



ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กรณีศึกษา บริษัท บัซซีบีส์ จำกัด

RELATIONSHIP BETWEEN JOB CHARACTERISTICS AND  
ORGANIZATIONAL CITIZEN BEHAVIOR BY BUZZEBEES CO., LTD.

วิไลลักษณ์ พงษ์สมศักดิ์<sup>1</sup> และ อังศุธร ศรีสุทริสอาด<sup>2</sup>

<sup>1</sup>หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, ann.atech0403@gmail.com

<sup>2</sup>หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, angsthon\_sri@utcc.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาบริษัท บัซซีบีส์ จำกัด เพื่อนำไปเป็นแนวทางพัฒนาลักษณะงาน ปรับปรุงโครงสร้างการทำงาน ตลอดจนส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรมีสัมพันธภาพอันดี มีความเชื่อมั่นในการทำงานร่วมกัน ปฏิบัติงานที่ตนเองได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและเสียสละให้แก่องค์กร เกิดเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การศึกษานี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานปัจจุบัน จำนวน 108 คน โดยเปิดตารางของ Krejcie and Morgan ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และสมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26 – 30 ปี ตำแหน่งงานอยู่ในระดับพนักงานทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุงาน 2-3ปี ปัจจัยประชากรศาสตร์ ทั้ง 5 ด้าน คือ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา และอายุงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่แตกต่างกัน ลักษณะงานโดยรวม ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความหลากหลายของทักษะ ความสำคัญของงาน และข้อมูลย้อนกลับ หรือผลสะท้อนจากงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งเมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ข้อมูลย้อนกลับ หรือผลสะท้อนจากงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความสำคัญของงาน และความหลากหลายของทักษะ ลักษณะงานโดยรวม อยู่ในระดับสูง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวม อยู่ในระดับสูง

คำสำคัญ: ลักษณะงาน, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร



## ABSTRACT

The main objective of this study is to determine the relationship between Job Characteristics and Organizational Citizen Behavior by Buzzebees Co., Ltd. The purpose of this study is to suggest developing Job Characteristics and organizational structure. Build organizational citizen to strengthen great relationship, trust to collaborate with one another, perform tasks efficiently and sacrifice to causes Organizational Citizen Behavior.

Questionnaires were distributed to all the respondents. The samples were 108 respondents who are current permanent employees from Buzzebees Co., Ltd. Involved were being surveyed using Krejcie and Morgan table. Descriptive statistics are used to analyze the data, Pearson Correlation and Multiple Regression Analysis were used to analyze the data in this study.

Results indicate that respondents were primarily female, aged between 26-30 years old, level officer, have a Bachelor's degree and have worked between 2-3 years. Five demographic variables were gender, age, position, education level and length of employment affecting to Organizational Citizen Behavior do not contributed.

Meanwhile, there is a significant relation between Job Characteristics and Organizational Citizen Behavior. Factors that contributed were Skill variety, Task significance and Feedback. Also elements of Job Characteristics show that Feedback had the greatest contributed to Organizational Citizen Behavior following by Task significance and Skill variety. Buzzebees Co., Ltd. Employee was in high level concerning Job Characteristics and in high level concerning Organizational Citizen Behavior.

