

# ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน บริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี\*

## Factors affecting Job Performance of Monthly Employees of a Beverage Company in Nonthaburi Province

ปฏิวดี วิธัชวาทีน\*\*

ผศ.ดร.ถวัลย์ เนียมทรัพย์\*\*\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี และ 2) อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความพึงพอใจในงานต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 201 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีปัจจัย 8 ตัว ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาและรายได้ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถและความเชื่อมั่นในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความมีน้ำใจนักกีฬาและด้านการให้ความร่วมมือ ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้าและด้านเพื่อนร่วมงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 75.6

**คำสำคัญ:** ผลการปฏิบัติงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงาน

\* บทความนี้เรียบเรียงจากวิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
\*\* นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
\*\*\* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

## Abstract

The objectives of the study were to study the level of self-esteem, organizational citizenship behavior, job satisfaction, and job performance of monthly employees of a beverage company in Nonthaburi province and to investigate the effects of personal factors, self-esteem, organizational citizenship behavior, and job satisfaction on job performance of monthly employees of a beverage company in Nonthaburi province. The sample group consisted of 201 monthly employees of a beverage company in Nonthaburi Province. Questionnaires were used as research tool to collect the data. Statistics were applied for the analysis included the percentages, the mean, the standard deviation, and the stepwise multiple regression analysis.

The results of the study indicated that the monthly employees of a beverage company in Nonthaburi province had overall self-esteem and job satisfaction at rather high level while the overall organizational citizenship behavior and job performance were at the quite good level. Hypothesis testing showed that there were eight factors that could predict the job performance of the monthly employees of a beverage company in Nonthaburi province. They included the personal factors for the level of education and income, self-esteem in the aspects of capability and self-confidence, organizational citizenship behavior in the aspects of sportsmanship and civic virtue, job satisfaction in the aspects of promotional opportunities and co-workers that could jointly predict job performance of monthly employees of a beverage company in Nonthaburi province up to 75.6 percent at the 0.001 significance level.

**Keywords:** job performance, self-esteem, organizational citizenship behavior, job satisfaction

## บทนำ

จากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดนิ่ง ส่งผลให้การดำเนินงานด้านธุรกิจที่ดำรงอยู่ในสถานะเช่นนี้ต้องเตรียมการเผชิญกับสถานะที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วให้ทันท่วงทีจึงจะสามารถอยู่รอดได้ ความสำเร็จขององค์กรจึงขึ้นอยู่กับการจัดสรรทรัพยากรและต้องมุ่งสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขัน (Competitive Advantage) ให้มากกว่าคู่แข่ง โดยใช้ความสามารถในการในการปรับตัวให้เข้ากับสถานะที่เปลี่ยนแปลงไป องค์กรที่ประสบความสำเร็จจะต้องรู้จักการบริหารจัดการบุคคล และทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ด้วยอาศัยการปรับตัวเพื่อสร้างกลวิธีต่างๆ ในการจัดการองค์กรทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ดังนั้นทรัพยากรบุคคลในองค์กรจึงเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญมาก

ในการที่บริษัทจะสามารถบรรลุซึ่งเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้และสามารถดำเนิน การแข่งขันกับ คู่แข่งทางธุรกิจได้จำเป็นที่บริษัทจะต้องมีผลการดำเนินการที่ดีซึ่งเกิดจากผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ในทุกฝ่ายงานของบริษัท โดยในส่วนของตัวบุคลากรเองนั้นแนวคิดที่กล่าวถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ ตนเอง โดยที่บุคคลประเมินตนเองว่ามีคุณค่าและสามารถทำให้ตนเองประสบความสำเร็จตามที่ต้องการได้ ในทางจิตวิทยาเรียกว่า “ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง” (Self-Esteem) ซึ่งความรู้สึกเห็นคุณค่าใน ตนเองจะสื่อออกมาทางความรู้สึก ความคิดและพฤติกรรมต่างๆ ที่เราแสดงออกต่อผู้อื่น (เกียรติวรรณ, 2543: 88) และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองจัดเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พฤติกรรมการทำงานของผู้ทำงาน ดีขึ้น (Hackman, 1977: 911) ซึ่งองค์การต้องการสรรหาพนักงานที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูง เพราะมีผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (Gardner and Pierce, 1998: 48-70)

และในการบริหารจัดการขององค์การนั้นความต้องการอย่างหนึ่งขององค์การ คือ ต้องการให้ บุคลากร มีพฤติกรรมที่ส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งพฤติกรรมที่เป็น สมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior-OCB) เป็นพฤติกรรมที่องค์การไม่ได้ กำหนดไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ เป็น พฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์การ (Organ and Bateman, 1991: 275-276) ซึ่ง สอดคล้องกับการศึกษาของ Borman and Motowidlo (1993 cited in Podsakoff, Ahearne and MacKenzie 1997: 263) ที่พบว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรทำให้ผลการ ปฏิบัติงานขององค์การสูงขึ้น

