



รายงานวิจัย

เรื่อง

การศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ของพนักงานเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร

A Study of Organizational Citizenship Behavior towards
Generation Y Employees in Bangkok areas

โดย

ปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี

การวิจัยครั้งนี้ได้รับเงินทุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่องานวิจัย: การศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน
เจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร

ชื่อผู้วิจัย: ปวรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี

ปีที่ทำการวิจัยแล้วเสร็จ: 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงานเจเนอเรชันวาย ที่ทำงานเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 398 คน มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบค่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยค่าที (t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วย Scheffé ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก
2. ผลการเปรียบเทียบศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ถ้าพนักงานเจเนอเรชันวายที่มี เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เจเนอเรชันวาย

Research Title: A Study of Organizational Citizenship Behavior towards Generation Y Employees in Bangkok areas
Researcher: Pavornrat Lertsuwunseri
Year: 2020

Abstract

The purposes of this research were 1) To study the behaviors level of organization member towards to Generation Y Employees 2) To compare the behaviors of organization member towards to Generation Y Employees. The sample group in this study is 398 people of Generation Y Employees who work in Bangkok. The statistical data analysis was performed which were frequency, percentage, mean, standard deviation. The comparison of behaviors of organization member was performed by t-test, One-way ANOVA and comparing by method of significant different by Scheffé's at .05 significant level.

The results of the research as follows:

1. The behaviors level of organization member towards Generation Y Employees in overall and in each individual aspect was found at a high level.
2. The comparison results to study the behaviors level of organization member towards Generation Y Employees was found that income per month and occupational have overall no significant different at .05. But Generation Y Employees with different of sex, status, education level and duration of work have significant different at .05.

Keywords: Behaviors of Organization Member, Generation Y

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ ด้วยความกรุณาจากมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ดร.อนาวุฒิ ชูทรัพย์ อธิการบดี ดร.สันธยา ดารารัตน์ ประธานและคณะกรรมการการวิจัยทุกท่าน พิจารณามอบ ทุนอุดหนุนการวิจัยแก่ข้าพเจ้า พร้อมทั้ง รองศาสตราจารย์ ดร.โกสุม สายใจ และอาจารย์ กิตติยานภลัย ภูตระกูล ที่ได้ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขข้อบกพร่องมาตลอด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณประชาชนที่ทำงานในพื้นที่ จังหวัดกรุงเทพมหานครทุกท่านที่ได้ให้ความ ร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัย

ปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี

เมษายน 2563



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.4 สมมติฐานการวิจัย	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.7 ประโยชน์ของงานวิจัย.....	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเจเนอเรชันต่าง ๆ	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	9
2.3 ความสำคัญของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	12
2.4 ลักษณะสำคัญของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	13
2.5 การเกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	14
2.6 องค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	14
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	19
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	20
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	20
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	22
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	23
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	25
ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย.....	27
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชัน วาย โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	34
ตอนที่ 4 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	52
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	53
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	53
5.2 อภิปรายผล.....	56
5.3 ข้อเสนอแนะ	59
5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	59
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	59
บรรณานุกรม.....	61
ภาคผนวก	66
ประวัติผู้วิจัย	71

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแยกรายกลุ่ม.....	21
4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา.....	26
4.2 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกาารเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยรวมและในแต่ละด้าน	28
4.3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกาารเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกาารให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	29
4.4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกาารเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกาารคำนึงถึงผู้อื่น.....	30
4.5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกาารเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกาารอดทนอดกลั้น.....	31
4.6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกาารเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกาารสำนึกในหน้าที่.....	32
4.7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกาารเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกาารรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ	33
4.8 เปรียบเทียบพฤติกรรมกาารเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพการสมรสด้านเพศ	34
4.9 เปรียบเทียบพฤติกรรมกาารเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามด้านสถานภาพการสมรส	35
4.10 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกาารเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกาารให้ความช่วยเหลือผู้อื่น จำแนกตามด้านสถานภาพการสมรส เป็นรายคู่	36
4.11 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกาารเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกาารคำนึงถึงผู้อื่น จำแนกตามด้านสถานภาพการสมรส เป็นรายคู่	37
4.12 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกาารเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกาารอดทนอดกลั้น จำแนกตามด้านสถานภาพการสมรส เป็นรายคู่... ..	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน เจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ จำแนกตามด้านสถานภาพการสมรส เป็นรายคู่..	38
4.14 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน เจเนอเรชันวาย โดยภาพรวม จำแนกตามด้านสถานภาพการสมรส เป็นรายคู่.....	39
4.15 เปรียบเทียบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยรวม และในแต่ละด้าน จำแนกตามด้านระดับการศึกษา	40
4.16 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน เจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือผู้อื่น จำแนกตามด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่..	41
4.17 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน เจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น จำแนกตามด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	42
4.18 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน เจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น จำแนกตามด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	42
4.19 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน เจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ จำแนกตามด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	43
4.20 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน เจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกรรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ จำแนกตามด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	44
4.21 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน เจเนอเรชันวาย โดยภาพรวม จำแนกตามด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	45
4.22 เปรียบเทียบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยรวม และในแต่ละด้าน จำแนกตามด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	45
4.23 เปรียบเทียบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยรวม และในแต่ละด้าน จำแนกตามด้านอาชีพ	47
4.24 เปรียบเทียบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยรวม และในแต่ละด้าน จำแนกตามด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.25 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน เจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมการณ์ถึงผู้อื่น จำแนกตามด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่.....	49
4.26 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน เจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมการณ์ในหน้าที่ จำแนกตามด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่.....	50
4.27 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน เจเนอเรชันวาย โดยภาพรวม จำแนกตามด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่.....	51
4.28 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน เจเนอเรชันวาย.....	52



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	19



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นโยบายประเทศไทย 4.0 เป็นการผลักดันประเทศให้หลุดพ้นกับดัก 3 กับดักที่กำลังเผชิญ คือ กับดักประเทศรายได้ปานกลาง กับดักความเหลื่อมล้ำและกับดักความไม่สมดุลของการพัฒนา โดยมีเป้าหมายเพื่อนำประเทศมุ่งสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งถือว่าเป็นการเปลี่ยนโมเดลเศรษฐกิจจากการพึ่งพาการลงทุนต่างประเทศ และมีการลงทุนการวิจัยและพัฒนาตัวเองน้อยมาก โดยเปลี่ยนเป็นการมุ่งเน้นในการพัฒนาการศึกษาคน สร้างการวิจัยและพัฒนา โครงสร้างเศรษฐกิจ ให้ไทยสามารถอยู่ได้ในศตวรรษที่ 21 (ฐานเศรษฐกิจออนไลน์, 2559)

แรงงานเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนองค์กรให้มีประสิทธิภาพและมีศักยภาพ เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยให้มีการเจริญเติบโตมากขึ้น ดังนั้นการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการทำงาน ระบบ โครงสร้างให้เข้ากับพนักงานในทุก ๆ ยุคสมัย (ผู้จัดการออนไลน์, 2556) แมนพาวเวอร์กรุ๊ป ประเทศไทย กล่าวว่าสามารถแบ่งกลุ่มคนทำงานที่ทำงานในองค์กรเป็น 3 กลุ่ม คือ Generation Baby Boomer Generation X และกลุ่ม Generation Y (ผู้จัดการออนไลน์, 2558) ซึ่งตอนนี้กลุ่มแรงงานส่วนใหญ่ที่ทำงานอยู่ คือ Generation Y หรือ Gen Y โดยกลุ่มนี้เป็นเจเนอเรชันที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในไทย โดยมีจำนวนประมาณ 19 ล้านคนหรือเกือบ 1 ใน 3 ของประเทศ (ผู้จัดการออนไลน์, 2556) และกลุ่มเจเนอเรชันวัยกำลังมีแนวโน้มเพิ่มจำนวนมากขึ้น ส่วนใหญ่เพิ่งจบการศึกษาจะมีอายุระหว่าง 20-28 ปี บางคนไม่ทำงาน และบางคนกำลังทำงานในองค์กรต่าง ๆ และได้รับการวางแผนเส้นทางอาชีพ (Career Path) ให้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งระดับสูง มีหน้าที่รับผิดชอบในการขับเคลื่อนองค์กรต่อไปคนวัยนี้จะมีลักษณะนิสัยโลกส่วนตัวสูง และชอบแสดงออกทางสื่อโซเชียลมากกว่าเผชิญหน้ากัน ในอนาคตข้างหน้าผู้เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของ เจเนอเรชันวัย เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งและลดช่องว่างระหว่างวัยในองค์กร ทำให้สามารถทำงานร่วมกับวัยต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น (Mannheim, 1952; Amornpipat and Sorod, 2017) และทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องวางแผนพัฒนาเจเนอเรชันวัยให้สามารถดำเนินองค์กรเข้าสู่ยุคประเทศไทย 4.0 อย่างเป็นระบบ

ดังนั้นการทำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จนั้น พนักงานต้องเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ทั้งพฤติกรรมที่ควรทำและไม่ควรทำ โดยองค์กรมีหน้าที่เป็นผู้สอน ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้โดยประสบการณ์โดยตรงหรือประสบการณ์อ้อมก็ตาม ดังนั้นองค์กรต้องการพฤติกรรมของพนักงานเป็นอย่างไร องค์กรก็ต้อง

วางเงื่อนไขในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและยึดถือปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ดังที่กรมประชาสัมพันธ์ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี จะเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมในองค์กร เช่น การตรงต่อเวลา ไม่ได้เลี้ยงเจ้านายโดยไม่ใช้เหตุผล แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยดี นั่งฟังการประชุมอย่างตั้งใจ ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ไม่ดี จะเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในองค์กร เช่น เล่นเกมส์ในที่ทำงานหรือพูดคุยกันเสียงดัง นอนหลับในที่ประชุม ไม่มีความรับผิดชอบและไม่ตรงต่อเวลา (กรมประชาสัมพันธ์, 2560)

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย เนื่องจากเจเนอเรชันวาย มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ที่มีความแตกต่างไปจาก เจเนอเรชัน อื่นที่มีอยู่ โดยเจเนอเรชันวาย กลุ่มนี้ไม่มีความอดทนพอที่จะทำงานในองค์กรได้เป็นเวลานานจึงทำให้องค์กรเกิดปัญหาอัตราการออกจากงานที่สูงมาก (วิวิสกีล, 2560) และเจเนอเรชันยานับว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีมากที่สุด เนื่องจากเจเนอเรชันวายเป็นกลุ่มที่ทำงานที่ใหญ่ที่สุด ดังนั้นจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่องค์กรหรือผู้บริหารควรมีความเข้าใจในความแตกต่างของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวายนี้ในด้านต่าง ๆ เพื่อที่จะช่วยให้องค์กรสามารถวางแผนการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ หรือปรับเปลี่ยนโครงสร้างต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมต่อพนักงานกลุ่มนี้ รวมถึงทราบว่าองค์กรจะเป็นอย่างไร เมื่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของเจเนอเรชันวาย มีความแตกต่างกัน เมื่อได้ข้อมูลองค์กรจะได้ดำเนินการหาวิธีกระตุ้นหรือจูงใจให้พนักงานกลุ่มนี้เกิดความกระตือรือร้นและทุ่มเทความรู้ความสามารถที่จะเพิ่มประสิทธิภาพ และหาทางรักษากลุ่มเจเนอเรชันวายที่เก่งให้ทำงานกับองค์กรนาน ๆ เพื่อก้าวขึ้นเป็นผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ โดยเป็นผู้บริหารที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในอนาคตต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

- 1.2.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวายอยู่ในระดับใด
- 1.2.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเจเนอเรชันวายแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.3.1 เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย
- 1.3.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 พนักงานเจเนอเรชันวายที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

1.4.2 พนักงานเจเนอเรชันวายที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

1.4.3 พนักงานเจเนอเรชันวายที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

1.4.4 พนักงานเจเนอเรชันวายที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

1.4.5 พนักงานเจเนอเรชันวายที่มีอาชีพต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

1.4.6 พนักงานเจเนอเรชันวายที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พฤติกรรมของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยกำหนดเป็นตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

1.5.1.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเจเนอเรชันวาย ประกอบด้วย เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.5.1.2 ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย ตัวแปรใน 5 ด้าน ตามแนวคิดของออร์แกน (Organ, 1991) ดังนี้

- 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism)
- 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)
- 3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)
- 4) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)
- 5) พฤติกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ (Civic virtue)

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเจเนอเรชันวายที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,166,354 คน (ข้อมูลจากสถิติจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ข้อมูล ณ เดือน 31 ธันวาคม พ.ศ. 2559)

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้จากข้อมูลของประชากรในเดือน ตุลาคม 2562 - พฤษภาคม 2563

1.5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาจากข้อมูลประชากรที่เป็นพนักงานเจเนอเรชันวายที่ทำงานในกรุงเทพมหานคร

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติงานที่มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ ทำงานโดยเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีนั้นประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ

1.6.1.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่มีรูปแบบการให้ความช่วยเหลือด้วยความสมัครใจ เพื่อให้การทำงานเกิดความสะดวกสบาย โดยพฤติกรรมดังกล่าวจะทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จและการบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้

1.6.1.2 พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ในการที่คิดถึงผู้อื่นก่อนในการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น

1.6.1.3 พฤติกรรมอดทนอดกลั้น หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ที่ให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีความอดทนสำหรับสิ่งที่ไม่ชื่นชอบ ซึ่งไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้จากการทำงาน

1.6.1.4 พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่แสดงออกถึงการเอาใจใส่ และปฏิบัติงานมากกว่าระดับที่องค์กรกำหนดไว้

1.6.1.5 พฤติกรรมรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่แสดงออกถึงการรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานภายในองค์กร

1.6.2 พนักงานเจเนอเรชันวาย (Generation Y) หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2525-2548 และเป็นพนักงานที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

1.7 ประโยชน์ของงานวิจัย

1.7.1 เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาของปัจจัยส่วนบุคคลของ พนักงานเจเนอเรชันวายที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

1.7.2 ข้อมูลจากผลการวิจัยมาเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ใช้ในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการบริหารจัดการ พนักงานเจเนอเรชันวาย