**Keywords:** Job Characteristics, Organizational Citizen Behavior

### 1. บทนำ

ในยุค 4.0 ซึ่งเป็นยุคของความก้าวหน้าทางนวัตกรรมด้านการเงิน หรือฟินเทค (Fin Tech) ที่บริการชำระเงินไม่จำเป็นต้องมีบัญชีเงินฝากที่ธนาคารอีกต่อไป แต่สามารถใช้บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยระบบ “พร้อมเพย์” สำหรับกลุ่ม SMEs และผู้บริโภครายย่อย ซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญของระบบเศรษฐกิจการเงินของประเทศ โดยข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่า ยอดการโอนเงินผ่านบริการพร้อมเพย์สะสมล่าสุด ณ วันที่ 10 สิงหาคม 2560 มีมูลค่าเกิน 1 แสนล้านบาทแล้ว หรืออยู่ที่ 1.05 แสนล้านบาท จากจำนวนผู้ลงทะเบียนพร้อมเพย์บุคคลธรรมดา 32 ล้านบัญชี และลงทะเบียนนิติบุคคล 4.53 หมื่นบัญชี โดยมียอดการโอนเงินเฉลี่ยอยู่ที่ 5,238 บาทต่อรายการ และจากผลการสำรวจ Blurred Lines: How FinTech is shaping Financial Services จากบริษัท PWC Consulting (ประเทศไทย) พบว่า ฟินเทค กำลังเป็นกระแสที่เข้ามาเปลี่ยนแปลงโฉมอุตสาหกรรมทางการเงินทั่วโลก โดยผู้ประกอบการให้บริการทางการเงินต่างหันมาลงทุนในฟินเทคมากขึ้นเรื่อยๆ โดยคาดการณ์ว่าจะมีเม็ดเงินจำนวนมหาศาลถึง 1.5 แสนล้านดอลลาร์ หรือ 5.3 ล้านล้านบาท ไหลเข้ามาลงทุนในธุรกิจฟินเทค (“ThaiPublica”, 2559)

บริษัท บัชชีปี้ส์ จำกัด อีกหนึ่ง ฟินเทค ผู้นำการให้บริการระบบ Digital Wallet Payment Gateway ในการทำหน้าที่เชื่อมโยงการทำธุรกรรมออนไลน์ Online Banking ให้ธนาคารต่างๆ กับผู้ใช้งาน ให้สามารถทำธุรกรรมต่างๆ บนแพลตฟอร์มโทรศัพท์มือถือ ปัจจุบัน บัชชีปี้ส์ เชื่อมโยงระบบการชำระเงินให้กับ True Money จาก ทู, Paysbuy จาก ดีแทค และ เคนเตอร์เซอร์วิสในร้าน 7-Eleven



จากการที่บริษัทขยายตัวอย่างรวดเร็วเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของฟินเทค ทำให้บริษัท บัซซี่บีส์ จำกัด มีจำนวนสมาชิกในองค์กรกว่า 150 คน ภายในระยะเวลาเพียง 6 ปี (ข้อมูล ณ วันที่ 1 เมษายน 2561) นับจากก่อตั้งบริษัทขึ้น ทำให้เกิดการสรรหาคัดเลือกทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพ มีแรงบันดาลใจ กระตือรือร้น ซื่อสัตย์ สามารถทำงานเป็นทีมได้ ทั้งการทำงานในทีมงานเดียวกันและการทำงานร่วมกันระหว่างทีมต่างๆ เพื่อเข้าร่วมเป็นสมาชิกใหม่ขององค์กร และทำให้พบปัญหาของกลุ่มสมาชิกในองค์กร กล่าวคือ ด้วยสมาชิกเดิมในองค์กรมีความรู้ความชำนาญ มีทักษะความสามารถในหน้าที่ความรับผิดชอบของตน จึงทุ่มเททั้งกำลังกาย กำลังใจ เพื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มประสิทธิภาพ อันส่งผลให้ บริษัท บัซซี่บีส์ จำกัด ก้าวสู่การเป็นผู้นำทางด้านฟินเทคนั้น ทำให้สมาชิกขององค์กรซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมาก ขาดการคำนึงถึงเพื่อนสมาชิกในองค์กรระหว่างกัน ขาดความสัมพันธ์อันดีในการที่จะอุทิศตนช่วยเหลือสมาชิกใหม่ ให้สามารถแก้ไขอุปสรรคจากการทำงานให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามขั้นตอนที่องค์กรวางไว้ และทำให้สมาชิกใหม่ขององค์กรนั้น ขาดการมีส่วนร่วมในระหว่างหน่วยงานต่างๆ ขององค์กร