นอกจากการศึกษาพฤติกรรมของคนทำงานแล้ว อีกปัจจัยหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ ความพึง พอใจในงานซึ่งมีผลกระทบอย่างมากต่อผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมของบุคคล หากบุคคลมีระดับ ความพึงพอใจในงานต่ำ อาจเนื่องมาจากความคับข้องใจที่พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดี หรือด้วย เหตุใดๆ ก็ตาม อาจทำให้พนักงานอาจถึงกับลาออกจากงาน (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2545:143) ซึ่งงานวิจัยของ Spector (2000 อ้างใน กานดา จันท์แย้ม, 2546: 77-81) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการเปลี่ยนงานหรือลาออกจากงาน กล่าวคือ ความไม่พึงพอใจใน งานจะทำให้พนักงานออกจากราชการมากกว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะทำให้องค์การไปสู่การทำงานที่เกิดผลลัพธ์ที่ดีได้ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่จะทำให้ได้ผลผลิตสูงและทำให้องค์การมีผลประกอบการ ที่เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในงานของบุคคลจะไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่จะมีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพการณ์ของ การทำงานและปัจจัยอื่นๆ ภายในองค์การ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจในงานจะมีผลกระทบต่อ พฤติกรรมของบุคคลตลอดเวลา (พงค์ หรดาล, 2540: 50) จากการศึกษาของ Begley and Czajka (1993) และ O' Discoll and Beehr (1994 อ้างใน กานดา จันท์แย้ม, 2546: 82) พบว่า พนักงานที่ไม่ พึงพอใจในงานจะมีรายงานของอาการเจ็บป่วยทางกายมากกว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในงาน

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี เนื่องจากพนักงานรายเดือนเป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จที่จะทำให้บริษัทบรรลุซึ่งเป้าหมายของบริษัทในการที่จะเป็น “บริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายน้ำอัดลมติดอันดับ 1 ใน 5 ของประเทศ ที่ผลิตสินค้าที่มีรสชาติดี มีคุณภาพและได้มาตรฐานระดับโลก” โดยผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้เพื่อต้องการนำเสนอข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งอาจนำไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุง ส่งเสริม และพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนของบริษัทให้ดีขึ้นได้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความพึงพอใจในงานต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานและองค์กรต่อไป

### กรอบแนวคิดการวิจัย



## สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ระดับการศึกษา และรายได้ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

## วิธีการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่พนักงานรายเดือนที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีจำนวน 420 คน (ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2555) ผู้วิจัยได้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากร จากการเปิดตารางของ Krejcie และ Morgan (1970 อ้างใน ณรงค์ ศรีสวัสดิ์, 2542) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 201 คน จากนั้นจึงทำการสุ่มด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลากรายชื่อของพนักงานรายเดือน

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

#### ส่วนที่ 1

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง เป็นข้อคำถามแบบให้เติมข้อความหรือรายการตรวจสอบ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ระดับการศึกษา และรายได้

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเอง ตามแนวคิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของ Coopersmith (1984) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย และไม่จริงเลย

ผู้ตอบจะประเมินความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของข้อคำถามแต่ละข้อตามระดับการประเมิน 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
จริงมากที่สุด	5	1
จริงมาก	4	2
จริงปานกลาง	3	3
จริงน้อย	2	4
ไม่จริงเลย	1	5

**ตัวอย่างข้อคำถาม**

ข้อที่	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงปานกลาง	จริงน้อย	ไม่จริงเลย
1	ฉันเชื่อมั่นว่าฉันเป็นคนดีคนหนึ่ง					
2	ฉันเชื่อมั่นว่าไม่ว่าเรื่องอะไร ถ้าฉันตั้งใจ ฉันสามารถทำได้					

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเอง ตามแนวคิดของ Organ and Bateman (1991) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เป็นประจำ บ่อยครั้ง บางครั้ง นานๆครั้ง และไม่เคยเลย

ผู้ตอบจะประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้อคำถามแต่ละข้อตามระดับการประเมิน 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
เป็นประจำ	5	1
บ่อยครั้ง	4	2
บางครั้ง	3	3
นานๆครั้ง	2	4
ไม่เคยเลย	1	5

**ตัวอย่างข้อคำถาม**

ข้อที่	ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคยเลย
1	ฉันให้การช่วยเหลือพนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่					
2	ฉันแนะนำการทำงานแก่พนักงานเข้าใหม่					

**ตอนที่ 4** แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเอง ตามแนวคิดของ Steers (1991) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราวัดประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ผู้ตอบจะประเมินความพึงพอใจในงานของข้อความแต่ละข้อตามระดับการประเมิน 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

#### ตัวอย่างข้อความ

ข้อที่	ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคยเลย
1	ฉันพึงพอใจในงานที่ฉันทำอยู่ในปัจจุบัน					
2	งานที่ฉันทำเป็นงานท้าทายความสามารถ					

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี โดยให้ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของพนักงานรายเดือนเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน ลักษณะของแบบประเมินเป็นแบบยึดพฤติกรรมสำคัญ (Behaviorally Anchored Rating Scales หรือ BARS)

### 3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาตรวจสอบคล่องระหว่างเนื้อหาสาระของข้อความที่สร้างขึ้นกับเนื้อหาสาระของสิ่งที่ต้องการศึกษา รวมถึงภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามให้เหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่ศึกษา และตรวจสอบความเชื่อมั่นโดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานรายเดือนของบริษัทจำหน่ายเครื่องดื่มแห่งหนึ่งซึ่งเป็นบริษัทลูกของบริษัทที่ทำการศึกษจำนวน 30 คน เช่นเดียวกับแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ให้ผู้บังคับบัญชาของพนักงานรายเดือนจำนวน 30 คน เป็นผู้ประเมิน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

- แบบสอบถามความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .9710 สำหรับค่าความเชื่อมั่นแต่ละด้านเป็นดังนี้
 

ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8591
ด้านความสามารถ	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.9034
ด้านความสำคัญ	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.9229
ด้านความสำเร็จ	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8397
ด้านเกียรติ	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8866
- แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .9775 สำหรับค่าความเชื่อมั่นแต่ละด้านเป็นดังนี้
 

ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.9566
ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8846
ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.9579
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.9468
ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.9304
- แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .9808 สำหรับค่าความเชื่อมั่นแต่ละด้านเป็นดังนี้
 

ด้านลักษณะงาน	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.9589
ด้านค่าจ้าง	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.9095
ด้านโอกาสความก้าวหน้า	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.9373
ด้านผู้บังคับบัญชา	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.9831
ด้านเพื่อนร่วมงาน	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.9676
- แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9231

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัวซึ่งเป็นผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไป โดยมีตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลอยู่ 3 ตัวแปรที่จะต้องมีการจัดทำให้อยู่ในรูปตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) ก่อน เนื่องจากไม่ได้อยู่ในระดับอันตรภาค (Interval Scale) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรหุ่นในการวิเคราะห์ดังนี้

- |        |             |                  |
|--------|-------------|------------------|
| 1. เพศ | โดยกำหนดให้ | 0 แสดงถึงเพศหญิง |
|        |             | 1 แสดงถึงเพศชาย  |

2. สถานภาพสมรส	โดยกำหนดให้	0 แสดงถึงสมรส/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
		1 แสดงถึงโสด
3. ระดับการศึกษา	โดยกำหนดให้จำนวนปีที่ใช้ในการศึกษาแทน ระดับการศึกษา	
	9 ปี	แสดงถึง ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
	12 ปี	แสดงถึง ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และ ปวช.
	14 ปี	แสดงถึง ระดับ ปวส. และ อนุปริญญา
	16 ปี	แสดงถึง ระดับ ปริญญาตรี
	18 ปี	แสดงถึง ระดับ ปริญญาโท

### ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี พบว่า พนักงานรายเดือนกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.24 มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 31 ปี 4 เดือน มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 56.21 มีอายุงานเฉลี่ยเท่ากับ 5 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.33 และรายได้เฉลี่ยเท่ากับ 19,324.13 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี พบว่า พนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.18 4.20 3.90 และ 3.97 ตามลำดับ รายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

(n = 201)

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง</b>	<b>4.18</b>	<b>0.60</b>	<b>ค่อนข้างสูง</b>
- ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง	4.16	0.64	ค่อนข้างสูง
- ด้านความสามารถ	4.31	0.59	สูง
- ด้านความสำคัญ	4.13	0.71	ค่อนข้างสูง
- ด้านความสำเร็จ	4.16	0.65	ค่อนข้างสูง
- ด้านเกียรติ	4.16	0.63	ค่อนข้างสูง

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

(n = 201)

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร</b>	<b>4.20</b>	<b>0.54</b>	<b>ค่อนข้างดี</b>
- ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	4.17	0.64	ค่อนข้างดี
- ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม	4.35	0.51	ดี
- ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา	4.14	0.68	ค่อนข้างดี
- ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	3.90	0.73	ค่อนข้างดี
- ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	4.45	0.54	ดี
<b>ความพึงพอใจในงาน</b>	<b>3.90</b>	<b>3.90</b>	<b>ค่อนข้างมาก</b>
- ด้านลักษณะงาน	3.98	3.98	ค่อนข้างมาก
- ด้านค่าจ้าง	3.67	3.67	ค่อนข้างมาก
- ด้านโอกาสความก้าวหน้า	3.80	0.65	ค่อนข้างมาก
- ด้านผู้บังคับบัญชา	4.10	0.80	ค่อนข้างมาก
- ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.9	0.66	ค่อนข้างมาก
<b>ผลการปฏิบัติงาน</b>	<b>3.97</b>	<b>0.48</b>	<b>ค่อนข้างดี</b>