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจนเอเรชันวาย ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมสาระความรู้ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา โดยนำเสนอสาระสำคัญดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเจนเอเรชันต่าง ๆ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 2.3 ความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 2.4 ลักษณะสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 2.5 การเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 2.6 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเจนเอเรชันต่าง ๆ

สังคมทั่วไปประกอบด้วยคนหลากหลายอายุ คนแต่ละกลุ่มอายุหรือแต่ละรุ่นมักมีลักษณะที่แตกต่างกันไป ความแตกต่างของคนแต่ละกลุ่มอายุนั้นไม่ได้เกิดจากวัยที่แตกต่างกันเพียงอย่างเดียว หากแต่เป็นความแตกต่างที่เกิดจาก “รุ่น” หรือ “เจนเอเรชัน” ที่ต่างกัน กล่าวคือ คนที่เกิดในยุคที่ต่างกันจะเติบโตมาในสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ทำให้คนที่เกิดและเติบโตมาต่างยุคต่างสมัยมีลักษณะนิสัยที่แตกต่างกันไป (โครงการสุขภาพคนไทย, 2559) ดังนั้นเมื่อสังคมเปลี่ยนแปลงไปทำให้ส่งผลต่อรูปแบบการดำเนินชีวิต ทำให้มีคนที่มีความหลากหลายปรากฏให้เห็น เนื่องจากพฤติกรรมที่หลากหลายดังกล่าวจึงทำให้เกิดความไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน ทั้งทางด้าน การสื่อสาร การทำงานร่วม เป็นต้น (ลีอรัตัน อนุรัตน์พานิช, 2559) จึงทำให้เกิดการจัดกลุ่มคนรุ่นต่าง ๆ ขึ้น โดยใช้เกณฑ์ช่วงอายุหรือที่เรียกกันว่า “เจนเอเรชัน” ซึ่งการจัดกลุ่มคนรุ่นต่าง ๆ นั้น เริ่มต้นมาจากแนวคิดของชาวตะวันตก ในประเทศสหรัฐอเมริกา (Society for Human Resource Management, 2004) โดยคำว่า “เจนเอเรชัน” หมายถึง กลุ่มคนที่มีอายุรุ่นราวคราว

เดียวกัน ซึ่งมีลักษณะการอยู่ในสภาพแวดล้อมคล้าย ๆ กันในสังคม และมีทัศนคติ พฤติกรรมร่วมกัน (Glass, 2007)

ทฤษฎีเจเนอเรชัน เป็นทฤษฎีที่ใช้อธิบายความแตกต่างของคนต่างรุ่น โดยแบ่งเจเนอเรชันตามช่วงปีเกิด โดยปัจจุบันคนเจเนอเรชันที่มีสัดส่วนสูงสุดคือ ร้อยละ 39 ของประชากรโลกทั้งหมด ตามด้วยเจเนอเรชันเอกซ์ที่ร้อยละ 27 และประเทศที่รายได้สูงมีสัดส่วนเจเนอเรชันอายุน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศรายได้ปานกลางและรายได้ต่ำ ซึ่งสะท้อนถึงโครงสร้างอายุประชากรของแต่ละประเทศ (โครงการสุขภาพคนไทย, 2559)

ทฤษฎีเจเนอเรชันสามารถแบ่งผู้คนในแต่ละยุคสมัยต่าง ๆ ดังนี้ (โครงการสุขภาพคนไทย, 2559)

2.1.1 ไซเลนต์เจเนอเรชัน (Silent Generation) เป็นประชากรที่เกิดช่วง พ.ศ. 2468-2485 มีลักษณะยึดมั่นขนบธรรมเนียมประเพณี เน้นค่านิยมไทย คนรุ่นนี้มีประสบการณ์ในยุคสงครามโลก และเป็นช่วงเศรษฐกิจตกต่ำครั้งใหญ่ของโลก ถ้าเทียบกับประเทศไทยประมาณ รัชกาลที่ 7 ผ่านยุคสงครามโลกครั้งที่ 2 มีลักษณะนิสัยที่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง และอยากให้โลกหมุนกลับมาหาคืนวันเก่า ๆ ชอบความเป็นระเบียบแบบแผน ไม่ชอบความเสี่ยง อนุรักษ์นิยม

2.1.2 เบบี้บูมเมอร์ (Baby boomer) เป็นประชากรที่เกิดในช่วง พ.ศ. 2486-2503 มีลักษณะอนุรักษ์นิยมถึงสมัยใหม่ มีความอดทน อุตสาหะ มีมานะ พยายาม และความภักดีต่อองค์กร คนรุ่นนี้มีประสบการณ์ยุคสงครามโลกสิ้นสุด ยุคฟื้นฟูสังคมเศรษฐกิจ สงครามเย็น เผด็จการทหาร ตั้งแต่สมัย จอมพล ป. พิบูลสงคราม, จอมพล สฤษดิ์ ธนะรัชต์ และ จอมพล ถนอม กิตติขจร ในด้านเทคโนโลยีจะเริ่มมีโทรทัศน์ขาวดำ วิทยุทรานซิสเตอร์ จึงทำให้คนรุ่นนี้มีความอดทน ใจเย็นรอคอยได้ ไม่รีบร้อน และไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ลักษณะนิสัยที่โดดเด่นคือ หุ่นเทชีวิตให้กับการทำงานหนัก สู้งาน ยอมตายในหน้าที่เพื่องาน ชอบงานที่มีความมั่นคง มัธยัสถ์รู้จักใช้จ่าย เป็นผู้นำทางความคิด และให้ความสำคัญกับการทำหน้าที่พลเมือง

2.1.3 เจเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X) เป็นประชากรที่เกิดระหว่าง พ.ศ.2504 - 2524 ซึ่งเอ็กซ์ (X) มาจากเครื่องหมาย “กากบาท” ซึ่งสะท้อนว่าพ่อแม่ยุคนี้มีลูกน้อย เนื่องจากทั้งพ่อและแม่ออกไปทำงานทั้งสองคน บางครอบครัวมีการหย่าร้าง เป็นนักปฏิวัติ หรือ หัวรุนแรง รวมถึงการมีหัวหน้าชอบความท้าทาย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการอยู่บ้านคนเดียวหลังเลิกเรียน เพราะพ่อแม่ยังไม่กลับ ลักษณะที่โดดเด่นของคนรุ่นนี้ คือ มีความมั่นใจในตนเองสูงมาก ชอบทำงานแบบ Work smart, not harder จึงทำให้พวกเขาชอบการเปลี่ยนแปลง ไม่อยู่นิ่ง ชอบพัฒนางาน แต่มีชีวิตที่สมดุลระหว่างงานกับชีวิต และเชื่อว่า การทำงานหนักเพื่อการหาเงินและนำเงินที่ได้ไปใช้ในการพักผ่อน คนรุ่นนี้มีประสบการณ์ยุคเศรษฐกิจของโลกเริ่มมั่งคั่ง ผู้หญิงออกทำงานมากขึ้น วัฒนธรรมสมัยใหม่เริ่มเฟื่องฟู และเป็นช่วงประชาธิปไตยแบ่งบานในยุค 16 ตุลาคม จนถึงยุค พลเอกเปรม ติณสูลานนท์

เริ่มมีวีดิโอ เกมคอมพิวเตอร์ โซนนี่วอล์กแมน คนรุ่นนี้จึงรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้เร็ว ไม่ชอบความเป็นทางการ ให้ความสำคัญกับสมดุลชีวิต มีความคิดสร้างสรรค์ แต่งงานช้าลง อยากทำงานที่มีความอิสระ อยากเป็นนายตัวเองมากกว่าการทำงานในบริษัทใหญ่ ชอบงานที่ท้าทายและได้ความรู้ใหม่ ๆ งานที่ใช้ทักษะหลากหลาย ชอบช่วยเหลือสังคมด้วยการเป็นอาสาสมัครมากกว่าการทำหน้าที่พลเมือง

2.1.4 เจเนอเรชันวาย (Generation Y) เป็นประชากรที่เกิด ระหว่าง พ.ศ.2525-2548 คนรุ่นนี้มีประสบการณ์ในยุคก้าวกระโดดทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต เป็นคนที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเร็ว ทันทีทันใด ไม่ชอบรอนาน ชอบสีสันสดใส มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถทำหลายสิ่งได้ในเวลาเดียวกัน ค้นเคยกับเทคโนโลยีเป็นอย่างดี มุ่งมั่นแต่ไม่ค่อยมีความอดทน ทำงานเป็นทีมเก่ง ไม่ชอบเสี่ยง ไม่ได้แสวงหาความแปลกแหวกแนวเท่าเจเนอเรชันเอกซ์ ชอบบรรยากาศสนุกสนาน ชอบให้ออกเอาใจ มีลักษณะการใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการ ไม่ขึ้นชอบความเป็นทางการ มองโลกในแง่ดี มองทุกอย่างแบบสดใส และโลกสวย คนรุ่นนี้มีเอกลักษณ์ทางการใช้ภาษาแบบสร้างสรรค์ ฉีกกฎเกณฑ์ จึงทำให้เกิดภาษาปาก (Slang) มากมาย

2.1.5 เจเนอเรชันแซด (Generation Z) เป็นประชากรที่เกิด ช่วงหลัง พ.ศ. 2548 เป็นกลุ่มคนที่เกิดมาพร้อม Digital และ Social Network ในสหรัฐอเมริกาเรียกคนรุ่นนี้ว่า Home land Generation ตามเหตุการณ์ 911 ที่ประเทศถูกการก่อการร้ายอย่างรุนแรง จึงมีการดูแลประเทศบ้านเกิด (Home land) อย่างเข้มข้นเป็นประวัติการณ์ เป็นช่วงวัยที่ความหลากหลายทางสังคมมีมาก ทั้งเรื่องเพศวิถีที่มีความแตกต่าง และให้การยอมรับเพศทางเลือกมากขึ้น มีความหลากหลายทางชาติพันธุ์ มีความหลากหลายทางเทคโนโลยีทุกด้าน เช่น การแพทย์ วิศวกรรม วิทยาศาสตร์ รวมทั้งเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม ที่เป็น Fully Digitalization และเป็นรุ่นที่คาบเกี่ยวและต่อเนื่องจากเจเนอเรชันวาย เด็กรุ่นนี้เกิดและเติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยี มีมือถือหรือแท็บเล็ตใช้ตั้งแต่เด็ก ไม่รู้จักโลกที่ไม่มีอุปกรณ์เทคโนโลยี เกิดมาในช่วงเศรษฐกิจเริ่มถดถอย มีการก่อการร้าย การเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างครัวเรือน เรียนมากขึ้น อยู่ในร่มมากขึ้น พฤติกรรมนั่ง ๆ นอน ๆ มากขึ้น

2.1.6 เจเนอเรชันแอลฟา (Generation Alpha) เป็นประชากรที่เกิด ช่วงหลัง พ.ศ. 2553 เนื่องจากเจเนอเรชันแอลฟา เป็นปีที่ไอแพด (iPad) เริ่มจำหน่ายเป็นปีแรก และเป็นคนที่เกิดหลังเจเนอเรชันแซด ซึ่งคนรุ่นนี้เกิดและเติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยี มีความคุ้นชินกับอุปกรณ์เหล่านี้ตั้งแต่เล็ก เป็นกลุ่มที่ถูกเรียกว่า “digital natives”

2.1.7 เจเนอเรชันซี (Generation C) เป็นเจเนอเรชันที่ไม่ได้แบ่งตามช่วงปีเกิด แต่แบ่งตามลักษณะนิสัยที่ต้องมีการเชื่อมต่อตลอดเวลา (โครงการสุขภาพคนไทย, 2559)

จากเนื้อความดังกล่าวสรุปได้ว่า ทฤษฎีเจเนอเรชันเป็นที่แพร่หลายอย่างมาก โดยเฉพาะในแวดวงการตลาดและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรต่าง ๆ เพื่อเข้าใจถึงแรงจูงใจและพฤติกรรมของคนแต่ละรุ่น ทำให้ทฤษฎีเจเนอเรชันได้รับการสนใจอย่างมากในแวดวงการทำงาน โดยเฉพาะกลุ่มเจเนอเรชันวายที่ได้รับความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีขนาดใหญ่ และจะกลายเป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อธุรกิจในอนาคตประเทศไทยในอีก 20 ปีต่อจากนี้ เกือบครึ่งของกำลังแรงงานจะเป็นประชากรรุ่นเจเนอเรชันวาย องค์กรหลายแห่งจึงเล็งเห็นความสำคัญต่อการสร้างความเข้าใจกับคนเจเนอเรชันนี้ เพื่อดึงดูดและรักษาให้เป็นกำลังสำคัญขับเคลื่อนองค์กรต่อไปได้อย่างยาวนาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

มนุษย์ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญสำหรับองค์กรยุคใหม่ที่จะช่วยขับเคลื่อน กระบวนการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นผู้บริหารต่าง ๆ จึงต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร จึงทำให้เกิดการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กรขึ้น โดยเริ่มจากการศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมมนุษย์ในระดับต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Podsakoff, Mackenzie et al., 2000) แล้วจึงศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านที่ศึกษาเรื่องดังกล่าว เริ่มจากในปี ค.ศ. 1930 มีนักทฤษฎีชื่อ เชสเตอร์ ไอ บาร์นาร์ด (Chester I Barnard) เป็นผู้เริ่มสังเกตและมองเห็นถึงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งมีชื่อเรียกว่า พฤติกรรมนอกบทบาท และได้วิเคราะห์ว่าระบบความร่วมมือเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความร่วมมืออย่างเต็มใจของบุคลากรโดยความเต็มใจเป็นสิ่งที่อยู่นอกเหนือ คุณค่า ประสิทธิภาพ ความสามารถ ภายในตัวบุคคล เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นชัดเจน แต่ช่วยสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จ (Barnard, 1938) ต่อมา แคทซ์และคาน์ (Katz and Kahn) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมเหนือบทบาท โดยนำแนวความคิดดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ และได้มีการปรับเปลี่ยนเป็นคำว่า ความเป็นพลเมือง (Citizenship) เพื่ออธิบายถึงพฤติกรรมเหนือบทบาทที่แสดงออกจากการทำงานของพนักงาน และมีแนวคิดที่ว่าองค์กรที่มีประสิทธิภาพจะมีพฤติกรรม 3 อย่าง คือ สามารถทำให้ดึงดูดพนักงานให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สามารถให้สมาชิกในองค์กรแสดงบทบาทการทำงานตามความรู้สึที่แท้จริง โดยให้ความร่วมมือในระดับที่สูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำขององค์กร รวมถึงสามารถพัฒนาให้บุคคลมีพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมด้วยตนเอง (Katz and Kahn, 1966) และต่อจากนั้นในช่วงปี ค.ศ. 1980 - 1990 มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรอย่างกว้างขวาง สังเกตได้จากจำนวนเอกสารและงานวิจัยเรื่องพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรและปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ การศึกษาวิจัยถึงปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรม

เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ซึ่งได้รับการตีพิมพ์ในวารสารและหนังสือต่าง ๆ (Podsakoff et al., 2000) และปี ค.ศ. 2011 Sharma et al. (2011) ได้กล่าวว่าการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีผลกระทบที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กร โดยก่อให้เกิดการผลิตโดยรวมและการแข่งขันขององค์กรจะเห็นได้ว่าระหว่างปี 1983 จนถึงปัจจุบันมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีจำนวนมากขึ้นและมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นอีกในอนาคต (Podsakoff et al., 2000) จึงทำให้มีผู้ศึกษาและให้ความหมายของคำว่าพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างต่อเนื่องและหลายท่านดังต่อไปนี้

คาซ และ คาน (Katz and Kahn, 1978 อ้างถึงใน Organ and Bateman, 1991) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความช่วยเหลือ ความร่วมมือ และความเป็นมิตร พบในการทำงานในที่ต่าง ๆ ซึ่งไม่ได้ถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์กร เพื่อให้ระบบต่าง ๆ ในองค์กรจะสามารถดำเนินการต่อไปได้ด้วยความราบรื่น

บรีฟ และ โมโตวิดโล (Brief and Motowidlo, 1986 อ้างถึงใน Organ, 1987) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พฤติกรรมทางสังคมในทางบวก จะทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกในทางที่ดี และคงไว้ซึ่งความรู้สึกที่ดี ตลอดจนมีความรู้สึกเป็นพวกพ้องเดียวกัน

ออร์แกน (Organ, 1987) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงาน ที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจให้กับองค์กรอย่างดี โดยพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นการสนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กร

ออร์แกน และ เบทแมน (Organ and Bateman, 1991) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ เป็นพฤติกรรมที่กระทำเป็นประโยชน์และสร้างสรรค์ ซึ่งพนักงานแสดงออกมาทั้งในแง่ของค่านิยม หรือความพึงพอใจแต่ไม่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานและไม่ได้ถูกกำหนดไว้เป็นบทบาทหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตาม

เบอร์ริค (Barrick, 1993) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พฤติกรรมพิเศษที่อยู่นอกเหนือพฤติกรรมทั่วไปในการปฏิบัติงาน และนอกจากนั้นยังเป็นพฤติกรรมที่อดกลั้นไม่แสดงออกโดยพฤติกรรมเหล่านั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับรางวัลหรือบทลงโทษที่จะได้รับ

แวร์เนอร์ (Werner, 1994) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พฤติกรรมที่ไม่ได้เป็นข้อกำหนดหรือข้อเรียกร้องให้ปฏิบัติจากองค์กร ถึงแม้ว่าพฤติกรรมเหล่านี้จะเกิดขึ้นในช่วงปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

ดูบริง (Dubrin, 1994) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลที่แสดงออกด้วยตนเอง โดยที่องค์กรไม่ได้กำหนดหรือมีข้อสัญญาและพฤติกรรมดังกล่าวยังเป็นการแสดงออกที่ไม่มุ่งรางวัลหรือสิ่งตอบแทนใด ๆ

พอซดาคอฟ และ แมคเคนซี (Podsakoff and Mackenzie, 1994) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พฤติกรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติประจำ ส่งผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา และมีความเชื่อว่าพฤติกรรมนั้นจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

จอห์น (John, 1996) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พฤติกรรมที่ไม่ได้กำหนดไว้ในใบพรรณนาหน้าที่งาน แต่เป็นพฤติกรรมที่พนักงานสมัครใจ ไม่มีการออกคำสั่งหรือแนะนำ เป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นพฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับระบบการจ่ายผลตอบแทนหรือรางวัลตามระบบการประเมินผลขององค์กร

แกรี่ (Gary, 1996) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่ทำโดยสมัครใจ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

สเนค และ ดัมเบอร์ (Schnake and Dumber, 1997) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พฤติกรรมที่เป็นการตัดสินใจด้วยตนเอง ทั้งการตัดสินใจในการให้รางวัลหรือการลงโทษ ในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

พอซดาคอฟ และ คณะ (Podsakoff et al., 1997) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ ความตั้งใจและทุ่มเทการทำงานของพนักงานอย่างเต็มที่ โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ ไม่ใช่พฤติกรรมที่ต้องปฏิบัติตามบทบาทภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ โดยเป็นส่วนที่ช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความยืดหยุ่น ลดความแตกแยก

นิวตรอม และ เดวิส (Newstrom and Davis, 1997) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พฤติกรรมของบุคคลที่ปฏิบัติโดยสมัครใจในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งการปฏิบัติดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์กร

จอร์จ และ โจนส์ (George and Jones, 1999) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร หรือเป็นพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการอยู่รอดและเพื่อประสิทธิภาพขององค์กร

กรีนเบิร์ก และ บารอน (Greenberg and Baron, 2000) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พฤติกรรมที่ปฏิบัตินอกเหนือจากหน้าที่ที่ถูกกำหนดไว้ การกระทำโดย

พนักงานที่มีส่วนทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างดี เป็นพฤติกรรมที่สมัครใจทำด้วยตนเอง ไม่มีใครบังคับ และไม่จำเป็นต้องตอบแทนการทำงาน โดยการให้รางวัลอย่างเป็นทางการ

روبิ้น (Robbins, 2001) ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พฤติกรรมของพนักงานที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของงานที่เป็นทางการ แต่เป็นส่วนสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพในองค์กร

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 2002) ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ เป็นความสัมพันธ์ทางสังคมที่มีต่อองค์กรและเป็นการให้ความร่วมมือกับองค์กรที่นอกเหนือจากการปฏิบัติงานที่เป็นทางการด้วยความสมัครใจ เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน หรืออดทนต่อความไม่สะดวกสบายโดยไม่มี การต่อว่าองค์กร

แมคเชน และ ฟอน กิลนาว (McShane and Von Glinow, 2003) ให้ความหมายของ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พฤติกรรมทางงานแบบมุ่งมั่น ขยันและทำงาน นอกเหนือจากขอบข่ายหน้าที่ของตน รวมไปถึงการหลีกเลี่ยงที่จะเผชิญกับความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น การช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน บางครั้งก็คล้ายยอมรับโทษอย่างภาคภูมิใจ มีส่วนร่วมใน กิจกรรมขององค์กรและปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากการทำงานตามปกติ

จากความหมายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี หมายถึง การกระทำที่บุคคลรู้สึกและแสดงออกที่ดี ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติงานอยู่ และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

2.3 ความสำคัญของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรถือว่าเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร จึงทำให้พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสำคัญต่อองค์กรดังนี้ (วิชุลดา ลดาวัลย์, 2551)

1. ด้านผลสำเร็จของงาน พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นจะส่งผลให้บุคลากรทำงานตรงเวลา ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร และทำให้เกิดผลงานที่สำเร็จทั้งในเชิงปริมาณงานและเชิงคุณภาพของงาน

2. ด้านความร่วมมือในการทำงาน พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นจะทำให้บุคลากรจะแบ่งปันข้อมูล อุปกรณ์ แหล่งทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อใช้ในการฝึกฝนหรือสอนงาน และช่วยในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานใหม่ รวมถึงช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีงานเกินกำลัง

3. ด้านความเป็นพลเมืองดี พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นจะทำให้ความร่วมมือภายใต้โครงสร้างการบริหารจัดการขององค์กร ซึ่งถือว่าการดึงศักยภาพที่ซ่อนเร้นของบุคลากรที่องค์กรตระหนักถึง เช่น การเข้าร่วมประชุมโดยไม่ต้องร้องขอ การร่วมให้ข้อมูลคำแนะนำหรือการร่วม

ตัดสินใจในเวลาที่ถูกต้องเหมาะสม สามารถโต้แย้งได้อย่างมีเหตุผลเมื่อนำเสนอสิ่งที่ต้องการเปลี่ยนแปลงหรือขัดแย้ง การรับฟังทรรศนะหรือข้อคิดเห็นจากบุคคลอื่น

ส่วน รดา อุดมอานุภาพสุข (2549) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอาจช่วยเพิ่มผลสำเร็จขององค์กรได้ ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมดังกล่าวเป็น “สิ่งหล่อลื่น” กลไกทางสังคม (Social Machinery) ขององค์กร ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ทั้งนี้ การที่พนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะสามารถช่วยเพิ่มความสำเร็จให้กับองค์กรได้ ดังนี้

1. ลดความจำเป็นในการต้องดูแลรักษาทรัพยากรที่หายาก ซึ่งมีผลต่อการซ่อมบำรุงรักษา
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรโดยเกิดผลผลิตที่เพิ่มขึ้น
3. ช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับเพื่อนร่วมงาน และระบบการจัดการ
4. ช่วยให้เกิดแนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการประสานกิจกรรมระหว่างสมาชิกในที่ทำงาน และข้ามกลุ่มงาน
5. เพิ่มความสามารถขององค์กรที่จะดึงดูด และรักษาพนักงานที่ดีที่สุด โดยการทำให้องค์กรเป็นสถานที่ทำงานที่น่าทำงานด้วยมากขึ้น

จากความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสำคัญต่อองค์กรที่ทำให้องค์กรเกิดผลสำเร็จทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ และทำให้องค์กรสามารถรักษาบุคลากรขององค์กรให้ทำงานได้ดีที่สุด

2.4 ลักษณะสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

แกรี่ ได้เสนอแนวคิดเรื่องลักษณะที่สำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ว่าเป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะของความสมัครใจและไม่ได้กำหนดอยู่ในคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ โดยไม่มีใครกำหนดให้ปฏิบัติ ซึ่งพฤติกรรมนี้จะส่งผลถึงประสิทธิภาพขององค์กร เป็นสิ่งที่เกินขอบเขตการทำงานของบุคคล รวมถึง เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้รับผลตอบแทนอย่างชัดเจน ในการประเมินผลการปฏิบัติงานและไม่ได้ระบุไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน (Gary, 1996)

จอร์จ และ โจนส์ (George and Jones, 1999) ได้เสนอแนวคิดเรื่องลักษณะที่สำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ว่าเป็นการให้ความร่วมมือในองค์กร ซึ่งไม่รวมถึงความสุข ความพึงพอใจที่มีต่องานและไม่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ถือว่าเป็นลักษณะตามธรรมชาติและไม่จำเป็นต้องเกิดเฉพาะเจาะจงกับผู้ปฏิบัติงานรายใดรายหนึ่ง และมีลักษณะของพฤติกรรมการในการให้ความร่วมมือในองค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือและพ้นจากขอบเขตที่

เรียกว่าหน้าที่ จึงเป็นพฤติกรรมที่ไม่จำเป็นจะต้องบังคับให้ผู้ที่อยู่ในองค์กรปฏิบัติตาม แต่ก็ยังเป็นลักษณะที่จำเป็นต่อประสิทธิภาพและความอยู่รอดขององค์กร

จากลักษณะสำคัญของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีลักษณะที่เป็นพฤติกรรมปฏิบัติตามธรรมชาติโดยสมัครใจ ไม่ใช่เกิดจากกฎระเบียบต่าง ๆ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวส่งผลให้องค์กรเกิดความอยู่รอดและเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.5 การเกิดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมเป็นปฏิกริยาตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ที่ตนกำลังเผชิญอยู่การทำงานก็ถือเป็นสถานการณ์หนึ่งที่บุคคลจะต้องพบเจอพฤติกรรมเกิดจากการเรียนรู้และการได้รับประสบการณ์ที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลซึ่งส่งผลให้การแสดงออกของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์เดียวกันอาจมีการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน พฤติกรรมที่บุคคลเหล่านั้นแสดงออกมาอาจจะส่งผลดีหรือผลเสียต่อองค์กร ดังนั้นองค์กรควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ส่งผลดีต่อองค์กร นั่นคือพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ซึ่งการกำเนิดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเกิดขึ้นได้จาก 2 ทาง คือ (สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2549)

1. การที่บุคลากรรู้สึกว่าได้รับความเป็นธรรมจากองค์กร คือ ได้รับค่าตอบแทนผลประโยชน์สวัสดิการต่าง ๆ อย่างน่าพอใจ
2. คนเหล่านี้เป็นคนดี มีคุณธรรม และสำนึกของความรับผิดชอบต่อองค์กรและต่อสังคมส่วนรวม จึงทำให้มีจิตสำนึกที่ถูกต้องเหมาะสม และมีการประพฤติปฏิบัติที่ดีต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน

จากการเกิดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีการเกิดมาจากจิตสำนึก คุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรภายในองค์กร หรือบุคลากรดังกล่าวรู้สึกพอใจกับผลประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรมอบให้

2.6 องค์ประกอบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี

สมิธ (Smith et al., 1983 อ้างถึงใน Motowidlo, 2000) ได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 2 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ปัญหา เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน หรือให้คำแนะนำเพื่อนเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงาน เป็นต้น

2. พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่พนักงานที่ดีควรปฏิบัติ เช่น การมาทำงานตรงเวลาไม่เลิกก่อนเวลา หรือการรักษาความสะอาดในสถานที่ทำงาน เป็นต้น

วิลเลียม (Williams, 1988 อ้างถึงใน Bolon, 1997) ได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 2 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกี่ยวข้องเนื่องโดยตรงต่อบุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed toward Individuals: OCBI) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะหน้าต่อบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่เกี่ยวกับงาน หรือปัญหาในงาน

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior Directed toward Organization: OCBO) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยทั่วไป