นอกจากนี้ การที่สมาชิกขององค์กรเองไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากกิจธุระส่วนตัว เจ็บป่วย หรือประสบปัญหาในการทำงาน ส่งผลให้เกิดปัญหาขาดการประสานงานเพื่อความต่อเนื่องในงานหรือการมอบหมายงาน ในการพึ่งพาอาศัย ร่วมมือร่วมใจจากสมาชิกในองค์กร เพื่อให้งานนั้นๆ สำเร็จลุล่วงไปได้ เพราะองค์กรจะอยู่ได้ก็เพราะมีการทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ และการทำงานให้สำเร็จได้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยหลายประการ และที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งคือ “แบบของงาน” ที่เหมาะสมกับผู้ทำงาน ซึ่งอาจจะพิจารณาได้เป็น 2 ทาง คือ ในทางลบ แบบของงานจะทำให้เกิดความเครียดทั้งร่างกาย จิตใจ และสังคม ส่วนในทางบวก แบบของงานจะทำให้คนมีรายได้ ชีวิตที่มีคุณค่า การได้รับการยกย่องจากตัวเองและผู้อื่น (“พฤติกรรมองค์กรและการจัดการ”, 2552, หน้า 138)

จากปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น ทำให้ส่งผลกระทบต่องาน ทั้งในเรื่องของการวางแผนงาน การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากงาน การดำเนินงานและติดต่อประสานงานระหว่างสมาชิกขององค์กรภายในหน่วยงานเดียวกัน และกับหน่วยงานอื่น เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน งานไม่สำเร็จตามแผนการที่วางไว้ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อความสำเร็จของงาน คุณภาพในงาน และความเจริญก้าวหน้าขององค์กร นอกจากนี้ ยังสร้างความกดดันให้กับสมาชิกในองค์กรในการปฏิบัติหน้าที่ ส่งผลให้สมาชิกในองค์กรขาดขวัญและกำลังใจ ไม่อยากทำงานอีกต่อไป ทั้งนี้ หากสมาชิกในองค์กรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานดี ย่อมส่งผลต่อผลผลิตและความสำเร็จของงาน แต่หากสมาชิกในองค์กรนั้นๆ มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ไม่ดี ย่อมส่งผลกระทบต่อความสำเร็จ ในการทำงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือการปฏิบัติงานล้มเหลวได้ (“การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร”, 2560, หน้า 69)

ดังนั้น เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกขององค์กรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในการพัฒนาองค์กรให้เกิดความมีประสิทธิภาพ ให้ความสำคัญต่อคุณค่าของมนุษย์ โดยเฉพาะพนักงานซึ่งเป็นสมาชิกขององค์กร เป็นส่วนประกอบที่สำคัญอันดับหนึ่งขององค์กร ที่สมควรได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มีมนุษยธรรม รู้จักพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันและให้ความร่วมมือต่อองค์กร เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานที่ตนเองได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและเสียสละ โดยพร้อมจะปฏิบัติงานอื่นที่อยู่นอกเหนือขอบเขตการทำงานของตน เพื่อให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง (“Industrial Technology Review”, 2558, หน้า 105) โดยใช้การพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) คือ พฤติกรรมของบุคคลที่เกิดขึ้นโดยไม่มีผลโดยตรง หรือเกี่ยวข้องกับการประเมินรางวัล และพฤติกรรมดังกล่าวมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อ



องค์กร ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) พฤติกรรมการเป็นพลเมืองดี (Civic Virtue) และ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) ตามแนวคิดของ Dennis W. Organ, Philip M. Podsakoff, and Scott B. MacKenzie (2006)

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ในการให้ความช่วยเหลือเพื่อให้สมาชิกในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ มีความเชื่อมั่นในการทำงานร่วมกัน มีความร่วมมือร่วมใจ ถ้อยทีถ้อยอาศัย มีคุณภาพงานและคุณภาพชีวิตที่ดีในองค์กร เกิดการบริหารจัดการเวลาได้ดี อันจะนำไปสู่เป้าหมายขององค์กรในการเป็นผู้ให้บริการระบบเทคโนโลยีกระเป๋านิรภัยอิเล็กทรอนิกส์และบริษัทฟินเทคที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในประเทศไทยต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะงานของพนักงานบริษัท บัชชีบีส์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบริษัท บัชชีบีส์ จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ลักษณะงานของพนักงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร บริษัท บัชชีบีส์ จำกัด

