับบัณฑิตศึกษา และยึดเป้าหมายความสำเร็จทางการทำงานของนักศึกษาเป็นเป้าหมายสำคัญ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิผลการทำงานในองค์กรของบุคลากรวัยทำงาน

2.2 เพื่อศึกษาอำนาจในการทำนายนาร่วมกันของแรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานในองค์กรของบุคลากรวัยทำงาน

3. ขอบเขตการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานในองค์กรต่างๆ ซึ่งเป็นนักศึกษา คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 500 คน ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้แก่ประชากรและได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 401 ชุด (ร้อยละ 80.2)

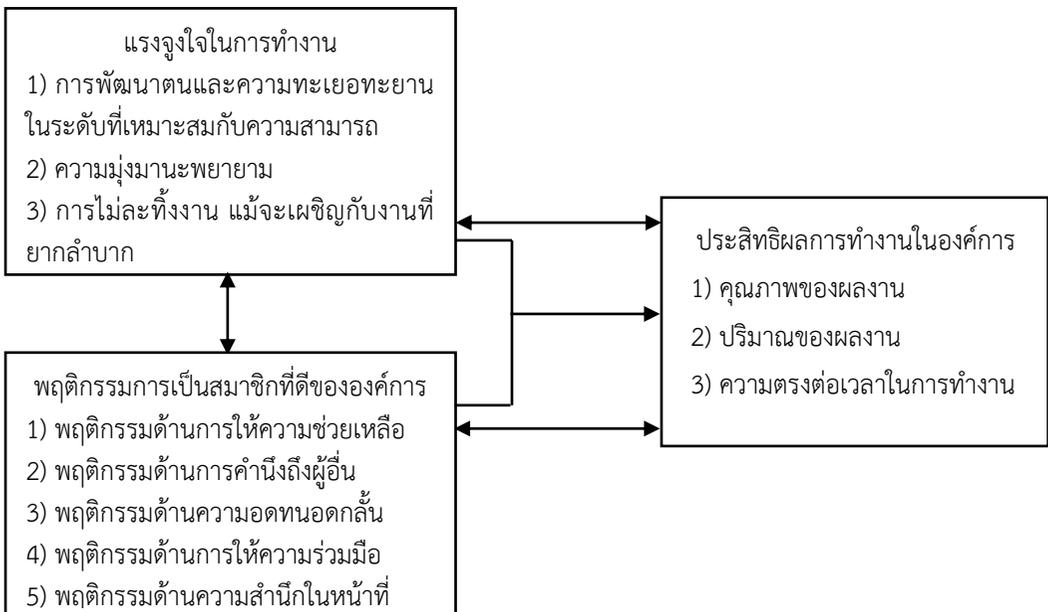
3.2 ตัวแปรที่ศึกษา

3.2.1 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิผลการทำงานในองค์กรประกอบด้วย ด้านคุณภาพของผลงาน ด้านปริมาณของผลงาน และด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน

3.2.2 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความทะเยอทะยานในระดับที่เหมาะสมกับความสามารถ ด้านความมุ่งมั่นพยายาม และด้านการไม่ละทิ้งงานแม้จะเผชิญกับงานที่ยากลำบาก 2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านการให้ความร่วมมือ และด้านความสำนึกในหน้าที่

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดจากการประมวลเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรแรงจูงใจในการทำงานในการศึกษาค้นคว้านี้ มาจากทฤษฎีความต้องการของ McClelland และแนวคิดลักษณะผู้มีแรงจูงใจในการทำงานสูงของ Hermans ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมาจากแนวคิดของ Organ และตัวแปรประสิทธิผลการทำงานในองค์กรมาจากแนวคิดของ Chemers and Ayman แสดงในรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

5. สมมติฐานการวิจัย

5.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการทำงานในองค์กร

5.2 แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

5.3 แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการทำงานในองค์กร

5.4 แรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอำนาจร่วมกันทำนายประสิทธิผลการทำงานในองค์กร

6. วิธีดำเนินการวิจัย

6.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อความจำนวน 7 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา คณะที่ศึกษา สถานะการศึกษา อายุ สถานภาพ องค์กรที่ทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน จำนวน 11 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการพัฒนาตนเองและมีความทะเยอทะยานในระดับที่เหมาะสมกับความสามารถของตนเองที่ จำนวน 4 ข้อ ด้านความมุ่งมั่นพยายาม จำนวน 3 ข้อ และด้านการไม่ละทิ้งงานแม้จะเผชิญกับงานที่ยากลำบาก จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการให้ความช่วยเหลือ จำนวน 5 ข้อ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 4 ข้อ ด้านความอดทนอดกลั้น จำนวน 4 ข้อ ด้านการให้ความร่วมมือ จำนวน 3 ข้อ และด้านความสำนึกในหน้าที่ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามประสิทธิผลการทำงานในองค์กร จำนวน 11 ข้อ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพผลงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านปริมาณผลงาน จำนวน 4 ข้อ และความตรงต่อเวลาในการทำงาน จำนวน 3 ข้อ

แบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) อยู่ที่ 1.00 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่ 2-4 มีค่าเท่ากับ

.798, .920 และ .787 ตามลำดับ ซึ่งแสดงถึงค่าความเชื่อมั่นระดับสูงและสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานประกอบด้วย การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มทีละตัวแปร (Multiple Regression Analysis: Stepwise)

7. สรุปผลการวิจัย

7.1 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาที่เพิ่งสำเร็จการศึกษาและนักศึกษาที่อยู่ระหว่างการศึกษารวมจำนวน 401 คน โดยมีจำนวนเพศหญิง (63.6%) มากกว่าเพศชาย (36.4%) กลุ่มตัวอย่างทุกคนศึกษาระดับปริญญาโทจากคณะพัฒนาศาสตร์พยาบาลและคณะรัฐประศาสนศาสตร์ อายุส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างอยู่ระหว่าง 26-30 ปี (32.2%) และ 31-35 ปี (31.9%) โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด (75.1 %) และทำงานอยู่ในองค์กร/บริษัทเอกชน (64.8%) มากที่สุด

7.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมและรายด้านได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านการให้ความร่วมมือ และด้านความสำนึกในหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิผลการทำงานในองค์กรโดยรวมและรายด้านได้แก่ ด้านคุณภาพผลงาน ด้านปริมาณผลงาน และด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน

7.3 แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านได้แก่ ด้านการพัฒนาตนเองและมีความทะเยอทะยานในระดับที่เหมาะสมกับความสามารถ ด้านความมุ่งมั่นพยายาม และด้านการไม่ละทิ้งงานแม้จะเผชิญกับงานที่ยากลำบากมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมและรายด้านได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านการให้ความร่วมมือ และด้านความสำนึกในหน้าที่

7.4 แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาตนเองและมีความทะเยอทะยานในระดับที่เหมาะสมกับความสามารถ ด้านความมุ่งมั่นพยายาม และด้านการไม่ละทิ้งงานแม้จะเผชิญกับงานที่ยากลำบากมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิผลการทำงานในองค์การโดยรวมและรายด้านได้แก่ ด้านคุณภาพผลงาน ด้านปริมาณผลงาน และด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน

7.5 แรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอำนาจร่วมกันทำนายประสิทธิผลการทำงานในองค์การได้ร้อยละ 51.6 โดยพบชัดเจนว่าแรงจูงใจในการทำงานมีอำนาจในการทำนายมากที่สุด คือ ร้อยละ 44.3 และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอำนาจทำนายเพิ่มได้ร้อยละ 7.3

8. อภิปรายผล

8.1 พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิผลการทำงานในองค์การโดยรวมและรายด้าน เนื่องจากพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ พฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ เป็นพฤติกรรมที่บุคคลเต็มใจกระทำด้วยตนเองโดยมิได้ถูกบังคับจากองค์การ และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นปัจจัยหลักในการกำหนดพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ที่ความรับผิดชอบ [13] ซึ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ความรับผิดชอบ และมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ บุคลากรเหล่านั้นจะมีความพยายามทุ่มเทในการทำงานให้มีประสิทธิผลการทำงานสูงสุด รวมถึงให้ได้ผลงานตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ด้วยการทำงานอย่างตรงต่อเวลา โดยผลงานที่สำเร็จนั้นจะมีคุณภาพและได้ปริมาณตามมาตรฐานที่ควรจะเป็น ซึ่งแตกต่างจากบุคลากรที่ไม่มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จะมีพฤติกรรมกรทำงานที่ด้อยกว่า [14] สอดคล้องกับงานวิจัยของหัตยา สุบรรณ [15] ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ พบผลการศึกษาว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมกรอดทนอด

กลั้น ด้านพฤติกรรมกรมีส่วนร่วมในองค์การ และด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ

8.2 แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมและรายด้าน เนื่องจากแรงจูงใจในการทำงานเป็นความต้องการอย่างหนึ่งของมนุษย์ ที่ใช้แรงจูงใจนี้ผลักดันให้ทำสิ่งใดก็ตามให้ดีที่สุด โดยบุคลากรที่มีแรงจูงใจในการทำงานจะไม่ละทิ้งงานและไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคจะพยายามคิดหาวิธีการให้การทำงานประสบความสำเร็จหรือกล่าวได้ว่าแรงจูงใจเป็นตัวกระตุ้น ชักจูง ให้บุคคลเกิดพฤติกรรมต่างๆ ด้วยเหตุดังกล่าว แรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นจิตลักษณะสำคัญประการหนึ่งที่บุคคลควรมี ผู้บริหารจึงควรพัฒนาให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทุกคนในองค์การ เพราะแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลโดยตรงต่อการเกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนาในการทำงานอย่าง พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของวิชต์ ชามิรส [16] ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทก่อสร้างต่างชาติ พบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านการให้ความร่วมมือ และด้านความสำนึกในหน้าที่

8.3 แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิผลการทำงานในองค์การโดยรวมและรายด้าน เนื่องจากบุคลากรที่มีแรงจูงใจในการทำงานจะใช้แรงจูงใจเป็นตัวขับเคลื่อนให้มีความต้องการที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ทั้งนี้เป้าหมายนั้นต้องเป็นเป้าหมายที่สามารถทำตามมาตรฐานความเป็นเลิศได้ (Standard of Excellence) หรือสามารถทำได้ดีกว่าคนอื่นหรือทำได้เท่ากับคนอื่น [17] โดยบุคลากรพัฒนาตนเองอยู่เสมอและมีความพยายามมุ่งมั่นในระดับที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน เพื่อไปให้ถึงเป้าหมายและเกิดผลสำเร็จตามที่ปรารถนา นั่นคือ มีผลงานที่สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย และผลงานนั้น มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ตามมาตรฐานได้ปริมาณงานตามที่องค์กร

กำหนด รวมถึงผลงานเสร็จทันภายในเวลาที่กำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของนิทัศน์ ศิริโชติรัตน์ [18] ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน พบผลการศึกษว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการทำงานของพยาบาล

8.4 แรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอำนาจร่วมกันทำนายประสิทธิผลการทำงานในองค์การ เนื่องจากแรงจูงใจในการทำงานเป็นความต้องการความสำเร็จทางการทำงานที่สูงขึ้นกว่าความสำเร็จครั้งก่อน โดยบุคลากรที่มีแรงจูงใจในการทำงานจะผลักดันให้มีความรับผิดชอบสูงขึ้น มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้ดีขึ้น ตลอดจนอดทนต่อปัญหาอุปสรรคมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การทำงานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เมื่อการทำงานประสบความสำเร็จก็จะเกิดความสุข ความสบายใจ [17] ฉะนั้นบุคลากรที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงประกอบกับมีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะส่งผลให้บุคคลเหล่านั้นมีประสิทธิผลการทำงานในองค์การสูงตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของฉนิชา คงสืบ [19] ที่พบผลการศึกษว่า แรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอำนาจร่วมกันทำนายประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมได้ร้อยละ 54 และพบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีอำนาจในการทำนายได้มากที่สุด

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

9.1.1 องค์กรควรให้ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานต่อไป และควรส่งเสริมการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น เพราะแรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญของการมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่เหมาะสมอย่างพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอันส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานในองค์การด้วยการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน โดยองค์การอาจบอกความต้องการหรือความคาดหวังขององค์การจากการทำงานของพนักงาน

9.1.2 องค์กรมีแนวทางในการคัดเลือกบุคลากรเข้าร่วมงาน โดยพิจารณาจากการตรวจวัดแรงจูงใจในการทำงาน กล่าวคือ องค์กรสามารถคัดเลือกบุคลากรที่มี

แรงจูงใจในการทำงานสูง เพราะบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิผลการทำงานในองค์การสูงตามไปด้วย ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะนำมาซึ่งความสำเร็จและความเจริญเติบโตให้แก่องค์การด้วยการใช้ความรู้ความสามารถทุ่มเทแรงกายและแรงใจ เพื่อช่วยองค์การในการดำเนินงาน การแก้ปัญหา ตลอดจนการฝ่าฟันวิกฤต และการก้าวผ่านความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

9.2.1 ควรศึกษาจิตลักษณะด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ความเชื่ออำนาจในตน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ซึ่งจิตลักษณะเหล่านี้อาจเป็นผลทำให้มีประสิทธิผลการทำงานในองค์การที่สูงมากขึ้นอีก

9.2.2 ควรใช้เกณฑ์การวัดอื่นๆ ร่วมด้วย เพื่อเปรียบเทียบผลกัน เช่น ใช้การประเมินจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้เพื่อให้มีความเป็นปรนัย (Objective) มากยิ่งขึ้น

10. เอกสารอ้างอิง

- [1] N. Bennett and G. J. Lomonie. (2 ธันวาคม 2559). Crisis Management: What VUCA Really Means for You. สืบค้นจาก <https://hbr.org/2014/01/what-vuca-really-means-for-you>.
- [2] วิชัย โสสุวรรณจินดา, แรงงานสัมพันธ์: กฎหมายแห่งความร่วมมือระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง, พิมพ์ครั้งที่ 6 สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2544.
- [3] สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (16 ธันวาคม 2559). จำนวนนักเรียน นิสิต นักศึกษา ในสถานศึกษาของรัฐบาลและเอกชน จำแนกตามชั้นและระดับการศึกษา ปีการศึกษา 2549–2557. สืบค้นจาก <http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries06.html>
- [4] H. Aguinis, "Performance Management (3rd ed.)", Pearson Prentice Hall, 2013.
- [5] D. W. Organ, "Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome", Lexington, 1988.
- [6] E. M. Mundel, "Improving Productivity and Effectiveness (1st ed.)", Prentice-Hall, 1983.
- [7] ลาวัลย์ พร้อมสุข, "ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงาน และผล

- การปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทนี้แบ (ประเทศไทย) ,” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- [8] J. W. Atkinson, “An Introduction to Motivation (1st ed.)”, Van Nostrand, 1964.
- [9] ดวงเดือน พันธุมวีน, “ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม: การวิจัยและการพัฒนาบุคคล”, โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- [10] จิตติพร ก้อนนาค, “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกรณีศึกษา พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักธุรกิจถนนตากสิน,” การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2556.
- [11] เฉลิม สุขเจริญ, “แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี,” การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2557.
- [12] รัฐพล ศรีกัตัญญ, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดาภิเษก,” การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551.
- [13] วิริณธ์ ธรรมนารถสกุล, “อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาในอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก,” วารสารพฤติกรรมศาสตร์ฉบับปริทัศน์, ปีที่ 9, ฉบับที่ 1, หน้า 51-69, 2546.
- [14] P. M. Podsakoff, S. B. MacKenzie, J. B. Paine and D. G. Bachrach, “Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research,” Journal of Management, Vol. 26, No. 3, pp. 513-563, 2000.
- [15] หัตยา สุบรรณ, “ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้,” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- [16] วิชต์ ชามิรส, “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษา บริษัท ก่อสร้างต่างชาติแห่งหนึ่ง,” การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2556.
- [17] D. C. McClelland, “The Achievement Motive (1st ed.)”, Appleton Century Crofts, 1953.
- [18] ภาวิตา พันระกา, กิติพงษ์ หาญเจริญ, และฉัตรสุมน พงศ์มิภิญโญ และนิทัศน์ ศิริโชติรัตน์, “แรงจูงใจกับประสิทธิผลของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน,” วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพ, ปีที่ 27, ฉบับที่ 2, หน้า 40-49, 2554.
- [19] นิชา คงสืบ, “แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัทลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร,” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2558.