ออร์แกนและโคนอฟสกี (Organ and Konovsky, 1989 อ้างถึงใน Spector, 1996) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 2 รูปแบบดังนี้ คือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมการช่วยเหลือพนักงานผู้อื่นในการแก้ปัญหา ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน หรือให้คำแนะนำในการปรับปรุงงาน หรือเพื่อแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ

2. พฤติกรรมด้านการยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) เป็นพฤติกรรมในการกระทำในสิ่งที่จำเป็น และปฏิบัติตามกฎระเบียบ เช่น การมาทำงานตรงตามเวลาการไม่ทำให้เวลาในการทำงานสูญเสียไปโดยเปล่าประโยชน์ เป็นต้น

ออร์แกน (Organ, 1991) ได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือการช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้ต่าง ๆ เป็นต้น

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นการคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อช่วยคิดและป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นตามมา เช่น ปรีกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานก่อนที่จะลงมือดำเนินการใด ๆ เกี่ยวกับงาน ซึ่งอาจจะทำให้เกิดผลกระทบตามมาในภายหลัง หรือการช่วยเตือนเพื่อนร่วมงานล่วงหน้าเกี่ยวกับตารางการทำงาน เป็นต้น

3. พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นการมีความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้จากการทำงาน เช่น ความไม่สะดวกสบาย หรือความรู้สึกรำคาญใจโดยไม่

ต้องการเรียกร้องสิทธิหรือการร้องทุกข์ เช่น มีความอดทนเมื่อหน่วยงาน ขอให้เลื่อนช่วงเวลาการขอลาพักร้อนออกไปอย่างไม่มีกำหนด เป็นต้น

4. พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นการเอาใจใส่ และปฏิบัติงานเกินกว่าระดับที่องค์กรกำหนดไว้ เช่น ปฏิบัติงานตรงตามกำหนดเวลา รักษาความสะอาด ดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร เป็นต้น

5. พฤติกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ (Civic virtue) เป็นการรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานภายในองค์กร ซึ่งไม่ใช่เพียงแค่การแสดงความคิดเห็นแต่รวมถึงการปฏิบัติพฤติกรรมอื่นๆ เช่น การอ่านจดหมายเวียนเกี่ยวกับองค์กรการเข้าร่วมประชุม การติดตามหาข่าวสารและความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เป็นต้น

สเนค (Schnake, 1991 อ้างถึงใน Spector, 1996) ได้ยกตัวอย่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่

1. เป็นคนที่ตรงต่อเวลา
2. ให้ความช่วยเหลือต่อผู้อื่น
3. ทำงานที่ไม่ใช่หน้าที่ของตนเองโดยตรงด้วยความสมัครใจ
4. สามารถให้คำแนะนำ เสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงงานได้
5. รู้จักบริหารเวลา ไม่ปล่อยเวลาในการทำงานให้เปล่าประโยชน์

จอห์น (John, 1996) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ 3 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) เป็นพฤติกรรมที่คอยให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น เมื่อบุคคลนั้นเกิดปัญหา

2. พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นรู้จักรับผิดชอบหน้าที่ของตนเอง ไม่ใช้ทรัพยากรขององค์กรไปโดยเปล่าประโยชน์

3. พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา (Good Sport) เป็นไม่สามารถหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความคับข้องใจกับตนเองภายในองค์กรได้

จอร์จ และ โจนส์ (George and Jones, 1999) ได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Helping Coworker) เป็นรูปแบบการให้ความช่วยเหลือด้วยความสมัครใจ ซึ่งสมาชิกในองค์กรจัดให้เกิดความสะดวกสบายต่อบุคคลอื่นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จและการบรรลุเป้าหมาย รวมทั้งพฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในกรณีที่ต้องทำงานเกินกำลัง บอกถึงข้อผิดพลาดและการละเลยโดยให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เมื่อสิ่งนั้นไม่ต้องการให้ทำต่อไป

2. พฤติกรรมความรักดีต่อองค์กร (Spreading Goodwill) เป็นวิธีการที่สมาชิกในองค์กรสมัครใจที่จะทำ และนำมาสู่ประสิทธิผลในองค์กร โดยผ่านความพยายามที่จะนำเสนอองค์กรผ่านมวลชน อย่างไรก็ตาม การอธิบายให้คนสนับสนุนองค์กร ดูแล และอธิบายผลิตภัณฑ์ บริการขององค์กรว่าเป็นสิ่งที่มีคุณภาพสูง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดีเป็นการขยายมิตรภาพทางธุรกิจ ซึ่งจะนำมาสู่ประสิทธิผลขององค์กร โดยรับรองว่าองค์กรจะได้รับทรัพยากรที่จำเป็นจากกลุ่มผู้ถือหุ้น

3. พฤติกรรมการให้คำแนะนำ (Making Constructive Suggestions) เป็นการให้คำแนะนำเชิงสร้างสรรค์ พฤติกรรมที่ปฏิบัติด้วยความสมัครใจในเชิงสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กรการจัดการงานที่มีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น การปรับโครงสร้างองค์กรของหน่วยงานให้ดีขึ้นเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของลูกค้า ผู้ทำงานผู้ซึ่งผูกพันกับรูปแบบการตอบสนองขององค์กร ความพยายามที่จะค้นหาเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคคล กลุ่ม องค์กร

4. พฤติกรรมการปกป้ององค์กร (Protecting the Organization) เป็นการปฏิบัติด้วยความสมัครใจของสมาชิกในองค์กรที่ปกป้อง หรือรักษาชีวิตและทรัพย์สิน เช่น การรายงานสิ่งที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงในการเกิดไฟไหม้ ความปลอดภัยจากการลื้อคประตุ รายงานสิ่งที่น่าสงสัย หรือกิจกรรมที่ก่อให้เกิดอันตราย การเริ่มให้มีการตรวจเช็คกระบวนการผลิตเมื่อมีพนักงานได้รับบาดเจ็บ

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 2002) ได้เสนอเทคนิคเพื่อสนับสนุนพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ ดังนี้

1. พยายามช่วยเหลือผู้อื่น (Go Out of Your way to Help Others) ถ้าคุณรู้จักช่วยเหลือผู้อื่นในวันหน้าคุณก็จะได้รับความช่วยเหลือจากเขา ถ้าทุกคนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน พฤติกรรมนี้จะกลายเป็นบรรทัดฐานที่ดีขององค์กร

2. ผู้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตนให้เป็นตัวอย่างที่ดี (Be an Example of Conscientiousness) พนักงานจะยึดถือพฤติกรรมที่ดีของผู้บังคับบัญชาเป็นตัวอย่าง เช่น มาทำงานตรงเวลา ไม่โทรศัพท์ส่วนตัวในเวลางาน ซึ่งอาจจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตาม ถึงแม้ว่าไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะประพฤติตัวเป็นแบบอย่างให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา แต่อย่างน้อยที่สุดผู้ใต้บังคับบัญชาก็จะให้ความเชื่อถือและไม่แสดงพฤติกรรมที่ไม่ดี

3. อาสาทำงานด้วยความสนุกสนาน (Make Voluntary Functions Fun) เป็นเรื่องปกติที่พนักงานจะรู้สึกไม่อยากเข้าร่วมประชุม หรือร่วมกิจกรรม หรือปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ถ้าทำไปแล้วไม่มีความสุข หรือสนุกสนานกับสิ่งที่ทำ พนักงานจะแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรก็ต่อเมื่อเขาเห็นว่าองค์กรแสดงให้เห็นว่าสิ่งที่เขานั้นคุ้มค่า และสนองตอบสิ่งที่เขาพึงปรารถนาได้

4. พฤติกรรมที่แสดงความอ่อนน้อมและมีความอดทนอดกลั้น (Demonstrate Courtesy and Good Sportsmanship) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นไม่เป็นไปตามที่คาดหวังให้อดทนและยิ้มสู้ ไม่แสดง

พฤติกรรมก้าวร้าวออกมา เพราะจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อทั้งตัวคุณต่อสมาชิกคนอื่น ๆ และต่อองค์กรด้วย

จากการศึกษาและพิจารณาพบว่าแนวทางต่าง ๆ มีความแตกต่างกันในแง่ของโครงสร้างของพฤติกรรม แต่มีมิติของพฤติกรรมที่จำแนกออกมามีความคล้ายคลึงกัน สำหรับการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยแบ่งพฤติกรรมออกเป็น 5 ด้านตามแนวความคิดของ Organ และนำมาใช้ในการศึกษาและสร้างเครื่องมือวัด เนื่องจากแนวความคิดของออร์แกนมีองค์ประกอบแต่ละด้านชัดเจน และครอบคลุม ทำให้องค์กรสามารถนำมาใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กร

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนินทร์ จักรภพโยธิน (2554) ศึกษาวิจัย เรื่องความคิดเห็นของบุคลากรด้านการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยมีความคิดเห็นด้านการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยแตกต่างกันทุกด้าน โดยข้าราชการมหาวิทยาลัยเห็นด้วยกับการบริหารงานบุคคลซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานมหาวิทยาลัยเห็นด้วยกับการบริหารงานบุคคลในระดับมาก และข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันทุกด้าน ยกเว้นด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น โดยทั้งข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ระดับมาก และความคิดเห็นการบริหารงานบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับน้อย

ฉัตรนภา ทิละกุล (2555) ศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายที่มีผลต่อความต้องการคุณลักษณะงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพที่โดดเด่นของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง คือ บุคลิกภาพแบบแสดงออก ร่องลงมา คือ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบเห็นพ้อง บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และ บุคลิกภาพแบบหัววัน ไหวตามลาดับ

พัชรี ปานแก้ว (2556) ศึกษาวิจัย เรื่อง ทักษะติดต่อหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและสังคม ของพนักงานบริษัทเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ทักษะติดต่อหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและสังคม คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและสังคม ทักษะติดต่อหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านแนวโน้มในการปฏิบัติ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนา ศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ และด้านความภาคภูมิใจในองค์กร

สิริศา จักรบุญมา (2557) ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของ พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาใน รัฐวิสาหกิจ แห่งหนึ่งมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน (ด้านความ หลากหลายของทักษะ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความเป็นอิสระ ในงานและด้านการ ได้รับข้อมูลย้อนกลับ) และความสุขในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วน พฤติกรรมการทำงานอยู่ใน ระดับดีนอกจากนี้ความสุขในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง ในการตัดสินใจ คุณลักษณะ งานด้านความหลากหลายของทักษะ และด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ สามารถร่วมกันพยากรณ์ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งได้ ร้อยละ 68.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

น้ำฝน อินทรเทศ (2557) ศึกษาวิจัย เรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลระดับตติยภูมิแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลระดับตติยภูมิแห่งหนึ่ง โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อ พิจารณารายด้าน พบว่าด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬามากที่สุด รองลงมาคือการสำนึกในหน้าที่ และ ความสุภาพอ่อนน้อมตามลำดับ ส่วนการให้ความร่วมมืออย่างเต็มกำลังพบน้อยที่สุด

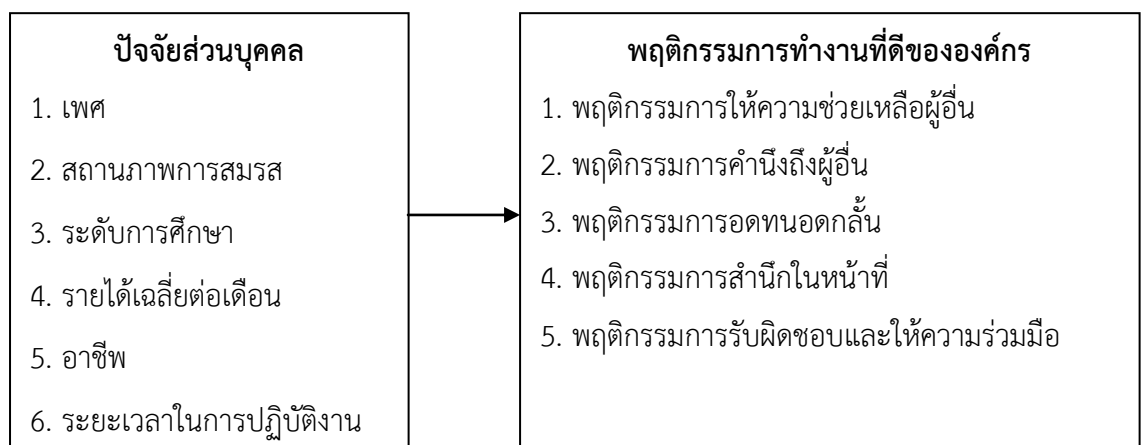
Anita Wey land (2011) ศึกษาวิจัย เรื่อง Engagement and talent management of Gen Y พบว่า วิธีการทำความเข้าใจสิ่งจูงใจของ Gen Y นั้น ไม่ต้องใช้สิ่งจูงใจที่มีปริมาณมาก แต่ใช้ การให้ความเป็นพิเศษ คือ ต้องหาวิธีให้ Gen Y สามารถแสดงความคิดเห็น เพื่อให้ได้ความคิดที่ แตกต่างและทำให้ผลการทำงานที่ดี จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรและเกิด ความสำเร็จขององค์กรในที่สุด

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ไว้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 2

ในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย มีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงานเจเนอเรชันวาย ที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 1,166,354 คน (ข้อมูลจากสถิติจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ข้อมูล ณ เดือน 31 ธันวาคม พ.ศ. 2559)

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงานเจเนอเรชันวาย ที่ทำงานเขตกรุงเทพมหานคร กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณโดยใช้สูตรของ วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ (2555) กำหนดขอบเขตความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 398 คน และผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1: สุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sample) จำแนกตามเขตการปกครอง ซึ่งประมาณปี พ.ศ. 2542 ถึงปัจจุบัน กรุงเทพมหานครได้จัดแบ่งเขตทั้ง 50 สำนักงานเขต มีการแบ่งพื้นที่ออกเป็น 6 กลุ่ม ตามการบริหารงาน โดยมีเหตุผลของการแบ่งเขต เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการบริหารงาน การดูแลพื้นที่และบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้แก่