## 3. การดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา มุ่งศึกษาจากพนักงานปัจจุบันของบริษัท บัชชีบีส์ จำกัด ณ บริษัท บัชชีบีส์ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 150 คน (ณ วันที่ 1 เมษายน 2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานปัจจุบันของบริษัท บัชชีบีส์ จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 108 คน โดยเปิดตารางของ Krejcie and Morgan (อ้างอิง ปิยาภรณ์ เพิ่มสิน, 2556)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อลักษณะงาน ตามแนวคิดของ Hackman & Oldham, (1975) ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของ Podsakoff, MacKenzie, Moorman, and Fetter (1990) โดยใช้มาตรวัดแบบไลเคอร์ท (Likert Scale)

การวิเคราะห์ข้อมูล โดย 1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายถึงลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 2. การวิเคราะห์เพื่ออธิบายระดับลักษณะงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้ค่าประสิทธิสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)



#### 4. ผลการวิจัย

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63 อายุ 26 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.6 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 69.4 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75 และอายุงาน 2 - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.8

4.2 ระดับความคิดเห็นต่อลักษณะงาน ทั้ง 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาลักษณะงานเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความหลากหลายของทักษะ โดยรวมมีการแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาคือด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงานและด้านความสำคัญของงาน

4.3 ระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาลักษณะงานเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่และพฤติกรรมการเป็นพลเมืองดีอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน รองลงมาคือ พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และพฤติกรรมน้ำใจนักกีฬา

4.4 จากผลการวิเคราะห์หาความถดถอยเชิงพหุ อธิบายได้ว่า ลักษณะงานโดยรวม ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความหลากหลายของทักษะ ความสำคัญของงาน และข้อมูลย้อนกลับ หรือผลสะท้อนจากงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ข้อมูลย้อนกลับ หรือผลสะท้อนจากงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความสำคัญของงาน และความหลากหลายของทักษะ ตามลำดับ นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์การกำหนด แสดงให้เห็นว่า อิทธิพลของลักษณะงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

อนึ่ง ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาความถดถอยเชิงพหุเพิ่มเติมเป็นรายด้านต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ข้อมูลย้อนกลับ หรือผลสะท้อนจากงาน ส่งผลต่อ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ความหลากหลายของทักษะ ส่งผลต่อ พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น ความสำคัญของงานและ ข้อมูลย้อนกลับ หรือผลสะท้อนจากงาน ส่งผลต่อ พฤติกรรมการเป็นพลเมืองดี และ ข้อมูลย้อนกลับ หรือผลสะท้อนจากงาน ส่งผลต่อ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ตามลำดับ

#### 5. การอภิปรายผล

ผลการศึกษา ความสัมพันธ์ลักษณะงานของพนักงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาลักษณะงานเป็นรายด้าน พบว่า ลักษณะงานด้านข้อมูลย้อนกลับ หรือผลสะท้อนจากงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ส่วน ลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน และด้านความมีอิสระในการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ เมื่อการวิเคราะห์หาความถดถอยเชิงพหุ อธิบายได้ว่า พบว่า ความหลากหลายของทักษะ ความสำคัญของงาน และข้อมูลย้อนกลับ หรือผลสะท้อนจากงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยข้อมูลย้อนกลับ หรือผลสะท้อนจากงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความสำคัญของงาน และความหลากหลายของทักษะ ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะการดำเนินงานให้บริการในการเชื่อมโยงการทำธุรกรรมออนไลน์ขององค์กรเป็นงานที่ต้องใช้ความรวดเร็วและ