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี ก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ได้ตรวจสอบตามข้อกำหนด (Assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอยพหุที่ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ระดับการศึกษา และรายได้ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความพึงพอใจในงาน เพื่อดูว่าตัวแปรอิสระเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 หรือไม่ เพราะถ้าตัวแปรอิสระต่างๆ ไม่เป็นอิสระต่อกันแล้วจะทำให้แยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากอีกตัวแปรหนึ่งไม่ได้ เกิดปัญหาที่เรียกว่า "Multicollinearity Problem" ขึ้นได้ และถ้าเกิดปัญหานี้ขึ้นจะต้องแก้ไขด้วยการตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงออกไป (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540) ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดจึงได้ทำการตัดตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันเกิน .80 ออกจำนวน 5 ตัวแปรได้แก่ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสำเร็จและด้านความสำคัญ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสำนึกในหน้าที่ ความรู้สึกพึงพอใจในงานด้านค่าจ้างและด้านลักษณะงานออก เนื่องจากข้อกำหนด (Assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอยพหุกำหนดให้ตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 เพราะถ้าตัวแปรอิสระไม่เป็นอิสระต่อกันจะทำให้ไม่สามารถแยกอิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวออกจากกันได้ หลังจากนั้นจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนเพื่อพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

	sex	age	sta	exp	edu	inc	con	can	hor	hel	pol	spo	cop	car	bos	fri
sex	-															
age	-.075	-														
sta	-.024	-.332**	-													
exp	-.109	.578**	-.368**	-												
edu	-.113	.083	.254**	-.074	-											
inc	.135	.449**	-.022	.202*	.501**	-										
con	.134	-.001	.014	-.036	-.121	.020	-									
can	.082	.216**	-.057	.158*	.011	.215**	.763**	-								
hor	.052	.196**	-.119	.188*	-.030	.174*	.748**	.771**	-							
hel	.026	.212**	-.058	.180*	.009	.155*	.682**	.728**	.765**	-						
pol	.059	.167**	-.050	.119	-.123	.081	.657**	.584**	.724**	.608**	-					
spo	.100	.101	.017	.099	-.052	.013	.690**	.557**	.656**	.694**	.743**	-				
cop	.050	.221**	-.072	.126	.014	.153	.732**	.711**	.758**	.748**	.657**	.169**	-			
car	.092	.196**	.132	.113	-.150	.084	.571**	.586**	.719**	.545**	.728**	.605**	.652**	-		
bos	-.043	.116	-.129*	.095	-.061	-.035	.355**	.429**	.597**	.446**	.476**	.421**	.543**	.720**	-	
fri	-.035	.053	-.097	.147*	.031	.012	.393**	.418**	.603**	.302**	.395**	.395**	.459**	.627**	.765**	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัท เครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี พบว่า มีตัวแปรอิสระ 8 ตัว คือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา (edu) และด้านรายได้(inc) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถ(cam)และด้านความเชื่อมั่นในตนเอง (con) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ(cor)และด้านความมีน้ำใจในกีฬา (spo)

ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน(fri)และด้านโอกาสความก้าวหน้า (car) สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีได้ร้อยละ 75.6 ( $R^2 \text{ Adj} = .756$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 รายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t	Sig
- ปัจจัยส่วนบุคคล					
ด้านระดับการศึกษา(edu)	.037	.008	.188	4.362	.000
ด้านรายได้(inc)	5.599E-06	.000	.115	2.664	.008
- ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง					
ด้านความสามารถ(cam)	.361	.049	.446	7.332	.000
ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง(con)	.127	.050	.168	2.537	.012
- พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					
ด้านการให้ความร่วมมือ(cor)	.171	.040	.259	4.249	.000
ด้านความมีน้ำใจในกีฬา(spo)	.133	.038	.187	3.054	.001
- ความพึงพอใจในงาน					
ด้านเพื่อนร่วมงาน(fri)	.093	.034	.127	2.751	.007
ด้านโอกาสความก้าวหน้า(car)	-.224	.043	-.303	-5.222	.000
a = .527 $R^2 = .766$ $R^2 \text{ adj} = .756$ $F' \text{ overall} = 78.544$ Sig = .000					

### อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาและด้านรายได้ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถและด้านความเชื่อมั่นในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือและด้านความมีน้ำใจในกีฬา ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานและด้านโอกาสความก้าวหน้า สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีได้ร้อยละ 75.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีเพียงความพึงพอใจใน

งานด้านโอกาสความก้าวหน้าเท่านั้นที่มีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัท เครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งเหตุที่ผู้วิจัยต้องการการศึกษาโดยแยกองค์ประกอบของตัวแปร เนื่องจากว่าตัวแปรที่ผู้วิจัยให้ความสนใจนั้นองค์ประกอบเป็นด้านย่อยต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าในแต่ละองค์ประกอบของตัวแปรนั้นสามารถที่จะร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีได้หรือไม่ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

การที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาและด้านรายได้ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะพนักงานรายเดือนที่มีระดับการศึกษาที่สูงขึ้นจะมีความรู้ ทักษะ ความชำนาญในการทำงานที่ดีกว่าพนักงานรายเดือนที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าจึงทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ คิริกุล เกรียงไกร (2543) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่าง เป็น พนักงานบริการลูกค้า จำนวน 229 คน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษา และถนัดชัย ถนัดรบ (2545) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถการรถไฟแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานการเดินรถเพศชาย ที่ปฏิบัติงานประจำสถานีต่าง ๆ ทั่วประเทศในสังกัดกองจัดการเดินรถเขต 1 2 3 4 และ 5 เฉพาะฝ่ายการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย จำนวน 245 คน พบว่า พนักงานการเดินรถที่มีระดับการศึกษาสูง คือ ระดับอนุปริญญาขึ้นไปมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงกว่า พนักงานการเดินรถที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับอนุปริญญา อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2642

ในส่วนของรายได้ อาจเป็นเพราะรายได้ที่ได้รับเป็นสิ่งก่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานรายเดือนตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้เหมาะสมกับรายได้ที่ได้รับจากบริษัท และรายได้ที่สูงย่อมสร้างความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบซึ่งก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี สอดคล้องกับ Van Dersal (1968) ได้ศึกษาพบว่า เงินเดือนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และอนุรักษ์ สันติโชค (2552) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา หจก.ซิกเท็ม ทรานสปอร์ต แอนด์ บิวซิเนส กลุ่มตัวอย่างได้แก่พนักงานจำนวน 118 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน เป็นตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถและด้านความเชื่อมั่นในตนเองสามารถร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีได้ อาจเนื่องมาจากพนักงานรายเดือนได้ทำการประเมินตนเองในทางบวกจากการที่ตนเองตั้งระดับความคาดหวังที่เหมาะสมในการทำงานในหน้าที่กับความสามารถที่แท้จริงและมีความพยายามที่จะทำให้สำเร็จตามความมุ่งหวัง และพนักงานรายเดือนได้รับปัจจัยส่งเสริมความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองจากหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านตัวบุคคล ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาทำให้พนักงานรายเดือนเกิดความกระตือรือร้น มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบและสร้างผลการปฏิบัติงานออกมาค่อนข้างดี ซึ่งสอดคล้องกับ

ผลการศึกษาของทัศนีย์ ทิศสุกใส (2551) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำนวน 280 คน พบว่า การเห็นคุณค่าในตนเองเพียงตัวเดียวที่สามารถพยากรณ์ผลปฏิบัติงานได้ร้อยละ 5.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความมีน้ำใจนักกีฬาและด้านการให้ความร่วมมือสามารถร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีได้ ทั้งนี้อาจด้วยการที่บริษัทให้ความสำคัญกับการประสานงานภายในบริษัทและการทำงานเป็นทีม ประกอบกับบริษัทเป็นบริษัทขนาดกลางจึงทำให้พนักงานรายเดือนต่างรู้จักซึ่งกันและกัน มีการพึ่งพาอาศัย ให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้พนักงานรายเดือนหลีกเลี่ยงการกระทบ กระทั่งการโต้เถียงหรือขัดแย้งกันในเชิงไม่สร้างสรรค์ พนักงานจึงอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ ความเครียด ความไม่สะดวกต่างๆ หลีกเลี่ยงการบ่นและการร้องทุกข์ในเรื่องเล็กน้อย ซึ่งจะเพิ่มภาระให้กับผู้บังคับบัญชา

ซึ่งสอดคล้องกับที่ Podsakoff et al. (2000: 543 - 546) ได้สรุปเหตุผลและยกตัวอย่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การไว้ว่า ถ้าพนักงานเป็นผู้มีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาไม่ต้องเสียเวลาในการจัดการกับการร้องเรียนของพนักงานในเรื่องที่ไม่สำคัญ และการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) ด้วยความสมัครใจ โดยการเข้าร่วมประชุมในหน่วยงานด้วยความกระตือรือร้น จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความพยายามในการร่วมมือกันระหว่างสมาชิกภายในหน่วยงาน ดังนั้น จึงเป็นการเพิ่มศักยภาพด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน โดยพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การดังกล่าวนี้ช่วยส่งเสริมผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงานและได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือซึ่งมีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับนิสสรณ์ ชัยวิจิตมลากุล (2549) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัญญาทางจิตวิทยากับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขององค์การธุรกิจเอกชนแห่งหนึ่งจำนวน 319 คน พบว่าพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ ร้อยละ 51.9 และการศึกษาของ Podsakoff and MacKenzie (1994) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับการปฏิบัติงาน พบว่าพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีค่าในการพยากรณ์การปฏิบัติงานของตัวแทนประกันภัยได้ร้อยละ 17

อีกทั้งงานวิจัยของ Podsakoff, Ahearne and MacKenzie (1997) ที่ทำการวิจัยเรื่องพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และปริมาณและคุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานทำกระดาษ ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมความช่วยเหลือและพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬามีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อปริมาณการปฏิบัติงานและพฤติกรรมความช่วยเหลือ มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน แต่พฤติกรรมให้ความร่วมมือไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงการศึกษาของเมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

กับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขององค์กรธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง จำนวน 392 คน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานได้ร้อยละ 35.42

ในส่วนของความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานสามารถร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีได้ ทั้งนี้อาจเกิดจากบรรยากาศของการทำงานมีลักษณะของการทำงานเป็นทีม มีเพื่อนร่วมงานที่เข้าใจคอยช่วยเหลือร่วมรับผิดชอบและให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันและสามารถให้คำปรึกษาในปัญหาต่างๆได้ ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานและการมีผู้ร่วมงานที่คอยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และสามารถให้คำปรึกษาในปัญหาต่างๆ ได้ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้นจึงทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นสอดคล้องกับที่วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535 อ้างในพงค์ หรดาล, 2540: 46-49) ได้กล่าวไว้ว่าถ้ามีเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือและให้ความเป็นมิตรก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและมีความสุขในการทำงาน ซึ่งผลจากการที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานจะมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ในส่วนของความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้าซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานในทางลบ ทั้งนี้อาจเกิดขึ้นจากพนักงานรายเดือนมีความพึงพอใจในโอกาสก้าวหน้าของตนเอง เนื่องจากบริษัทได้เปิดโอกาสให้พนักงานรายเดือนได้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาทั้งภายในและภายนอกบริษัทอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากแผนการฝึกอบรมที่บริษัทกำหนดไว้และจากการร้องขอของพนักงานรายเดือนเอง อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้พนักงานรายเดือนสามารถที่จะศึกษาต่อควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานได้ภายหลังจากที่มีอายุงานครบ 1 ปี โดยบริษัทมีการจัดสวัสดิการทุนการศึกษาเพื่อสนับสนุนให้กับพนักงานรายเดือนได้ทำการศึกษาต่อในระดับต่างๆ จึงทำให้พนักงานรายเดือนต่างมุ่งที่จะทำการศึกษาเพิ่ม ประกอบกับการพิจารณาปรับตำแหน่งของบริษัทจะพิจารณาจากอายุงาน สถิติการมาปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานประกอบกัน โดยในการพิจารณาปรับตำแหน่งแต่ละครั้งพนักงานรายเดือนต้องมีอายุงานอย่างน้อย 2 ปี ด้วยเหตุนี้ระหว่างที่รอให้อายุงานถึงเกณฑ์ที่กำหนด พนักงานรายเดือนที่มีอายุงาน 1 ปีขึ้นไปจะทำการศึกษาต่อ เพราะเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วสามารถนำเอาวุฒิที่ได้รับมาทำการปรับฐานค่าจ้างได้ ทำให้พนักงานรายเดือนสนใจที่จะทำการศึกษาเพิ่มเติม ซึ่งจากที่กล่าวมาทั้งหมดอาจเป็นสาเหตุให้พนักงานรายเดือนใส่ใจต่อการทำงานลดน้อยลงเนื่องจากพึงพอใจในโอกาสก้าวหน้าที่ได้รับอยู่แล้ว

ซึ่งสอดคล้องกับที่ Maslow (1970) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์โดยตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีการสิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยังและความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม โดยผลการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิริสสุดา บัวผัน, ประจักษ์ บัวผัน และพรทิพย์ คำพอ (2554) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ในโรงพยาบาล ชุมชนเขตสาทรสนุขที่ 12 จำนวน 160 คน พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ ได้แก่ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการ

ทำงาน ปัจจัยค้ำจุนด้านสถานภาพวิชาชีพ ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยค้ำจุนการปกครอง บังคับบัญชา ปัจจัยจูงใจความก้าวหน้าในตำแหน่ง และปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งตัวแปรอิสระทั้งเจ็ดตัว สามารถรวมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในเขตสาธารณสุขที่ 12 ได้ร้อยละ 56.0 โดยปัจจัยจูงใจความก้าวหน้าในตำแหน่ง และปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลส่งผลทางลบต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในเขตสาธารณสุขที่ 12

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนอยู่ในระดับค่อนข้างดี ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงจะต้องรักษาระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนมิให้ลดลงเพื่อความเจริญก้าวหน้าและโอกาสในการแข่งขันทางธุรกิจของบริษัทซึ่งผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการวางแผนด้านการบริหารและพัฒนาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทสูงขึ้น ทั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอข้อคิดเห็นจากผลการวิจัยดังนี้

1. จากการวิจัยพบว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถและด้านความเชื่อมั่นในตนเองมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องจึงต้องรักษาระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถมิให้ลดลง การรักษาระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถทำได้โดยการกระตุ้นให้พนักงานได้มีโอกาสแสดงความรู้ความสามารถในการทำงาน มอบหมายงานที่ทำท้าทายความสามารถเพื่อเพิ่มคุณค่างาน (Job Enrichment) จากที่รับผิดชอบในปัจจุบันเพื่อป้องกันความเบื่อหน่ายจำเจจากการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จในเรื่องเดิมๆ หรือใช้การเพิ่มปริมาณงานจากที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน (Job Enlargement) ตลอดจนทำการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (Job Rotation) ภายในฝ่ายหรือสายงานเพื่อให้พนักงานเกิดการตื่นตัวเรียนรู้งานใหม่ๆ และนำเอาความรู้ความสามารถที่มีนำออกมาใช้และเมื่อพนักงานทำงานได้สำเร็จก็ยกย่องชมเชยเพื่อให้เกิดกำลังใจและส่งเสริมให้มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

2. จากการวิจัยพบว่าพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือและด้านความมีน้ำใจนักกีฬาสามารถรวมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องจะต้องรักษาหรือเสริมสร้างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือและด้านความมีน้ำใจนักกีฬา เพื่อให้พนักงานรายเดือนมีความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท ตลอดจนมีความอดทนอดกลั้นหลีกเลี่ยงปัญหาที่จะกระทบกระทั่งกับผู้อื่นซึ่งทำได้โดยการให้ความรู้ความเข้าใจพนักงานเรื่องของการทำงานเป็นทีม (Teamwork) ซึ่งเป็นค่านิยมหลักขององค์การ โดยให้เน้นการทำงานเป็นทีม ด้วยการให้การปลุมนิเทศสำหรับพนักงานใหม่ ฝึกอบรมการทำกิจกรรม Team building การจัดกิจกรรมสัมพันธ์ต่างๆ สำหรับพนักงานรายเดือนภายในบริษัท เพื่อให้พนักงานรายเดือนได้มีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและเกิดความ

เข้าใจในเพื่อนร่วมงานด้วยตนเองตลอดจนการปรับปรุงระบบการทำงาน จัดสภาพการทำงานที่ไม่เคร่งเครียด นอกจากนี้บริษัทควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานรายเดือน โดยใช้หลักการจัดการแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานรายเดือนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยพิจารณาถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่พนักงานแสดงออกมาซึ่งสามารถใช้การประเมินด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมาประยุกต์ใช้ในการพิจารณาการให้รางวัลตอบแทน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากขึ้นอันจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วยเช่นกัน

3. จากผลการวิจัย ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้าและด้านเพื่อนร่วมงานสามารถร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน โดยความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนในทิศทางที่ตรงข้ามกัน หมายถึงหากโอกาสความก้าวหน้าน้อยผลการปฏิบัติงานจะสูงนั้น แต่อย่างไรก็ตามในการทำงานของมนุษย์ทุกคนย่อมมีความต้องการที่จะก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้องจะต้องกำหนด Career path ซึ่งเป็นเส้นทางสายอาชีพของพนักงานรายเดือนที่เข้ามาทำงานในบริษัทให้มีความเหมาะสมชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยในการจัดทำควรมีการประสานความร่วมมือกันระหว่าง ผู้บังคับบัญชา ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และตัวของพนักงานรายเดือน ซึ่งหากมีการกำหนด Career path ซึ่งเป็นเส้นทางสายอาชีพของพนักงานรายเดือน จะทำให้เกิดความชัดเจนในการเลื่อนตำแหน่งว่าจะต้องใช้ระยะเวลาปฏิบัติงานเท่าใด จึงจะมีโอกาสในการได้รับการพิจารณา และจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ความสามารถและทักษะในด้านใดบ้าง เพื่อปรับปรุงวิธีการเลื่อนตำแหน่งให้มีคุณค่า ตลอดจนปรับปรุงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาปรับเลื่อนตำแหน่งให้มีความยากมากยิ่งขึ้น โดยทำการกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนก็จะทำให้พนักงานรายเดือนที่ต้องการได้รับโอกาสความก้าวหน้า มีความทะเยอทะยานและกลับมาตั้งใจและแข่งขันกันในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะได้รับโอกาสความก้าวหน้าซึ่งจะส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

ส่วนความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานรายเดือน เช่น มีการจัดกิจกรรม 5ส และกิจกรรม OCC ซึ่งเป็นกิจกรรมกลุ่มที่พนักงานรายเดือนได้มีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกัน ได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมีส่วนร่วมตลอดจนมีการรับรู้นโยบายและเป้าหมายของการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งทั้งกิจกรรม 5ส และกิจกรรม OCC ถือเป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อทั้งหน่วยงานและองค์กรเพราะเป็นกิจกรรมที่พนักงานช่วยกันดำเนินกิจกรรม โดยการคิด เสนอแนะ และปรับปรุงพื้นที่ของหน่วยงานหรือฝ่ายงาน หรือกระบวนการทำงานและวิธีปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือฝ่ายงานของตนให้ดีขึ้น ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้นหรือลดค่าใช้จ่าย ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อตัวพนักงานรายเดือนให้มีความพึงพอใจในงานทั้งด้านเพื่อนร่วมงานและทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นด้วย สอดคล้องกับ อรุณ รักธรรม (2532) ได้กล่าวถึงสิ่งสอดแทรกที่ใช้ในการพัฒนาองค์กร โดยสิ่งสอดแทรกจะเป็นหลักวิชา เป็นวิธีการที่ทำให้ทั้งคนในองค์กรและระบบงานเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีตามแผน ได้แก่ การสนับสนุนให้หน้าความรู้ วิชาการนั้นไปใช้โดยคำนึงถึงจิตวิถียามวลชน ดังตัวอย่าง เช่น งานวันทำความ

สะอาดใหญ่ของกิจกรรม 5 ส ที่เรียกว่า Big Cleaning Day, เดือนคุณภาพ ของ 5 ส OCC ซึ่งเป็นสิ่ง  
ที่ช่วยพัฒนาองค์กร ส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรมีความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน  
ด้วยกัน

4. จากการวิจัยพบว่าระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน  
ผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้องควรมีการพิจารณาส่งเสริมด้านการศึกษาให้แก่พนักงานรายเดือน เพื่อให้  
พนักงานรายเดือนได้มีโอกาสที่จะศึกษาต่อในระดับการศึกษาที่สูงขึ้นเพื่อนำเอาความรู้ที่ได้มาปรับใช้ใน  
การปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบซึ่งสามารถทำได้หลายวิธีเช่น การเปิดโอกาสให้พนักงานที่  
มีอายุงานถึงเกณฑ์ที่กำหนดสามารถลาเพื่อศึกษาต่อได้ การให้ทุนการศึกษารวมถึงการให้กู้ยืมเงินเพื่อ  
การศึกษาโดยปราศจากดอกเบี้ย เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ขยายขอบเขตการศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานไปยังกลุ่มพนักงานรายวันเพื่อนำผล  
การศึกษามาเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานพนักงานรายเดือนถึงความแตกต่างของปัจจัยที่มีอิทธิพล  
ต่อผลการปฏิบัติงาน เพื่อที่บริษัทจะสามารถกำหนดแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาผลการปฏิบัติงานของ  
พนักงานให้ดียิ่งขึ้น

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจพิจารณาตัวแปรที่อาจมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน  
รายเดือนเพิ่มเติม เช่น วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความเครียดใน  
การทำงาน เป็นต้น

### บรรณานุกรม

- กานดา จันทร์แย้ม. 2546. **จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท โอ.เอส.พรินติ้งเฮาส์.  
เกียรติวรรณ อมาตยกุล. 2540. **พลังแห่งความเชื่อมั่น**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ ที.พี. พรินท์ จำกัด.  
จิรัฐดา บัวผัน, ประจักษ์ บัวผัน และพรทิพย์ คำพอ. 2554. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตาม  
สมรรถนะหลักของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12. วารสารงานวิจัย  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น เล่มที่ 16 กรกฎาคม-สิงหาคม 2554** หน้า 679-692.
- ณรงค์ ศรีสวัสดิ์. 2542. **วิธีการวิจัยทางสังคมวิทยา**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐฉัญ ถันดรป. 2545. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน การเดินรถการรถไฟ  
แห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, สถาบัน  
ราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ทัศนีย์ ทิศสุกใส. 2551. **ความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง ความสามารถในการเผชิญและ  
ฝ่าฟันอุปสรรคกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์**. วิทยานิพนธ์  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาคลินิกและชุมชน, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- นิสสรณ์ ชัยวิจิตมลากุล. 2549. **ความสัมพันธ์ระหว่างสัญญาทางจิตวิทยากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชน**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พงษ์ หรดาล. 2540. **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูพระนคร.
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. 2542. **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริกุล เกียรติไกร. 2543. **ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2545. **พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: บริษัท เฟื่องฟ้าพรินติ้ง จำกัด.
- อนุรักษ์ ลันตีโชค. 2552. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา หจก. ชิสเต็มส์ ทรานสปอร์ต แอนด์ บิวซิเนส**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อรุณ รักธรรม. 2532. **การพัฒนาองค์การ : แนวความคิดและการประยุกต์ใช้ในระบบสังคมไทย**. โรงพิมพ์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.
- Coopersmith, S. 1981. **The Antecedent of Self-Esteem**. 2<sup>nd</sup>ed. Polo Alto, California: Consulting Psychology Press, Inc.
- \_\_\_\_\_. 1984. **Self-Esteem Inventories**. California: Consulting Psychology Press, Inc.
- Gardner, D. G. and J. L. Pierce. 1998. "Self-Esteem and Self-Efficacy Within the Organizational Context : An Empirical Examination". **Group & Organization Management, An International Journal**. 23 (March 1998) : 48-70.
- Hackman, R. J. 1977. **Perspective on Behavior in Organization**. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Organ, D. W. and T.S. Bateman. 1991. **Organization Behavior**. 4<sup>th</sup> ed. Homewood, Illinois: Irwin, Inc.
- Podsakoff, P.M. and S.B. MacKenzie. 1994. "Organizational citizenship behavior and sales unit effectiveness". **Journal of Marketing Research**. 3(August 1994) : 351-363.
- Podsakoff, P.M., M. Ahearne and S.B. MacKenzie. 1997. "Organizational citizenship behavior and the quantity and work group performance". **Journal of Applied Psychology**. 82 (February 1997) : 262-270.

- Podsakoff, P. M., et al. 2000. "Organizational Citizenship Behaviors : A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research". **Journal of Management**. 26 (3) : 513 - 563.
- Robert, E. F. 2004. **Human Motivation**. 4<sup>th</sup> ed. Australia : Thomson/Wadsworth.
- Steers, R. M. 1991. **Introduction to Organizational Behavior**. 4<sup>th</sup> ed. New York : Harper Collins Publishers, Inc.
- Van Dersal, William R. 1968. **The Successful Supervision in Government and Business**. New York : Harper & Row Publishers.