1. กลุ่มรัตนโกสินทร์ (วังหลวงเดิม) ประกอบด้วย 9 สำนักงานเขต คือ บางซื่อ ดุสิต พญาไท ราชเทวี ปทุมวัน พระนคร ป้อมปราบศัตรูพ่าย สัมพันธวงศ์ และบางรัก
 2. กลุ่มบูรพา ประกอบด้วย 9 สำนักงานเขต คือ ดอนเมือง หลักสี่ สายไหม บางเขน จตุจักร ลาดพร้าว บึงกุ่ม บางกะปิ วังทองหลาง
 3. กลุ่มศรีนครินทร์ ประกอบด้วย 8 สำนักงานเขต คือ สะพานสูง มีนบุรี คลองสามวา หนองจอก ลาดกระบัง ประเวศ สวนหลวง และคันนายาว
 4. กลุ่มเจ้าพระยา ประกอบด้วย 9 สำนักงานเขต คือ ดินแดง ห้วยขวาง วัฒนา คลองเตย บางนา พระโขนง สาทร บางคอแหลม และ ยานนาวา
 5. กลุ่มกรุงธนใต้ ประกอบด้วย 8 สำนักงานเขต คือ บางขุนเทียน บางบอน จอมทอง ราษฎร์บูรณะ ทุ่งครุ ธนบุรี คลองสาน และบางแค
 6. กลุ่มกรุงธนเหนือ ประกอบด้วย 7 สำนักงานเขต คือ บางพลัด ตลิ่งชัน บางกอกน้อย บางกอกใหญ่ ภาษีเจริญ หนองแขม และทวีวัฒนา (ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพ, 2554)
- ขั้นตอนที่ 2: เนื่องจากไม่ทราบประชากรที่แน่ชัดในแต่ละกลุ่ม ดังนั้นจึงใช้การวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแยกรายกลุ่ม

ตำบล	สัดส่วน (%)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
กลุ่มรัตนโกสินทร์	16.58	66
กลุ่มบูรพา	16.58	66
กลุ่มศรีนครินทร์	16.58	66
กลุ่มเจ้าพระยา	16.58	66
กลุ่มกรุงธนใต้	16.84	67
กลุ่มกรุงธนเหนือ	16.84	67
รวม	100.00	396

ที่มา: ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพ (2554)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับ เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน เจเนอเรชันวาย ทั้ง 5 ด้าน จำนวนรวม 25 ข้อ ได้แก่

- 1) ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) จำนวน 5 ข้อ
- 2) ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) จำนวน 5 ข้อ
- 3) ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) จำนวน 5 ข้อ
- 4) ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) จำนวน 5 ข้อ
- 5) ด้านพฤติกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ (Civic virtue) จำนวน 5 ข้อ

ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคอร์ท ดังนี้

- 1 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ระดับน้อย
- 3 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ระดับมาก
- 5 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นอื่นๆ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการวิจัย และเพื่อให้เครื่องมือในการวิจัยมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และมีความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ดังต่อไปนี้

3.3.1 ศึกษาและรวบรวมจากแหล่งข้อมูลต่างๆจากสิ่งพิมพ์ วารสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดรวบรวมเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.2 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย และออกแบบรูปแบบของข้อคำถามและคำตอบของแบบสอบถาม

3.3.3 นำเสนอที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อให้ตรวจสอบแบบสอบถามเบื้องต้น ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ

การหาคุณภาพเครื่องมือ

ความเที่ยงของเครื่องมือ (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้แก่ รศ.ศิริ ภูพงษ์วัฒนา ผศ.ดร.เรวดี ศักดิ์คุลยธรรม และผศ.พรพิมล สัมพัทธ์พงศ์ พิจารณา เพื่อนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of Item-Objective Congruence Index: IOC) โดยค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามฉบับนี้มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) รายข้อ อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และมีค่าเฉลี่ยรวมทั้งฉบับ เท่ากับ .96 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 0.5 ขึ้นไป (สุวรรีย์ ศิริโกคาภิรมย์, 2546: 243)

ความตรงหรือความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มพนักงานเจเนอเรชันวายที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำมาหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .90

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกและเก็บแบบสอบถามร่วมกับผู้ช่วยวิจัยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง โดยใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 3 เดือน ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ผู้วิจัยประชุมผู้ช่วยวิจัย เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับแบบสอบถาม

3.4.2 ผู้วิจัยได้ดำเนินการมอบหมายให้ผู้ช่วยวิจัยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง และขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง โดยใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 1-3 เดือน ได้แบบสอบถามคืนจำนวน 398 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3.4.3 เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามแล้ว นำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปวิเคราะห์ต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บได้จากกลุ่มตัวอย่าง มีวิธีดำเนินการดังนี้

3.5.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์อีกครั้งหนึ่งก่อนนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

3.5.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว นำมาแจกแจงความถี่และวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละของแต่ละรายการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้เกณฑ์การประเมินของเบส (Best, 1981: 179-187) ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายความว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ ระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายความว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ ระดับมาก

2.50 – 3.49 หมายความว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ ระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายความว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ ระดับน้อย

1.00 – 1.49 หมายความว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพทั่วไป โดยใช้การทดสอบที (t-test) สำหรับตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใช้การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffé

ตอนที่ 4 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ประเภทคือ

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้ในการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบค่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถิติการทดสอบที (t-test) และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffé

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานเจเนอเรชันวาย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงานเจเนอเรชันวาย ที่ทำงานเขตกรุงเทพมหานคร นำเสนอเพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย นำเสนอผลการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยรวมและในแต่ละด้าน โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบที (t-test) ส่วนตัวแปร ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé's method)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ปรากฏ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	167	42.0
หญิง	231	58.0
รวม	398	100.0
2. สถานภาพการสมรส		
โสด	304	76.4
สมรส	90	22.6
หย่า	4	1.0
รวม	398	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	71	17.8
ปริญญาตรี	261	65.6
ปริญญาโท	62	15.6
ปริญญาเอก	4	1.0
รวม	398	100.0
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	70	17.6
10,001 – 20,000 บาท	202	50.8
20,001 – 30,000 บาท	80	20.0
30,001 บาทขึ้นไป	46	11.6
รวม	398	100.0
5. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานราชการ	45	11.3
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	41	10.3
พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง	229	57.5
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	83	20.9
อื่น ๆ โปรดระบุ.....	0	0.0
รวม	398	100.0

ตารางที่ 4.1 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา (ต่อ)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 3 ปี	169	42.5
3 - 5 ปี	112	28.1
6 - 9 ปี	71	17.8
10 ปีขึ้นไป	46	11.6
รวม	398	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 มีสถานภาพการสมรสโสด จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76.4 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันวาย

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันวาย ในด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ และโดยรวม โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย โดยรวมและรายด้าน

ที่	ด้าน	ระดับพฤติกรรม		
		\bar{x}	SD	แปลความ
1.	ด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	4.05	0.55	มาก
2.	ด้านพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	4.15	0.55	มาก
3.	ด้านพฤติกรรมกรรมการอดทนอดกลั้น	4.02	0.58	มาก
4.	ด้านพฤติกรรมกรรมการสำนึกในหน้าที่	4.05	0.57	มาก
5.	ด้านพฤติกรรมกรรมการรับผิดชอบ และให้ความร่วมมือ	3.97	0.56	มาก
	รวม	4.05	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}= 4.05$, $SD=0.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.15$, $SD=0.55$) รองลงมา ได้แก่ ด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ($\bar{x}=4.05$, $SD=0.554$) และด้านพฤติกรรมกรรมการสำนึกในหน้าที่ ($\bar{x}=4.05$, $SD=0.57$) ส่วนด้านพฤติกรรมกรรมการอดทนอดกลั้น ($\bar{x}=4.02$, $SD=0.58$) และด้านพฤติกรรมกรรมการรับผิดชอบ และให้ความร่วมมือ ($\bar{x}=3.97$, $SD=0.56$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น

ข้อที่	ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	ระดับพฤติกรรม		
		\bar{x}	SD	แปลความ
1.	ท่านทำงานแทนเพื่อน เมื่อเพื่อนขอความช่วยเหลือ	3.92	0.72	มาก
2.	ท่านใส่ใจ ให้กำลังใจ หรือให้คำปรึกษาเพื่อนร่วมงาน เมื่อเขามีความทุกข์	4.06	0.67	มาก
3.	ท่านเต็มใจสอนงานและให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ	4.09	0.72	มาก
4.	ท่านช่วยแก้ปัญหาของเพื่อนร่วมงาน เมื่อเขาประสบปัญหา	4.08	0.69	มาก
5.	ท่านแบ่งปันสิ่งของส่วนตัวและอุปกรณ์ทำงานให้เพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ	4.08	0.71	มาก
รวม		4.05	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.05$, $SD=0.55$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเต็มใจสอนงานและให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=4.09$, $SD=0.72$) รองลงมา การช่วยแก้ปัญหาของเพื่อนร่วมงาน เมื่อเขาประสบปัญหา ($\bar{x}=4.08$, $SD=0.69$) การแบ่งปันสิ่งของส่วนตัวและอุปกรณ์ทำงานให้เพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ ($\bar{x}=4.08$, $SD=0.71$) การใส่ใจ ให้กำลังใจ หรือให้คำปรึกษาเพื่อนร่วมงาน เมื่อเขามีความทุกข์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.06$, $SD=0.67$) และการทำงานแทนเพื่อน เมื่อเพื่อนขอความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.92$, $SD=0.72$) ซึ่งอยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น

ข้อที่	ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น	ระดับพฤติกรรม		
		\bar{x}	SD	แปลความ
1.	ท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน	4.12	0.68	มาก
2.	ท่านเคารพในความเป็นส่วนบุคคลและไม่ล่วงละเมิดสิทธิของเพื่อนร่วมงาน	4.26	0.64	มาก
3.	ท่านให้คำปรึกษาและข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับเพื่อนร่วมงานในเรื่องการทำงาน	4.08	0.69	มาก
4.	ท่านคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจทำให้เกิดผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน	4.15	0.64	มาก
5.	ท่านระมัดระวังตนเองไม่ให้เกิดปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงาน	4.15	0.72	มาก
รวม		4.15	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.15, SD = 0.55$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเคารพในความเป็นส่วนบุคคลและไม่ล่วงละเมิดสิทธิของเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}4.26, SD = 0.64$) รองลงมา การคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจทำให้เกิดผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x}=4.15, SD = 0.64$) การระมัดระวังตนเองไม่ให้เกิดปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.15, SD = 0.72$) การรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}4.12, SD = 0.68$) และการให้คำปรึกษาและข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับเพื่อนร่วมงานในเรื่องการทำงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}4.08, SD = 0.69$) ซึ่งอยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น

ข้อที่	ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น	ระดับพฤติกรรม		
		\bar{x}	SD	แปลความ
1.	ท่านไม่แสดงอารมณ์ออกมา เมื่อไม่พอใจ	3.83	0.81	มาก
2.	ท่านอดทนต่อปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน	4.02	0.73	มาก
3.	เมื่อท่านถูกตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ท่านนำมาพิจารณา เพื่อปรับปรุง แก้ไขให้ดีขึ้น	4.03	0.74	มาก
4.	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในการทำงาน ท่านยอมรับและนำการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมาเรียนรู้	4.08	0.70	มาก
5.	ท่านพยายามทำงานของตนเองให้ดีที่สุดแม้ว่าจะป็นงานที่หนักหรือทำให้เกิดความเครียด	4.12	0.70	มาก
รวม		4.02	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.02, SD = 0.58$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การพยายามทำงานของตนเองให้ดีที่สุดแม้ว่าจะป็นงานที่หนักหรือทำให้เกิดความเครียด อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=4.12, SD = 0.70$) รองลงมา การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในการทำงานยอมรับและนำการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมาเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.08, SD = 0.70$) การถูกตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.03, SD = 0.74$) การอดทนต่อปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.02, SD = 0.73$) และการไม่แสดงอารมณ์ออกมา เมื่อไม่พอใจ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.83, SD = 0.81$) ซึ่งอยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่

ข้อที่	ด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่	ระดับพฤติกรรม		
		\bar{x}	SD	แปลความ
1.	ท่านให้ความสำคัญกับการตรงต่อเวลาในการมาทำงาน	3.94	0.74	มาก
2.	ท่านตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็ม	4.16	0.65	มาก
3.	ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กร	4.04	0.71	มาก
4.	ท่านไม่ทำสิ่งที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร และรักษาภาพพจน์ที่ดีให้ขององค์กร	4.17	0.71	มาก
5.	ท่านไม่ใช้เวลาทำงานไปทำเรื่องส่วนตัว	3.97	0.76	มาก
รวม		4.05	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.05, SD = 0.57$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การไม่ทำสิ่งที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร และรักษาภาพพจน์ที่ดีให้ขององค์กร อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=4.17, SD = 0.71$) รองลงมา การตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็ม มีค่าเฉลี่ย $\bar{x}=4.16, SD = 0.65$) การปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.04, SD = 0.71$) การไม่ใช้เวลาทำงานไปทำเรื่องส่วนตัว มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.97, SD = 0.76$) และการให้ความสำคัญกับการตรงต่อเวลาในการมาทำงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.94, SD = 0.74$) ซึ่งอยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ

ข้อที่	ด้านพฤติกรรมกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ	ระดับพฤติกรรม		
		\bar{x}	SD	แปลความ
1.	ท่านติดตามข่าวสารและความเคลื่อนไหวขององค์กร	3.92	0.69	มาก
2.	ท่านอาสาช่วยเหลือทำกิจกรรมที่ช่วยสร้างภาพพจน์ให้แก่หน่วยงาน	3.99	0.68	มาก
3.	ท่านมักจะแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร	3.92	0.73	มาก
4.	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์กร	4.01	0.57	มาก
5.	ท่านเข้าใจเป้าหมายขององค์กร และยินดีที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว	4.02	0.68	มาก
รวม		3.97	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$, $SD = 0.56$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเข้าใจเป้าหมายขององค์กร และยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.02$, $SD = 0.68$) รองลงมา การมีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์กร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.01$, $SD = 0.57$) การอาสาช่วยเหลือทำกิจกรรมที่ช่วยสร้างภาพพจน์ให้แก่หน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.99$, $SD = 0.68$) และการติดตามข่าวสาร การความเคลื่อนไหวขององค์กร และการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.92$, $SD = 0.73$) ซึ่งอยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจนเอเรชั่นวาย โดยรวม และในแต่ละด้าน จำแนกตามปัจจัยบุคคล ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจนเอเรชั่นวาย โดยรวม และในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพ ด้านเพศ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรของพนักงานเจนเอเรชั่น	เพศ				t	P
	ชาย		หญิง			
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
1. ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ผู้อื่น	3.95	.550	4.11	.548	-2.95	0.00*
2. ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	4.07	.542	4.21	.550	-2.45	0.02*
3. ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น	3.94	.569	4.07	.577	-2.23	0.03*
4. ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	3.95	.539	4.13	.588	-3.16	0.00*
5. ด้านพฤติกรรมการรับผิดชอบ และให้ ความร่วมมือ	3.91	.530	4.02	.585	-1.91	0.06
รวม	3.96	.468	4.11	.489	-2.96	0.00*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจนเอเรชั่นวาย จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ พบว่า มีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยภาพรวม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับรายข้อ พบว่า มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ โดยเพศหญิง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจนเอเรชั่นวาย มากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยรวม และในแต่ละด้าน จำแนกตามด้านสถานภาพการสมรส

แหล่งของความแปรปรวน		SS	df	MS	F	P
1. ด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	2.58	2	1.29	4.27	0.02*
	ภายในกลุ่ม	119.25	395	0.30		
	รวม	121.83	397			
2. ด้านพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	2.76	2	1.38	4.65	0.01*
	ภายในกลุ่ม	117.23	395	0.30		
	รวม	120.00	397			
3. ด้านพฤติกรรมกรรมการอดทนอดกลั้น	ระหว่างกลุ่ม	3.44	2	1.72	5.28	0.01*
	ภายในกลุ่ม	128.59	395	0.33		
	รวม	132.02	397			
4. ด้านพฤติกรรมกรรมการสำนึกในหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3.11	2	1.55	4.80	0.01*
	ภายในกลุ่ม	127.72	395	0.32		
	รวม	130.83	397			
5. ด้านพฤติกรรมกรรมการรับผิดชอบ และให้ความร่วมมือ	ระหว่างกลุ่ม	1.41	2	0.71	2.24	0.11
	ภายในกลุ่ม	124.94	395	0.32		
	รวม	126.36	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.47	2	1.23	5.37	0.01*
	ภายในกลุ่ม	90.75	395	0.23		
	รวม	93.21	397			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย จำแนกตามด้านสถานภาพการสมรส พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ส่วนด้านพฤติกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé) ดังแสดงในตารางที่ 4.10-4.14

ตารางที่ 4.10 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น จำแนกตามด้านสถานภาพการสมรส เป็นรายคู่

สถานภาพการสมรส	\bar{x}	สมรส	หย่า
	4.09	3.92	3.65
โสด	4.09	0.17*	0.44
สมรส	3.92	-	0.27
หย่า	3.65	-	-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.10 เมื่อทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น จำแนกตามด้านสถานภาพการสมรส เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มสถานภาพการสมรสต่าง ๆ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มโสดมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มากกว่า กลุ่มสมรส

ตารางที่ 4.11 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน เจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น จำแนกตามด้านสถานภาพการสมรส เป็นรายคู่

สถานภาพการสมรส	\bar{x}	โสด	สมรส	หย่า
		4.20	4.01	3.90
โสด	4.20	-	0.19*	0.30
สมรส	4.01		-	0.11
หย่า	3.90			-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.11 เมื่อทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน เจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น จำแนกตามด้านสถานภาพการสมรส เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มสถานภาพการสมรสต่าง ๆ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มโสดมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มากกว่า กลุ่มสมรส

ตารางที่ 4.12 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน เจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น จำแนกตามด้านสถานภาพการสมรส เป็นรายคู่

สถานภาพการสมรส	\bar{x}	โสด	สมรส	หย่า
		4.07	3.84	4.15
โสด	4.07	-	0.23*	0.08
สมรส	3.84		-	0.31
หย่า	4.15			-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.12 เมื่อทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น จำแนกตามด้านสถานภาพการสมรส เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มสถานภาพการสมรสต่าง ๆ มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มโสดมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น มากกว่า กลุ่มสมรส

ตารางที่ 4.13 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ จำแนกตามด้านสถานภาพการสมรส เป็นรายคู่

สถานภาพการสมรส	\bar{x}	โสด	สมรส	หย่า
		4.10	3.89	3.95
โสด	4.10	-	0.21*	0.15
สมรส	3.89		-	0.06
หย่า	3.95			-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.13 เมื่อทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ จำแนกตามด้านสถานภาพการสมรส เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มสถานภาพการสมรสต่าง ๆ มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มโสดมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ มากกว่า กลุ่มสมรส

ตารางที่ 4.14 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน
เจนเนอเรชันวาย โดยภาพรวม จำแนกตามด้านสถานภาพการสมรส เป็นรายคู่

สถานภาพการสมรส	\bar{x}	โสด	สมรส	หย่า
		4.09	3.91	3.92
โสด	4.09	-	0.18*	0.17
สมรส	3.91		-	0.01
หย่า	3.92			-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.14 เมื่อทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันวาย โดยภาพรวม จำแนกตามด้านสถานภาพการสมรส เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มสถานภาพการสมรสต่าง ๆ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มโสดมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยภาพรวม มากกว่า กลุ่มสมรส



ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามด้านระดับการศึกษา

แหล่งของความแปรปรวน		SS	df	MS	F	P
1. ด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	3.23	3	1.08	3.57	0.01*
	ภายในกลุ่ม	118.60	394	0.30		
	รวม	121.83	397			
2. ด้านพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	6.13	3	2.04	7.07	0.00*
	ภายในกลุ่ม	113.86	394	0.29		
	รวม	120.00	397			
3. ด้านพฤติกรรมกรรมการอดทนอดกลั้น	ระหว่างกลุ่ม	7.97	3	2.66	8.44	0.00*
	ภายในกลุ่ม	124.06	394	0.32		
	รวม	132.02	397			
4. ด้านพฤติกรรมกรรมการสำนึกในหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	9.80	3	3.27	10.64	0.00*
	ภายในกลุ่ม	121.03	394	0.31		
	รวม	130.83	397			
5. ด้านพฤติกรรมกรรมการรับผิดชอบ และให้ความร่วมมือ	ระหว่างกลุ่ม	7.18	3	2.39	7.91	0.00*
	ภายในกลุ่ม	119.18	394	0.30		
	รวม	126.36	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6.56	3	2.19	9.94	0.00*
	ภายในกลุ่ม	86.65	394	0.22		
	รวม	93.21	397			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย จำแนกตามด้านระดับการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับรายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ และด้านพฤติกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé) ดังแสดงในตารางที่ 4.16-4.21

ตารางที่ 4.16 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น จำแนกตามด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.22	-	0.19	0.30*	0.02
ปริญญาตรี	4.03		-	0.10	0.17
ปริญญาโท	3.92			-	0.28
ปริญญาเอก	4.20				-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.16 เมื่อทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น จำแนกตามด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มากกว่า กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาโท

ตารางที่ 4.17 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน เจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น จำแนกตามด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		4.39	4.12	3.99	4.25
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.39	-	0.27*	0.40*	0.14
ปริญญาตรี	4.12		-	0.13	0.13
ปริญญาโท	3.99			-	0.26
ปริญญาเอก	4.25				-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น จำแนกตามด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น มากกว่า กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีและกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาโท

ตารางที่ 4.18 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน เจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น จำแนกตามด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		4.28	4.00	3.79	3.95
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.28	-	0.28*	0.49*	0.33
ปริญญาตรี	4.00		-	0.21	0.05
ปริญญาโท	3.79			-	0.16
ปริญญาเอก	3.95				-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.18 เมื่อทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น จำแนกตามด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น มากกว่า กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีและกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาโท

ตารางที่ 4.19 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ จำแนกตามด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		4.36	4.03	3.84	3.80
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.36	-	0.33*	0.52*	0.56
ปริญญาตรี	4.03		-	0.19	0.23
ปริญญาโท	3.84			-	0.04
ปริญญาเอก	3.80				-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ จำแนกตามด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ มากกว่า กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาโท

ตารางที่ 4.20 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน เจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกรรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ จำแนกตามด้าน ระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		4.23	3.94	3.78	3.90
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.23	-	0.29*	0.45*	0.33
ปริญญาตรี	3.94		-	0.16	0.04
ปริญญาโท	3.78			-	0.12
ปริญญาเอก	3.90				-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกรรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ จำแนกตามด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ มากกว่า กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาโท

ตารางที่ 4.21 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน เจเนอเรชันวาย โดยภาพรวม จำแนกตามด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		4.30	4.02	3.87	4.02
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.30	-	0.28*	0.43*	0.28
ปริญญาตรี	4.02		-	0.15	0.00
ปริญญาโท	3.87			-	0.15
ปริญญาเอก	4.02				-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยภาพรวม จำแนกตามด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยภาพรวม มากกว่า กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีและกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาโท

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งของความแปรปรวน		SS	df	MS	F	P
1. ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	0.69	3	0.23	0.75	0.52
	ภายในกลุ่ม	121.14	394	0.31		
	รวม	121.83	397			
2. ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	1.62	3	0.54	1.79	0.15
	ภายในกลุ่ม	118.38	394	0.30		
	รวม	120.00	397			

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

แหล่งของความแปรปรวน		SS	df	MS	F	P
3. ด้านพฤติกรรมการรอดทนอดกลั้น	ระหว่างกลุ่ม	0.95	3	0.32	0.95	0.42
	ภายในกลุ่ม	131.08	394	0.33		
	รวม	132.02	397			
4. ด้านพฤติกรรมกรรมการสำนึกในหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.81	3	0.60	1.84	0.14
	ภายในกลุ่ม	129.02	394	0.33		
	รวม	130.83	397			
5. ด้านพฤติกรรมการรับผิดชอบ และให้ความร่วมมือ	ระหว่างกลุ่ม	0.44	3	0.15	0.46	0.71
	ภายในกลุ่ม	125.92	394	0.32		
	รวม	126.36	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.94	3	0.31	1.34	0.26
	ภายในกลุ่ม	92.27	394	0.23		
	รวม	93.21	397			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย จำแนกตามด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่าง ๆ มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามด้านอาชีพ

แหล่งของความแปรปรวน		SS	df	MS	F	P
1. ด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	0.91	3	0.31	0.99	0.40
	ภายในกลุ่ม	120.91	394	0.31		
	รวม	121.83	397			
2. ด้านพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	0.80	3	0.27	0.88	0.45
	ภายในกลุ่ม	119.20	394	0.30		
	รวม	120.00	397			
3. ด้านพฤติกรรมกรรมการอดทนอดกลั้น	ระหว่างกลุ่ม	0.39	3	0.13	0.39	0.76
	ภายในกลุ่ม	131.63	394	0.33		
	รวม	132.02	397			
4. ด้านพฤติกรรมกรรมการสำนึกในหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.31	3	0.44	1.33	0.26
	ภายในกลุ่ม	129.51	394	0.33		
	รวม	130.83	397			
5. ด้านพฤติกรรมกรรมการรับผิดชอบ และให้ความร่วมมือ	ระหว่างกลุ่ม	0.21	3	0.07	0.21	0.89
	ภายในกลุ่ม	126.15	394	0.32		
	รวม	126.36	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.48	3	0.16	0.68	0.56
	ภายในกลุ่ม	92.73	394	0.24		
	รวม	93.21	397			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย จำแนกตามด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มด้านอาชีพต่าง ๆ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

แหล่งของความแปรปรวน		SS	df	MS	F	P
1. ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	1.76	3	0.59	1.92	0.13
	ภายในกลุ่ม	120.07	394	0.31		
	รวม	121.83	397			
2. ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	5.39	3	1.80	6.17	0.00*
	ภายในกลุ่ม	114.61	394	0.29		
	รวม	120.00	397			
3. ด้านพฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น	ระหว่างกลุ่ม	2.50	3	0.83	2.53	0.06
	ภายในกลุ่ม	129.53	394	0.33		
	รวม	132.02	397			
4. ด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	5.36	3	1.79	5.61	0.00*
	ภายในกลุ่ม	125.47	394	0.32		
	รวม	130.83	397			
5. ด้านพฤติกรรมกรรับผิดชอบ และให้ความร่วมมือ	ระหว่างกลุ่ม	2.43	3	0.81	2.57	0.06
	ภายในกลุ่ม	123.93	394	0.32		
	รวม	126.36	397			

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

แหล่งของความแปรปรวน		SS	df	MS	F	P
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.04	3	1.01	4.43	0.00*
	ภายในกลุ่ม	90.172	394	0.23		
	รวม	93.21	397			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย จำแนกตามด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับรายข้อ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ด้านพฤติกรรมกรการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมกรการสำนึกในหน้าที่ ส่วนด้านพฤติกรรมกรการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านพฤติกรรมกรการอดทนอดกลั้น และด้านพฤติกรรมกรการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffé) ดังแสดงในตารางที่ 4.25-4.27

ตารางที่ 4.25 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกรการคำนึงถึงผู้อื่น จำแนกตามด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	น้อยกว่า 3 ปี	3 - 5 ปี	6 - 9 ปี	10 ปีขึ้นไป
		4.26	4.07	3.97	4.23
น้อยกว่า 3 ปี	4.26	-	0.19*	0.29*	0.03
3 - 5 ปี	4.07		-	0.10	0.16
6 - 9 ปี	3.97			-	0.26
10 ปีขึ้นไป	4.23				-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.25 เมื่อทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกรรมการค้ำึงถึงผู้อื่น จำแนกตามด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรรมการค้ำึงถึงผู้อื่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรรมการค้ำึงถึงผู้อื่น มากกว่า กลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3 - 5 ปี และ 6 - 9 ปี