แม่นยำในการปฏิบัติ อาศัยความร่วมมือจากหลายๆ หน่วยงานภายในองค์กร ในการประสานงานกันเพื่อความต่อเนื่องในงาน ทันต่อเวลา และทำให้งานบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น ย่อมเกิดมาจากการที่สมาชิกในองค์กรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญกับองค์กรและมีความสามารถในการที่จะช่วยนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยที่สมาชิกในองค์กรมีทักษะในการปฏิบัติงานที่หลากหลาย องค์กรเห็นถึงความสำคัญ และมอบหมายงานที่มีความสำคัญให้ทำ และเมื่อสมาชิกในองค์กรสามารถทำงานสำเร็จได้ ก็จะเกิดความพึงพอใจ ภูมิใจกับความสำเร็จของงาน เกิดความรักภักดีต่อองค์กร และแสดงถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อทั้งบุคคลภายในและภายนอกองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ ทิพย์สุคนธ์ จงรัชย์ (2556) อิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากคุณลักษณะงานทำให้เกิดความรู้สึกความเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมต่องาน ก่อให้เกิดแรงจูงใจภายในที่จะทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดในการทำงาน จึงสามารถแสดงออกด้วยการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

## 6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

### 6.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้

1. การเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์กรได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถที่แตกต่างจากลักษณะงานที่ทำ อยู่ เช่น การแลกเปลี่ยนความรู้และทักษะระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อให้เข้าใจถึงความเกี่ยวข้องของหน่วยงานต่างๆ ในการที่จะปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมาย เสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกขององค์กร ให้พนักงานรู้สึกว่าคุณเป็นเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เกิดความรัก ความหวงแหนองค์กร

2. องค์กรควรมีการสื่อสารด้านแผนการดำเนินงานและทิศทางขององค์กรอย่างชัดเจนให้สมาชิกในองค์กร ได้ทราบโดยทั่วกัน ทราบถึงผลกระทบของงานที่ส่งผลต่อเนื่อง ไปยังแต่ละหน่วยงานภายในองค์กร และภายนอก องค์กร อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการร่วมมือร่วมใจกันระหว่างสมาชิกในองค์กร รับรู้งานที่ตนทำนั้น ส่งผลกระทบต่อองค์กร เพื่อให้เกิดการตระหนักถึงคุณค่าของตนเองที่มีต่อองค์กร

3. ส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กร มีส่วนร่วมกับองค์กรมากยิ่งขึ้น เช่น การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ทศนคติ เพื่อการพัฒนางานให้มีความทันสมัยและทันต่อเทคโนโลยีดิจิทัล อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อ ทิศทางองค์กรต่อไป

4. เสริมสร้างการรับรู้ให้กับสมาชิกในองค์กรได้ตระหนักถึงงานที่ได้รับมอบหมาย ว่างานที่ตนทำนั้นมีความหมายและความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้สมาชิกในองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของตนเองต่อ องค์กรและความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับนโยบาย ขององค์กร

### 6.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษานี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บริษัท บัซซี่บีส์ จำกัด เท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษากครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาต่อบริษัทอื่นๆ ที่ดำเนินธุรกิจลักษณะเดียวกัน เพื่อให้สามารถนำผลการศึกษาไปใช้อธิบายได้ตรงกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น



2. การศึกษาครั้งนี้ผลการศึกษาค้นพบว่า ลักษณะของงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวม ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในแต่ละด้านอย่าง เฉพาะเจาะจงต่อไป และมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล หลากหลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกตพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ผลการวิจัยครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น การเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment) เพื่อการพัฒนาศักยภาพของสมาชิกในองค์กร จากแนวคิดของ Frederick Herzberg ซึ่ง Hackman และ Oldham ได้นำมาศึกษาต่อ อันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หรือ การเพิ่มตัวแปรกลาง เช่น ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ได้อย่างลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

#### เอกสารอ้างอิง

- คำนำย อภิปรัชญาสกุล. (2560). *การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์พับลิชชิง.  
เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2560). *การพัฒนาองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.  
สกล บุญสิน. (2560). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. เชียงใหม่: ศูนย์บริหารงานวิจัย สำนักงานวิทยาลัยเชียงใหม่.  
สุธรรม รัตนโชติ. (2552). *พฤติกรรมองค์กรและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป.  
Dennis W. Organ, Philip M. Podsakoff, and Scott B. MacKenzie (2006) *Organizational Citizenship Behavior*.