ตารางที่ 4.26 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกรรมการสำนึกในหน้าที่ จำแนกตามด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	น้อยกว่า 3 ปี	3 - 5 ปี	6 - 9 ปี	10 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 3 ปี	4.15	4.15	4.00	3.85	4.15
3 - 5 ปี	4.00	-	0.15	0.30*	0.00
6 - 9 ปี	3.85	-	-	0.15	0.15
10 ปีขึ้นไป	4.15	-	-	-	0.30*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.26 เมื่อทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมกรรมการสำนึกในหน้าที่ จำแนกตามด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรรมการสำนึกในหน้าที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรรมการสำนึกในหน้าที่ มากกว่า กลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 9 ปี และ กลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรรมการสำนึกในหน้าที่ มากกว่า กลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 9 ปี

ตารางที่ 4.27 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน เจเนอเรชันวาย โดยภาพรวม จำแนกตามด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	น้อยกว่า 3 ปี	3 - 5 ปี	6 - 9 ปี	10 ปีขึ้นไป
		4.13	4.01	3.89	4.08
น้อยกว่า 3 ปี	4.13	-	0.12	0.24*	0.05
3 - 5 ปี	4.01		-	0.12	0.07
6 - 9 ปี	3.89			-	0.19
10 ปีขึ้นไป	4.08				-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.27 เมื่อทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยภาพรวม จำแนกตามด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่พบว่า กลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยภาพรวม มากกว่า กลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 9 ปี

ตอนที่ 4 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การสรุปความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยการแจกแจงความถี่ และนำเสนอเชิงบรรยาย ดังแสดงในตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ	ความถี่
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย	(f)
1. ควรที่จะสามารถแสดงความคิดเห็นร่วมกัน และมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ทำร่วมกัน	5
2. ควรทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด เพื่อพัฒนาองค์กรไปพร้อมกัน	1
3. มีความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติ	1
4. องค์กรที่ดีจะต้องไม่นำระบบอุปถัมภ์ หรือการนำพาพวกพ้องเข้ามาทำงานในองค์กร เพราะจะทำให้ยากต่อการปฏิบัติงานและการประสานงานต่างๆ ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาขึ้นในภายหลัง	1

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ที่มีความถี่มากที่สุด คือ ควรที่จะสามารถแสดงความคิดเห็นร่วมกัน และมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ทำร่วมกัน ควรทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด เพื่อพัฒนาองค์กรไปพร้อมกัน มีความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติ และองค์กรที่ดีจะต้องไม่นำระบบอุปถัมภ์ หรือการนำพาพวกพ้องเข้ามาทำงานในองค์กร เพราะจะทำให้ยากต่อการปฏิบัติงานและการประสานงานต่างๆ ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาขึ้นในภายหลัง ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานเจเนอเรชันวาย จำนวน 398 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลักษณะเป็นข้อคำถามมาตราวัดแบบ Linker แบ่งจำนวนได้ 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .904 และค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา (IOC) เท่ากับ .96

มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบค่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยค่า t-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วย Scheffé ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา และเปรียบเทียบศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยรวมและในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ และด้านพฤติกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ จำแนกตามเพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า

(1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเจเนอเรชันวาย จำนวน 398 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพการสมรส โสด จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76.4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.6 ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5

(2) ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยรวม มีพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .485 เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น และด้านพฤติกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้านพบว่า

ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเต็มใจสอนงานและให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ และรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การทำงานแทนเพื่อน เมื่อเพื่อนขอความช่วยเหลือ

ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเคารพในความเป็นส่วนบุคคลและไม่ล่วงละเมิดสิทธิของเพื่อนร่วมงาน และรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้คำปรึกษาและข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับเพื่อนร่วมงานในเรื่องการทำงาน

ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น มีรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การพยายามทำงานของตนเองให้ดีที่สุดแม้ว่าจะเป็นการงานที่หนักหรือทำให้เกิดความเครียด และรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การไม่แสดงอารมณ์ออกมา เมื่อไม่พอใจ

ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ มีรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การไม่ทำสิ่งที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร และรักษาภาพพจน์ที่ดีให้ขององค์กร และรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้ความสำคัญกับการตรงต่อเวลาในการมาทำงาน

ด้านพฤติกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ มีรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเข้าใจเป้าหมายขององค์กร และยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การติดตามข่าวสาร การความเคลื่อนไหวขององค์กร และการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

(3) การเปรียบเทียบศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานเจเนอเรชันวายที่มีเพศต่างกันมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า ยอมรับสมมติฐาน เนื่องจากผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานเจเนอเรชันวายที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานเจเนอเรชันวายที่มีเพศหญิงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ มากกว่าพนักงานเจเนอเรชันวายที่มีเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานเจเนอเรชันวายที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานเจเนอเรชันวายที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มากกว่า พนักงานเจเนอเรชันวายที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3 - 5 ปี และ 6 - 9 ปี และพนักงานเจเนอเรชันวายที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ มากกว่า พนักงานเจเนอเรชันวายที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 9 ปี และพนักงานเจเนอเรชันวายที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ มากกว่า พนักงานเจเนอเรชันวายที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 9 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ทุกด้านของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอภิปรายได้ว่า พนักงานเจเนอเรชันวายมีพฤติกรรมสมาชิกขององค์กรที่ดีที่มีลักษณะเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการพิจารณาและตัดสินใจทำอย่างเป็นอิสระของแต่ละบุคคล โดยองค์กรไม่ได้กำหนดรางวัลตอบแทนการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ชัดเจน (Eisenberger et al., 1990) และผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัยเป็นรายด้าน ดังนี้

(1) ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ผลการวิจัยพบว่า พนักงานเจเนอเรชันวาย มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยจะเห็นว่าพนักงานเจเนอเรชันวายให้ความสำคัญเรื่องความเต็มใจในการสอนงานและให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ แม้ไม่ใช่หน้าที่ของตนเอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในลักษณะนี้เป็นพฤติกรรมที่มีการมุ่งการกระทำต่อบุคคล จึงทำให้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนั้นองค์กรที่ต้องการให้มีด้านพฤติกรรมด้านนี้ภายในองค์กร จึงควรที่จะทำการผลักดันและสนับสนุนให้เกิดขึ้นอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร สุริยะ (2557) ที่ศึกษาเรื่อง ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง พบว่าพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยพบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และรายได้ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

(2) ด้านพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ผลการวิจัยพบว่า พนักงานเจเนอเรชันวาย มีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในด้านพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจาก ค่าเฉลี่ยจะเห็นว่าพนักงานเจเนอเรชันวายให้ความสำคัญเรื่อง การเคารพในความเป็นส่วนบุคคลและ ไม่ล่วงละเมิดสิทธิของเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นในลักษณะนี้เป็น พฤติกรรมที่มีการมุ่งการกระทำต่อบุคคล จึงทำให้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนั้นองค์กรที่ต้องการให้มี ด้านพฤติกรรมด้านนี้ภายในองค์กร ผู้บริหารในองค์กรจึงควรที่จะเน้นการเคารพสิทธิส่วนบุคคล โดยเฉพาะกับพนักงานเจเนอเรชันวาย และเน้นพนักงานเจเนอเรชันวายให้มีเจตคติที่คำนึงถึงความ ช่วยเหลือระหว่างบุคคล เพื่อเป็นการสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญภา จันทรสุวรรณ (2557) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งพบว่า พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น การอดทนอด กลั้น การสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ พบว่า อยู่ในระดับมาก

(3) ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ผลการวิจัยพบว่า พนักงานเจเนอเรชันวาย มีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจาก ค่าเฉลี่ยจะเห็นว่าพนักงานเจเนอเรชันวายให้ความสำคัญเรื่องการทำงานของตนเองให้ดีที่สุด แม้ว่าจะเป็นงานที่หนักหรือทำให้เกิดความเครียด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะด้านพฤติกรรมการอดทนอด กลั้นในลักษณะนี้เป็นพฤติกรรมที่มุ่งกระทำต่อองค์กร จึงทำให้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนั้นองค์กรที่ ต้องการให้มีด้านพฤติกรรมด้านนี้ภายในองค์กร จึงควรที่จะสร้างบรรยากาศ สถานที่ กิจกรรม ใน องค์กรให้ผ่อนคลาย เพื่อให้พนักงานเจเนอเรชันวายไม่เกิดความเครียด และสร้างสรรค์ผลงาน และ นวัตกรรมใหม่ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชชุตา ลดาวัลย์ (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ ระหว่างค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และพบว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรโดยรวมและเป็นรายด้านอีก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการให้ความช่วยเหลือ และด้านความอดทนอดกลั้น ซึ่งพบว่า อยู่ใน ระดับมาก

(4) ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานเจเนอเรชันวาย มี พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ อยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาจากค่าเฉลี่ยจะเห็นว่าพนักงานเจเนอเรชันวายให้ความสำคัญเรื่องการทำงานไม่ทำสิ่งที่จะก่อให้เกิด ความเสียหายต่อองค์กร และรักษาภาพพจน์ที่ดีให้ขององค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะด้านพฤติกรรมการ สำนึกในหน้าที่ ในลักษณะนี้เป็นพฤติกรรมที่มุ่งกระทำต่อองค์กร จึงทำให้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนั้นองค์กรที่ต้องการให้มีด้านพฤติกรรมด้านนี้ภายในองค์กร จึงควรที่สนับสนุนและให้ความสำคัญ

กับการรักษาภาพพจน์ที่ดีขององค์กร เพื่อให้เกิดความคิดและมั่นใจขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิรินาถ ตามวงษ์วาน (2556) ที่ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของพลังขับเคลื่อนในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันที่มีต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า คะแนนเฉลี่ยด้านพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ อยู่ในระดับมาก พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

(5) ด้านพฤติกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานเจเนอเรชันวาย มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในด้านพฤติกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมืออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยจะเห็นว่าพนักงานเจเนอเรชันวายให้ความสำคัญเรื่องการเข้าใจเป้าหมายขององค์กร และยินดีที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะด้านพฤติกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ ในลักษณะนี้เป็นพฤติกรรมที่มุ่งกระทำต่อองค์กร จึงทำให้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนั้นองค์กรที่ต้องการให้มีด้านพฤติกรรมด้านนี้ภายในองค์กร จึงควรให้พนักงานเจเนอเรชันวายทราบถึง วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และแผนต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้เข้าใจเป้าหมายและทิศทางการดำเนินงานขององค์กรอย่างชัดเจน และปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพิพิศา อจละนนท์ (2555) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กร บรรยากาศ องค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออกที่พบว่า ด้านการรับผิดชอบต่อสังคมและการให้ความร่วมมือ พบว่าอยู่ในระดับมาก

และเมื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย พบว่า พนักงานเจเนอเรชันวายที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลการเปรียบเทียบดังกล่าว ดังนี้ จากผลการวิจัย พบว่ามีปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ รายได้ อาชีพ มีผลการวิจัยที่มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ไม่แตกต่างกัน ทำให้เกิดผลการทดสอบเป็นปฏิเสธสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล ทั้ง 2 ข้อ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอีกจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย โดยพนักงานเจเนอเรชันวายที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 4 ข้อต่างก็มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ เนื่องจาก เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนั้น ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจ วิธีคิด วิธีการทำงาน และการดำเนินชีวิตต่าง ๆ ที่มีในแต่ละบุคคล มีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง จึงทำให้สะท้อนถึงพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรนิษฐ์ แสงทองสุข (2559) ที่วิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน

ระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย และพบว่าสถานภาพการสมรส แตกต่าง กัน มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่าการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

5.3.1.1 ด้านพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือผู้อื่น แนวทางในการนำไปใช้ คือ ควรสนับสนุน ส่งเสริมให้พนักงานเจเนอเรชันวายให้กำลังใจ และความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในช่วงที่เพื่อนร่วมงานประสบปัญหาทางาน เพื่อให้งานของเพื่อนเสร็จทันเวลา และเป็นการแสดงน้ำใจที่ดี ซึ่งถือเป็นความสำคัญประการหนึ่งของการมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดี เช่น การจัดโหวตบุคลากรที่มีพฤติกรรมที่มีน้ำใจ ช่วยเหลือบุคลากรในองค์กรประจำปี โดยมีการกำหนดกฎเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจนและโปร่งใส

5.3.1.2 ด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น แนวทางในการนำไปใช้ คือ ควรสนับสนุนให้พนักงานเจเนอเรชันวาย ทราบถึงขอบเขตความเป็นส่วนตัวที่ชัดเจน และระมัดระวังการกระทำของตนเอง เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่น

5.3.1.3 ด้านพฤติกรรมอดทนอดกลั้น แนวทางในการนำไปใช้ คือ ควรส่งเสริมแรงจูงใจทางบวกเชิงสร้างสรรค์ เพื่อปรับทัศนคติที่ดีให้กับพนักงานเจเนอเรชันวาย เช่น การจัดโครงการธรรมะเพื่อใช้ในการทำงาน

5.3.1.4 ด้านพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ แนวทางในการนำไปใช้ คือ ควรรณรงค์ให้พนักงานเจเนอเรชันวายมีทัศนคติทางบวกกับงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะทำให้เกิดยินดี เต็มใจ และมีความพึงพอใจในงานดังกล่าว ทำให้ส่งผลต่อการมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น การจัดกิจกรรมสันทนาการ เช่น การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมทัศนคติทางบวกที่ทำให้เกิดการสำนึกในหน้าที่

5.3.1.5 ด้านพฤติกรรมรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ แนวทางในการนำไปใช้ คือ ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานเจเนอเรชันวายร่วมทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กรหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เช่น จัดหาสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการทำกิจกรรมดังกล่าว

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความจงรักภักดี ความผูกพันในองค์กร ประสิทธิภาพในการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณลักษณะงาน

5.3.2.2 ควรออกแบบการศึกษาให้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง และควบคุมตัวแปรอื่น ๆ อย่างเหมาะสม เพื่อสามารถวิเคราะห์ผลการทดลองเชิงสาเหตุได้อย่างถูกต้องและแม่นยำยิ่งขึ้น

5.3.2.3 ควรทำวิจัยเชิงคุณภาพแบบวิธีวิจัยแบบทฤษฎีฐานราก เพื่อศึกษาในเชิงลึก โดยอาศัยรูปแบบการวิจัยที่ได้พัฒนาขึ้น เพื่อยืนยันข้อค้นพบว่าตรงกันหรือไม่ มีอะไรที่แตกต่างกัน และนำข้อค้นพบจากวิธีวิจัยเชิงปริมาณและวิธีวิจัยเชิงคุณภาพมาสร้างเป็นข้อสรุปงานวิจัยในภาพรวม



บรรณานุกรม

- กรมประชาสัมพันธ์. (2560). **แบบอย่างพฤติกรรมการณ์จริยธรรมในที่ทำงาน**. ค้นเมื่อวันที่ 4 เมษายน 2560, จาก http://hq.prd.go.th/ethics/ewt_news.php?nid=12&filename=index.
- โครงการสุขภาพคนไทย. (2559). **ทำความรู้จักคนต่างรุ่นต่าง “เจเนอเรชัน”**. สุขภาพคนไทย 2559. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. หน้า 10-11.
- ฉัตรนภา ตีละกุล. (2555). **การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวายที่มีผลต่อความต้องการคุณลักษณะงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง**. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ชนินทร์ จักรภโยธิน. (2554). **ความคิดเห็นของบุคลากรด้านการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐและพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. รัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ฐานเศรษฐกิจออนไลน์. (2559). **โมเดลประเทศไทย4.0’ ผลึกความคิด ‘สุวิทย์ เมษินทรีย์**. ค้นเมื่อวันที่ 4 เมษายน 2560, จาก <http://www.thansettakij.com/Content/9309>.
- น้ำฝน อินทรเทศ. (2557). **พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลระดับตติยภูมิแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2556). **แมนพาวเวอร์ผนึกภาคการศึกษา เร่งพัฒนาแรงงานคนรับเปิดเออีซี**. ค้นเมื่อวันที่ 4 เมษายน 2560, จาก <http://www.manager.co.th/iBizchannel/ViewNews.aspx?NewsID=9560000110013>.
- _____. (2556). **Gen Y กลุ่มแรงงานสำคัญของประเทศกับการยกระดับธุรกิจไทยให้เติบโตรับ AEC**. ค้นเมื่อวันที่ 4 เมษายน 2560, จาก <http://www.manager.co.th/iBizChannel/ViewNews.aspx?NewsID=9560000126385&Html=1&TabID=3&>.

- _____. (2558). **รบร้อยครั้ง ชนะร้อยครั้ง!! แมนพาวเวอร์เผยผลวิจัย Human Revolution แบบละเอียดยิบ เข้าถึง 3 เจเนอเรชัน ขับเคลื่อนองค์กรไปไกลในทิศทางเดียวกัน**. ค้นเมื่อวันที่ 4 เมษายน 2560, จาก <http://www.Manager.co.th/iBizChannel/ViewNews.aspx?NewsID=958000045075>.
- พัชรี ปานแก้ว. (2556). **ทัศนคติต่อหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและสังคม ของพนักงานบริษัทเอกชน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์และองค์การ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิมพ์พิศา อจละนนท์. (2555). **ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กร บรรยากาศขององค์กร และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในภาคตะวันออก**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- เพ็ญญา จันทร์สุวรรณ. (2557). **ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช**. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- รดา อุดมอานภาพสุข. (2549). **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร**. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ลือรัตน์ อนุรัตน์พานิช. (2559). **เจนเอ็กซ์ เจนวาย เจนแซด คืออะไร**. ค้นเมื่อวันที่ 4 เมษายน 2560, จาก <http://www.pharmacy.mahidol.ac.th/th/knowledge/article/330>.
- วิชชุดา ลดาวัลย์. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิวกสิกล. (2560). **ในสังคมทำงานยุคนี้ กำลังเจอกับปัญหาใหญ่ เพราะ คน Gen Y?** ค้นเมื่อวันที่ 4 เมษายน 2560, จาก <http://willskills.info>.
- วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2555). **วิธีและเทคนิคในการวิจัยทางรัฐศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: ทองกมล.
- ศศิธร สุริยะ. (2557). **ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันองค์กร กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์). สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข. มหาวิทยาลัยมหิดล.

- ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพ (2554). **รูปแบบการบริหารกรุงเทพมหานคร**. ค้นเมื่อวันที่ 4 เมษายน 2560, จาก http://203.155.220.230/m.info/bma_k/knw5.html.
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2549). **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวรรีย์ ศิริโกคาภิรมย์. (2546). **การวิจัยทางการศึกษา**. ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- สิรินาถ ตามวงษ์วาน. (2556). **อิทธิพลของพลังขับเคลื่อนในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความผูกพันที่มีต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ**. วารสารวิทยบริการ, 24(1), หน้า 95-109.
- สิริศา จักรบุญมา. (2557). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษา ในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง**. สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 40 (1), หน้า 180-193.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2559). **จำนวนผู้มีงานทำที่อยู่ในแรงงานในระบบและนอกระบบ จำแนกตามกลุ่มอายุ เพศ และภาค ทัวราชอาณาจักร พ.ศ. 2559**. ค้นเมื่อวันที่ 4 เมษายน 2560, จาก http://service.nso.go.th/nso/nso_center/project/search/result_by_department-th.jsp.
- อรณิชษฐ์ แสงทองสุข. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย**. งานวิจัย. มหาวิทยาลัยศรีปทุม..
- Amornpipat, I., and Sorod, B. (2017). **Development of Thai Authentic Leadership Measure: An Application in a Military Context**. Journal of Community Development Research (Humanities and Social Sciences), 10(2), 11-24.
- Anita Weyland. (2011). **Engagement and talent management of Gen Y**. Industrial and Commercial Training, 43 (7), 439-445.
- Barnard. C. I. (1938). **The Function of the Executive**. Cambridge. MA: Havard University Press. pp. 84.
- Barrick, M.R., M.K. Mount and J.P. Strauss. (1993). **Conscientiousness and Performance Of Sales Representatives : Test of the Mediating Effects of Goal Setting**. Journal of Applied Psychology. pp.715-722.
- Best, John W. (1981). **Research in Education**. 4th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Bolon, D.S. (1997). **Organizational citizenship behavior among hospital employees: A multidimensional analysis involving job satisfaction and organizational commitment**. Hospital & Health Services Administration, Vol.42(2), pp.221 – 242.

- Dubrin, A.J. (1994). **Human Relations: Interpersonal, Job-Oriented Skills**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Eisenberger, R. ; Fasolo, P. and Davis-LaMastro, V. (1990). **Perceived organizational support and employee diligence, commitment and innovation**. *Journal of Applied Psychology*, Vol.75 (1), pp.51-59.
- Gary, J. (1996). **Organizational behavior : Understanding and managing life at work**. (4th ed.). New York : Harper Collins.
- George, Jennifer M. and Jones, Gareth R. (1999). **Essentials of Managing Organization Behavior**. Upper Saddle River, NJ. : Prentice-Hall.
- Glass, A. (2007). **Understanding generational differences for competitive success**. *Industrial and Commercial Training*, Vol.39 (2), pp.98-103.
- Greenberg, J. and R.A. Baron. (2000). **Behavior in Organizations**. 7th ed. New Jersey: PrenticeHall International.
- Greenberg, J. (2002). **Managing Behavior in Organizations**. 3rd ed. NJ: Prentice Hall.
- John G. (1996). **Organizational Behavior: Understanding and managing Life at Work**. New York: Harper Collins College.
- Katz, D. and Kahn, R. L. (1966). **The Social Psychology of Organization**. New York: Wiley. and Son. pp. 337.
- Mannheim, K. (1952). **The Problem of Generations, Essays on the Sociology of Knowledge**. Retrieved from <http://www.history.ucsb.edu/faculty/marcuse/classes/201/articles/27MannheimGenerations>.
- McShane, S.L. and Von Gilnow, M.A. (2003). **Organizational behavior**. 2rd ed. New York: McGraw-Hill.
- Motowidlo, S. J. (2000). **Some basic issue related to contextual performance and organizational citizenship behavior in human resource management**. *Human Resource Management Review*, Vol.10(2), pp.115 – 126.
- Newstrom, John W. and Davis Keith. (1997). **Organizational Behavior: Human Behavior at Work**. New York: McGraw-Hill Companies Inc.
- Organ, D., W. (1987). **Organizational Citizenship Behavior: The good soldier syndrome**. Massachusetts: Lexinton.
- _____. (1991). **The applied psychology of work behavior**. 4th ed. USA: Richard Irwin.

- Organ, D.W. and T.S. Bateman. (1991). **Organizational Behavior**. 4th ed. Boston: Irwin.
- Podsakoff, P.M. and MacKenzie, S.B. (1994). **Organizational Citizenship Behavior and Sales Unit Effectiveness**. Journal of Marketing Research. Vol 22. pp.259-298.
- _____. (1997). **Organizational Citizenship behaviour and the quantity and quality of work group performance**. Journal of Applied Psychology. Vol. 82(2). pp. 262-70.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B. Paine, J. B. and Banhrach, D. G. (2000). **Organization Citizenship Behavior: A Critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research**. Journal of Management. Vol. 26(3). pp. 513-563.
- Robbin, S.P. (2001). Organizational behavior. (9th ed). Upper Saddle River, NJ.: Prentice-Hall.
- Schnake, M and Dumler, M., P. (1997). **Organizational Citizenship Behavior: The Impact of Rewards and Reward Practice**. Journal of Managerial Issues. 9 (Summer 1997): 216-229.
- Sharma, J. P., Bajpai, N. and Holani U., (2011). **Organizational Citizenship Behavior In Public and Private Sector and Its Impact on Job Satisfaction: A Comparative Study in Indian Perspective**. International Journal of Business and Management. Vol. 6(1). pp. 67-75.
- Society for Human Resource Management, (2004). **Generational Differences Survey**. Society for Human Resource Management, Alexandria, VA.
- Spector, P.E. (1996). **Industrial and Organizational Psychology**. Canada: Wiley and Sons.
- Werner, J.M. (1994) **Dimensions That Make a Difference : Examining the Impact of In-Role and Extrarole Behaviors on Supervisory Ratings**. Journal of Applied Psychology. pp.98-107.



ภาคผนวก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย (ผู้ที่มีอายุระหว่าง 15 ปี - 38 ปี) ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและพัฒนาการบริหารบุคลากรขององค์กรต่อไป จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความร่วมมือแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ พร้อมเสนอแนะในส่วนที่ควรปรับปรุงต่อไป

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. สถานภาพการสมรส 1. โสด 2. สมรส 3. หย่า
3. ระดับการศึกษาสูงสุด 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,001 – 20,000 บาท 3. 20,001 – 30,000 บาท 4. 30,001 บาทขึ้นไป
5. อาชีพ 1. ข้าราชการ/พนักงานราชการ 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ 3. พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง 4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1. น้อยกว่า 3 ปี 2. 3 - 5 ปี 3. 6 - 9 ปี 4. 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนที่ตรงกับคุณภาพชีวิตการทำงานของท่านมากที่สุด

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร	ระดับการแสดงพฤติกรรม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น					
1. ท่านทำงานแทนเพื่อน เมื่อเพื่อน ขอความช่วยเหลือ					
2. ท่านใส่ใจ ให้กำลังใจ หรือให้ คำปรึกษาเพื่อนร่วมงาน เมื่อเขามี ความทุกข์					
3. ท่านเต็มใจสอนงานและให้ คำแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามา ทำงานใหม่ในการใช้เครื่องมือและ อุปกรณ์ต่าง ๆ					
4. ท่านช่วยแก้ปัญหาของเพื่อน ร่วมงาน เมื่อเขาประสบปัญหา					
5. ท่านแบ่งปันสิ่งของส่วนตัวและ อุปกรณ์ทำงานให้เพื่อนร่วมงาน ด้วยความเต็มใจ					
ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น					
1. ท่านรับฟังความคิดเห็นของ เพื่อนร่วมงาน					
2. ท่านเคารพในความเป็นส่วน บุคคลและไม่ล่วงละเมิดสิทธิของ เพื่อนร่วมงาน					
3. ท่านให้คำปรึกษาและข้อมูลที่ เป็นประโยชน์กับเพื่อนร่วมงานใน เรื่องการทำงาน					

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร	ระดับการแสดงพฤติกรรม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น (ต่อ)					
4. ท่านคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจทำให้เกิดผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน					
5. ท่านระมัดระวังตนเองไม่ให้เกิดปัญหากับเพื่อนร่วมงาน					
ด้านพฤติกรรมอดทนอดกลั้น					
1. ท่านไม่แสดงอารมณ์ออกมาเมื่อไม่พอใจ					
2. ท่านอดทนต่อปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน					
3. เมื่อท่านถูกตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ท่านนำมาพิจารณาเพื่อปรับปรุง แก้ไขให้ดีขึ้น					
4. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในการทำงาน ท่านยอมรับและนำการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมาเรียนรู้					
5. ท่านพยายามทำงานของตนเองให้ดีที่สุดแม้ว่าจะเป็นงานที่หนักหรือทำให้เกิดความเครียด					
ด้านพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่					
1. ท่านให้ความสำคัญกับการตรงต่อเวลาในการมาทำงาน					
2. ท่านตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็ม					
3. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กร					

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร	ระดับการแสดงพฤติกรรม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (ต่อ)					
4. ท่านไม่ทำสิ่งที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร และรักษาภาพพจน์ที่ดีให้ขององค์กร					
5. ท่านไม่ใช้เวลาทำงานไปทำเรื่องส่วนตัว					
ด้านพฤติกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ					
1. ท่านติดตามข่าวสารและความเคลื่อนไหวขององค์กร					
2. ท่านอาสาช่วยเหลือทำกิจกรรมที่ช่วยสร้างภาพพจน์ให้แก่หน่วยงาน					
3. ท่านมักจะแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร					
4. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์กร					
5. ท่านเข้าใจเป้าหมายขององค์กร และยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	ปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี
วัน เดือน ปีเกิด	8 สิงหาคม 2522
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปริญญาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด, 2543 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, 2548
ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน	ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานบุคคลและพัฒนาบุคลากร มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ประสบการณ์ทำงาน	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ชื่อผลงานทางวิชาการที่ตีพิมพ์เผยแพร่	<ul style="list-style-type: none"> - ความต้องการพัฒนาตนเองของประชากรในชุมชนบางขุน จังหวัดนนทบุรี - ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัย ราชพฤกษ์ - คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ - ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารเพื่อพัฒนาพื้นที่ เทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี