

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อ  
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์  
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2566

THE EFFECT OF QUALITY OF WORK LIFE AND JOB SATISFACTION ON  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR:  
A CASE STUDY OF CHIANG MAI MUNICIPALITY



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration  
Department of Public Administration  
Faculty of Political Science  
Chulalongkorn University  
Academic Year 2023

หัวข้อสารนิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่
โดย	น.ส.ธัญวรรณ ตันตินาคม
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	อาจารย์ ดร.พิมพ์สิริ อรุณศรี

---

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....	ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.สิริพรรณ นกสวน สวัสดิ์)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.พิมพ์สิริ อรุณศรี)	
.....	กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์)	

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ัญวรณ ตันตินาคม : ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจ  
 ในงานที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลใน  
 เทศบาลนครเชียงใหม่. ( THE EFFECT OF QUALITY OF WORK LIFE AND JOB  
 SATISFACTION ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: A CASE STUDY  
 OF CHIANG MAI MUNICIPALITY) อ.ที่ปรึกษาหลัก : อ. ดร.พิมพ์สิริ อรุณศรี

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน  
 ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาล  
 ในเทศบาลนครเชียงใหม่ และ (2) ศึกษาอำนาจการพยากรณ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานและ  
 ความพึงพอใจในงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาล  
 ในเทศบาลนครเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานเทศบาลซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติ  
 ราชการในสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนที่ตั้งทาง  
 เทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 192 คน ใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ .952  
 เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัย พบว่า (1) คุณภาพชีวิตการทำงาน และ  
 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่  
 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .01$ ) (2) ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรร  
 มการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กัน  
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .01$ ) (3) คุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงานมีอำนาจ  
 ร่วมกันในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาล  
 นครเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 20.1 ( $R^2 = .201$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .01$ )

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์  
 ปีการศึกษา 2566

ลายมือชื่อนิสิต .....  
 ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

# # 6482023324 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: quality of work life, job satisfaction, organizational citizenship behavior

Tanyawan Tantinakom : THE EFFECT OF QUALITY OF WORK LIFE AND JOB SATISFACTION ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: A CASE STUDY OF CHIANG MAI MUNICIPALITY. Advisor: PIMSIRI AROONSRI, Ph.D.

The objectives of this research were (1) to study the relationship between quality of work life, job satisfaction and organizational citizenship behavior of municipal workers in Chiang Mai Municipality and (2) to study the predictive power of quality of work life and job satisfaction on the organizational citizenship behavior of municipal workers in Chiang Mai Municipality. The sample was 192 municipal workers. The entire questionnaire was used for reliability .952 is a data collection tool. The multiple regression results showed as follows: (1) There was a positive relationship between quality of work life and organizational citizenship behavior of municipal workers in Chiang Mai Municipality at .01 significance level. (2) There was a positive relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior of municipal workers in Chiang Mai Municipality at .01 significance level. (3) Quality of work life and job satisfaction have the combined predictive power to predict organizational citizenship behavior of municipal workers in Chiang Mai Municipality at 20.1 percent at .01 significance level.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature .....

Academic Year: 2023

Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีจากการสนับสนุนของบุคคลหลายท่านด้วยกัน

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.พิมพ์สิริ อรุณศรี อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และกรุณาให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงให้กำลังใจจนทำให้งานวิจัยครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ในที่สุด ขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.สิริพรรณ นกสวน สวัสดิ์ ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์ กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าเพื่อดูแลตรวจสอบ และชี้แนะประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ท่านสุนทร ยามศิริ รองนายกเทศมนตรีนครเชียงใหม่ ขอกราบขอบพระคุณท่านไพฑูล ปั่นแก้ว ผู้อำนวยการสำนักการศึกษา ท่านดาริกา เตชะวัง ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ท่านณภัชภา กองไชย ผู้อำนวยการส่วนบริหารการศึกษา และท่านประสาน สุยะวงศ์ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ที่กรุณาร่วมเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม อีกทั้งยังให้ความเมตตาแก่ผู้วิจัยเสมอมา

ขอขอบพระคุณ เทศบาลนครเชียงใหม่ สำนักการศึกษา และกองการเจ้าหน้าที่ ตลอดจนพนักงานเทศบาลผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่มีส่วนช่วยสนับสนุนให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่หลักสูตร ร.ป.ม. ทุกท่าน สำหรับการประสานงานด้านเอกสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ จนการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณ คุณชุตติกาญจน์ ทรงมิตร ร้อยโทภรณ์ มัชฌิมรังสรรค์ คุณกฤตัญญู วาโยชิตี คุณพรนรินทร์ มีกลิ่นหอม ที่คอยให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน ทำให้การทำวิจัยครั้งนี้ดำเนินไปได้ อย่างราบรื่น

ขอขอบคุณ คุณวรางคณา อนุวงศ์ ที่เป็นมิตรภาพอันอบอุ่น และยาวนานตลอดมา

และสุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่วารุณี ตันตินาคม ผู้เป็นคุณแม่ที่น่านรักและเคารพยิ่ง ทั้งยังดูแลความเป็นอยู่อย่างเรียบร้อย

หากสารนิพนธ์ฉบับนี้บกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับความผิดพลาดนั้นไว้แต่เพียงผู้เดียว

ธัญวรรณ ตันตินาคม

## สารบัญ

	หน้า
.....	ง
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่ 1 .....	1
บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 .....	6
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	6
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน .....	6
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....	10
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.....	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	19

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครเชียงใหม่ .....	20
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	29
สมมติฐานในการวิจัย .....	30
บทที่ 3 .....	31
ระเบียบวิธีการวิจัย .....	31
รูปแบบของการวิจัย.....	31
ประชากร.....	31
กลุ่มตัวอย่าง .....	31
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	33
สถานที่ที่ใช้ในการวิจัย .....	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	34
การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ.....	36
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
บทที่ 4 .....	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	38
บทที่ 5 .....	68
สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ .....	68
สรุปผลการวิจัย.....	69
การอภิปรายผลการวิจัย.....	73
บรรณานุกรม.....	81
ภาคผนวก.....	84
แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานในองค์กร .....	84
ประวัติผู้เขียน .....	90



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานเทศบาล .....	33
ตารางที่ 2 เกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน .....	34
ตารางที่ 3 เกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งระดับความพึงพอใจในงาน .....	35
ตารางที่ 4 เกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ .....	35
ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของพนักงานเทศบาล โดยจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา .....	39
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกรายองค์ประกอบตามอายุการทำงาน (N=192) .....	42
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในงานจำแนกรายองค์ประกอบตามอายุการทำงาน (N=192) .....	45
ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำแนกรายองค์ประกอบตามอายุการทำงาน (N=192) .....	47
ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน .....	49
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน .....	51
ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในงาน .....	55
ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในงาน .....	56
ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ .....	58
ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ .....	59
ตารางที่ 15 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน .....	62
ตารางที่ 16 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน .....	63
ตารางที่ 17 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในงาน .....	65
ตารางที่ 18 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของคุณภาพชีวิตการทำงาน .....	66

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 ระยะเวลาทำการศึกษาวิจัย .....	4
ภาพที่ 2 คุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อสภาวะทางจิตใจ ที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ .....	12
ภาพที่ 3 พฤติกรรมของพนักงานที่นำไปสู่การพัฒนาองค์กร .....	16
ภาพที่ 4 วัฏจักรของการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนด้วยการมีพฤติกรรม .....	16
ภาพที่ 5 การเปรียบเทียบองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร .....	19
ภาพที่ 6 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการบริหารงานบุคคล .....	28
ภาพที่ 7 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	29

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรที่มีความสำคัญและมีคุณค่ามากที่สุดต่อองค์กร คือ “คน” ที่มีประสิทธิภาพ ชูชัย สมितिไกร และพงษ์จันทร์ ภูเขาพานิชย์ (2560) กล่าวว่า การที่องค์กรหนึ่ง ๆ จะบรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จนั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรภายในองค์กรนั้น ๆ นอกจากนั้น บุคลากรยังต้องมีคุณลักษณะต่าง ๆ ที่สนับสนุนให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรประสบผลสำเร็จและบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ บุคลากรที่มีประสิทธิภาพนอกจากจะต้องมีพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-role behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่องค์กรได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานไว้อย่างชัดเจนแล้ว ยังจะต้องมีพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ (Extra-role behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติขึ้นมาเองโดยที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ จึงจะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ Katz and Kahn (1966, as cited in Skarlicki & Latham, 1996) กล่าวว่า องค์กรใดที่พนักงานปฏิบัติงานแต่เฉพาะตามที่ได้รับมอบหมาย องค์กรนั้นจะเข้าสู่ภาวะตกต่ำได้ง่าย Organ (1991) ได้ศึกษาพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ และได้เรียกพฤติกรรมเหล่านี้ว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” (Organizational citizenship behavior-OCB) โดยให้ความหมายพฤติกรรมดังกล่าวว่า เป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติให้องค์กรและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

อย่างไรก็ตาม มีปัจจัยบางประการที่อาจสนับสนุนหรือขัดขวางการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งคือ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานถือเป็นเรื่องที่มีผลกระทบโดยตรงกับตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กร อาจกล่าวได้ว่า การทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มคนที่ถือเป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนสังคมและเศรษฐกิจของประเทศในปัจจุบัน Hackman, Suttle and Lloyd (1977, อ้างถึงใน ศิริพร พันธุลี, 2546) อธิบายว่า การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนอกจากจะทำให้บุคคลพึงพอใจแล้ว ยังช่วยให้การขาดงาน และการลาออกลดน้อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรในแง่ขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจในการทำงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น ประกอบกับ วรวรรณ บุญล้อม (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ

คุณภาพชีวิตการทำงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 27.7 สอดคล้องกับงานวิจัยของมนเสถียร ประชาศิลป์ชัย (2555) ที่พบว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูง มีความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงานโดยภาพรวมสูงกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ โดยพบเด่นชัดในความมุ่งมั่นทุ่มเท 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการดำรงสมาชิกภาพกับองค์การ ด้านการกล่าวรับรององค์การในทางบวก ด้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และด้านการสร้างผลงานที่ดีที่สุด

ทั้งนี้ในหน่วยงานต่าง ๆ อาจมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน แต่ที่กล่าวถึงกันอย่างมาก คือ หน่วยงานภาครัฐ ซึ่งในปัจจุบันมีการปฏิรูประบบราชการของไทยเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก รัฐบาลได้ปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจขนาดของหน่วยงานราชการ และปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งหลังจากที่มีการปฏิรูประบบราชการนั้น ทำให้ทุกหน่วยงานของรัฐต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารส่วนราชการรวมถึงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อรักษาบุคคลที่มีประสิทธิภาพและมีทักษะความชำนาญให้ทำงานกับองค์การได้เป็นระยะเวลานาน รวมถึงต้องส่งเสริมพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน ด้วยเหตุที่เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญมากที่สุดในการทำงานของระบบราชการภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ

นอกจากนี้ ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้งานวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ Bateman and Organ (1983, as cited in Organ, 1988) ได้ศึกษาพบความสัมพันธ์ สหสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมความพึงพอใจกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เท่ากับ .41 หรือ Bolon (1997) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

เทศบาลนครเชียงใหม่ มีอำนาจหน้าที่ตามบทบัญญัติในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ทุกประการ นับเป็นเทศบาลนครแห่งแรกในประเทศไทย มีพื้นที่ 40.216 ตารางกิโลเมตร โดยครอบคลุมพื้นที่ 14 ตำบลในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่และแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 2 แขวง มีบุคลากรปฏิบัติงานทั้งสิ้น 1,277 คน โดยแบ่งเป็นพนักงานเทศบาล จำนวน 372 คน ลูกจ้างประจำจำนวน 14 คน และพนักงานจ้าง จำนวน 891 คน (กองการเจ้าหน้าที่ เทศบาลนครเชียงใหม่, 2566) เทศบาลนครเชียงใหม่ ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจหลักในการให้บริการสาธารณะพื้นฐานแก่ประชาชนในท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิต ทั้งทางด้านการศึกษา เศรษฐกิจ และสังคมของประชาชนในท้องถิ่น

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาทิเช่น เทศบาลนครเชียงใหม่ ยังคงประสบปัญหาและอุปสรรคหลัก ๆ เช่น ปัญหาการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างองค์กร ปัญหาที่เกี่ยวข้องเนื่องจากระบบประมาณไม่สอดคล้องกับช่วงเวลาความต้องการที่แท้จริง รวมไปถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือแก้ไขปัญหาสืบเนื่องต่าง ๆ ของประชาชนในพื้นที่ที่ความรับผิดชอบไม่ทันต่อข้อร้องเรียน จึงเป็นประเด็นท้าทายและอาจกล่าวได้ว่า ชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดและประชาชนเข้าถึงได้ง่ายที่สุดนั้น อยู่ภายใต้ภาวะความสลับซับซ้อนและกดดันท่ามกลางความคาดหวังที่สูงขึ้น และจะมีแนวทางอย่างไรเพื่อให้องค์กรมีทิศทางเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงาน ช่วยให้ความต้องการขององค์กรและพนักงานมีความใกล้เคียงและไปด้วยกันได้ดี จนท้ายที่สุดนำไปสู่การมีระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เพิ่มมากขึ้น

การศึกษานี้จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นพื้นฐานสำคัญ อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรภาครัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาอำนาจการพยากรณ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านประชากร

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานเทศบาลในสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยแบ่งเป็น 5 สำนัก 2 แขวง 3 กอง 1 หน่วย ประกอบด้วย

1. สำนักปลัดเทศบาล 2. สำนักคลัง 3. สำนักช่าง 4. สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
5. สำนักการศึกษา 6. แขวง (แขวงกาวีและแขวงเม็งราย) 7. กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
8. กองสวัสดิการสังคม 9. กองการเจ้าหน้าที่ 10. หน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งมีพนักงานเทศบาลทั้งหมด จำนวน 372 คน (กองการเจ้าหน้าที่ เทศบาลนครเชียงใหม่, 2566)

### กลุ่มตัวอย่าง

ศึกษาและเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานเทศบาลในสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 192 คน

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. เนื้อหาด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of working life) ตามแนวคิดของ Walton (1973)
2. เนื้อหาด้านความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ตามแนวคิดของ Hackman and Oldham (1976) ทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (The job characteristics model)
3. เนื้อหาด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior) ตามแนวคิดของ Organ (1987)

### 3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาทำการศึกษาวิจัย 4 เดือน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	พ.ศ. 2566												
	กันยายน	ตุลาคม				พฤศจิกายน				ธันวาคม			
	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	←												→
การสร้างแบบสอบถาม	↔												
การทดสอบแบบสอบถาม	↔												
การเก็บรวบรวมข้อมูล		←	→										
นำเสนอผลงานทางวิชาการ		↔					↔						
การวิเคราะห์ข้อมูล			←	→									
ประมวลผลและจัดทำรายงานการวิจัย							←	→					
การเรียบเรียงและเผยแพร่								←	→				

ภาพที่ 1 ระยะเวลาทำการศึกษาวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**คุณภาพชีวิตการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกที่แตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล โดยผ่านประสบการณ์ในการทำงานจนก่อให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น

**ความพึงพอใจในงาน** หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน และประสบการณ์ในงาน อันเป็นผลมาจากการรับรู้ และประเมินของบุคคล

**พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ** หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ และเป็นประโยชน์ต่อองค์การ รวมถึงมีความกระตือรือร้น มีความเต็มใจในการช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นต้องการหรือร้องขอ

**พนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่** หมายถึง พนักงานเทศบาลซึ่งได้รับการบรรจุ และแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการในสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนที่ตั้งทางเทศบาลนครเชียงใหม่

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับประโยชน์ คือ

1. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่
2. ทราบถึงอำนาจการพยากรณ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์การภาครัฐ และแก้ไขปัญหาคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์การให้มากยิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 4 ประเด็น คือ

1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
3. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในงาน

และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

5. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครเชียงใหม่

#### ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

#### ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Hackman, Suttle and Lloyd (1977, อ้างถึงใน ศิริพร พันธูลี, 2546) อธิบายว่า การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดียังส่งผลต่อความเจริญในด้านอื่น ๆ เช่น สภาพสังคมแวดล้อม หรือผลผลิตต่าง ๆ นอกจากนี้ ยังช่วยให้การขาดงาน การลาออกลดน้อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์การในแง่ขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจในการทำงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

Arthur (1981, อ้างถึงใน อวยพร ปานหนู, 2558) ได้ให้คำนิยามโดยกล่าวว่า เป็นความรู้สึกทางจิตวิทยาของบุคคลต่อสถานะความเป็นอยู่ (Well-being) หรือความสมดุลของชีวิตโดยรวม (Whole happiness) ซึ่งเป็นความพอใจต่อชีวิตหรือมีแนวโน้มต่อชีวิตในทางบวก

Huse and Cummings (1985, อ้างถึงใน วิศรุต เปี่ยมศิริ, 2557) ให้ความหมายว่า หมายถึง ประสิทธิภาพอันเนื่องมาจากความผาสุก (Well-being) ในงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากการรับรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ

Walton (1973) ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยมีความหมายที่กว้างขึ้นมิใช่แค่กำหนดแต่เวลาในการทำงาน หรือมิใช่เพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงาน หรือจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่มีความหมายรวมไปถึงชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานที่ดีขึ้นด้วย

Merton (1977, อ้างถึงใน วิศรุต เปี่ยมศิริ, 2557) ได้ให้นิยามว่า ครอบคลุมถึงจริยธรรมของการทำงาน สภาพการทำงาน ความพอใจและไม่พอใจของคนงาน



จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่แตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล โดยผ่านประสบการณ์ในการทำงานจนก่อให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น

## แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

### ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Greenberg and Baron (1995, อ้างถึงใน วิศรุต เปี่ยมศิริ, 2557) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเกี่ยวข้องกับการตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่

คุณภาพชีวิตการทำงาน ทำให้เกิดประโยชน์ที่ 3 ด้าน คือ

1. ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อบุคลากร และลดอัตราการเปลี่ยนงาน
2. ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น และ
3. เพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ เช่น ในเรื่องผลกำไรที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ฯลฯ

Gordon (1991, อ้างถึงใน วิศรุต เปี่ยมศิริ, 2557) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเกี่ยวข้องกับงานและมีผลโดยตรงต่อคน มีหลายหน่วยงานได้นำแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานมาใช้ โดยในระยะแรกเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ปรับปรุงการทำงาน และลดค่าใช้จ่ายหรืองบประมาณของหน่วยงาน โดยอาศัยวิธีการทำงานเป็นกลุ่มคล้ายกับระบบกลุ่มคุณภาพ (Quality circles) ซึ่งพบว่า บุคลากรเกิดความพึงพอใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน อัตราการขาดงาน และการลาออกลดลง

### องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต Walton (1973, อ้างถึงใน วุฒิพงษ์ พร้อมสุข, 2561) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) และได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน ปรากฏในหนังสือ Criteria for quality of working life โดยมีองค์ประกอบ 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) ค่าตอบแทน เป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากทุกคนจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับ ค่าตอบแทนทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่รอด เกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับ ค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาจากเรื่องดังต่อไปนี้

1.1 ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิต ตามมาตรฐานและสังคม

1.2 ความยุติธรรม คือ การประเมินความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับ ลักษณะงาน พิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มี ลักษณะคล้าย ๆ กัน

2. สิ่งแวดล้อมที่ ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and healthy environment) คือ ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุและไม่ส่งผล เสียต่อสุขภาพ

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of human capacities) เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาอบรม การพัฒนาการทำงานและ อาชีพของบุคคล เป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง การพัฒนาขีดความสามารถ ในด้านทักษะ ความรู้ ที่จะทำให้งานมีคุณภาพสามารถพิจารณาจากเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงาน มีอิสระสามารถควบคุมงานด้วยตนเอง

3.2 ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาจากความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ ความรู้ ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการ ทำงาน

3.3 ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ บุคคลได้รับการพัฒนาให้รู้จัก หาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและแนวทางต่าง ๆ ในการปฏิบัติตลอดจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้น จากแนวทางนั้น ทำให้บุคคลมีการคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงานและผลที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้อง และเป็นที่ยอมรับ

3.4 ภารกิจทั้งหมดของงาน บุคคลจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญที่จะ ปฏิบัติงานนั้นได้ทุกขั้นตอนมิใช่ปฏิบัติได้เป็นบางส่วนของงาน

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and security) คือ งานที่ปฏิบัติและได้รับมอบหมาย มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ ที่สูงขึ้น ตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีเกณฑ์การพิจารณา คือ

4.1 มีการพัฒนาการทำงาน หมายถึง ได้รับผิดชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น

4.2 มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังว่าจะได้รับการเตรียมความรู้สำหรับงานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

4.3 โอกาสความสำเร็จ เป็นความก้าวหน้าของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กรหรือในสายงานอาชีพ อันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ

4.4 ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่จะได้รับ

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social integration) เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวพิจารณาได้ ดังนี้

5.1 ความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงาน โดยคำนึงถึงทักษะความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมีอคติหรือไม่ควรคำนึงถึงพวกพ้อง มากกว่าความสามารถในการทำงาน

5.2 ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์กรหรือทีมงาน

5.3 การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน คือ ควรมีความรู้สึกว่า ทุกคนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้

5.4 มีการสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีการสนับสนุนทางอารมณ์และสังคมซึ่งกันและกัน

5.5 มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ สมาชิกในองค์กรหรือบุคคลที่ทำงานแสดงความรู้สึกของตนอย่างแท้จริงต่อกัน

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) หมายถึง การปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ซึ่งสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

6.1 ความเฉพาะตน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตน และมีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นเฉพาะส่วนตน ครอบครัว ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

6.2 มีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงานโดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน

6.3 มีความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ

6.4 มีความเคารพต่อหน้าที่ ความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (The total life space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่น ๆ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social relevance) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดความเพิ่มพูนคุณค่า ความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน

## ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

### ความหมายของความพึงพอใจในงาน

นักวิชาการได้ให้แนวคิดและความหมายของความพึงพอใจในงานไว้มากมาย พอสรุปได้ดังต่อไปนี้

Steer (1991, อ้างถึงใน นงนุช โรจนเลิศ และวรรณิ ต.ตระกูล, 2540) ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ หรือความรู้สึกในทางบวกที่บุคคลให้คุณค่าในงาน หรือประสบการณ์จากงาน” ความพึงพอใจจึงเป็นผลมาจากการรับรู้ที่บุคคลนั้นประเมินการให้คุณค่ากับงานที่ทำ และได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ 2 แนวทาง คือ

แนวทางแรก ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกสนองต่อสภาพงาน ซึ่งสามารถทำความเข้าใจได้คล้ายกับเรื่องของทัศนคติ คือ ไม่อาจสังเกตเห็นความพึงพอใจได้โดยตรง แต่สามารถคาดเดาจากการแสดงออก และพฤติกรรมของพนักงานในองค์การ

แนวทางที่สอง ความพึงพอใจในงานเป็นผลของความต้องการ หรือความคาดหวังของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบกับการกระทำที่บุคคลได้รับ ตามระดับความคาดหวังที่ตนเองได้ให้คุณค่าต่องาน รวมทั้งเกี่ยวข้องกับผลตอบแทน หรือรางวัลจากการทำงาน รางวัลภายนอก ได้แก่ รายได้และการเลื่อนตำแหน่ง รางวัลภายใน ได้แก่ ความพึงพอใจจากเพื่อนร่วมงาน และงานที่มีคุณค่า ผลตอบแทนที่ตรงกับที่คาดหวังจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และปรารถนาจะทำงานในทางตรงกันข้าม เมื่อผลตอบแทนไม่เป็นไปตามความคาดหวัง บุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจ และอาจแสวงหาความพึงพอใจอื่น ซึ่งอาจเป็นการเปลี่ยนงาน หรือให้ความสำคัญต่อกิจกรรมอื่น ๆ ในชีวิต

Luthans (1992) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลจากการรับรู้ที่มีต่องาน โดยแบ่งมิติความพึงพอใจในงานออกเป็น 3 มิติ คือ

มิติที่ 1 ความพึงพอใจเป็นการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคลต่องานที่ทำ

มิติที่ 2 ความพึงพอใจในงานหรือทัศนคติเชิงบวกต่องาน เกิดเมื่อพนักงานได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเทียบกับงานที่ทำ

มิติที่ 3 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในเรื่องงาน ค่าตอบแทน โอกาสความก้าวหน้า การบังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

Greenberg and Baron (1993) นิยามว่า เป็นปฏิกริยาตอบสนองทางด้านความคิดทางอารมณ์ในเชิงปริมาณต่องาน ลักษณะความพึงพอใจในงานประกอบด้วยองค์ประกอบความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน ซึ่งอาจจะสอดคล้องหรือแตกต่างกันก็ได้ สภาวะความพึงพอใจในงานของบุคคล มีลักษณะค่อนข้างคงที่ตามประสบการณ์ในการทำงานและความคาดหวังของบุคคล

สรุปความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานได้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและประสบการณ์ในงาน อันเป็นผลมาจากการรับรู้และประเมินของบุคคล

## แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

### ทฤษฎีความพึงพอใจในงาน

ทฤษฎีความพึงพอใจในงานมีมากมายหลากหลายทฤษฎี แต่ทฤษฎีที่เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย และมีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ คือ

### ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factors theory of motivation)

Herzberg (1959, as cited in Landy, 1985) ได้ศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยได้ศึกษาวิจัยทัศนคติในการทำงานของนักบัญชีและวิศวกร 203 คน ในโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่ง เขตเมืองพิตซเบิร์ก รัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสัมภาษณ์และให้ตอบคำถาม พบว่า ปัจจัยซึ่งทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความสำเร็จ การยอมรับ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร การบังคับบัญชา เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยได้กำหนดสมมติฐานเบื้องต้นของทฤษฎีไว้ ดังนี้

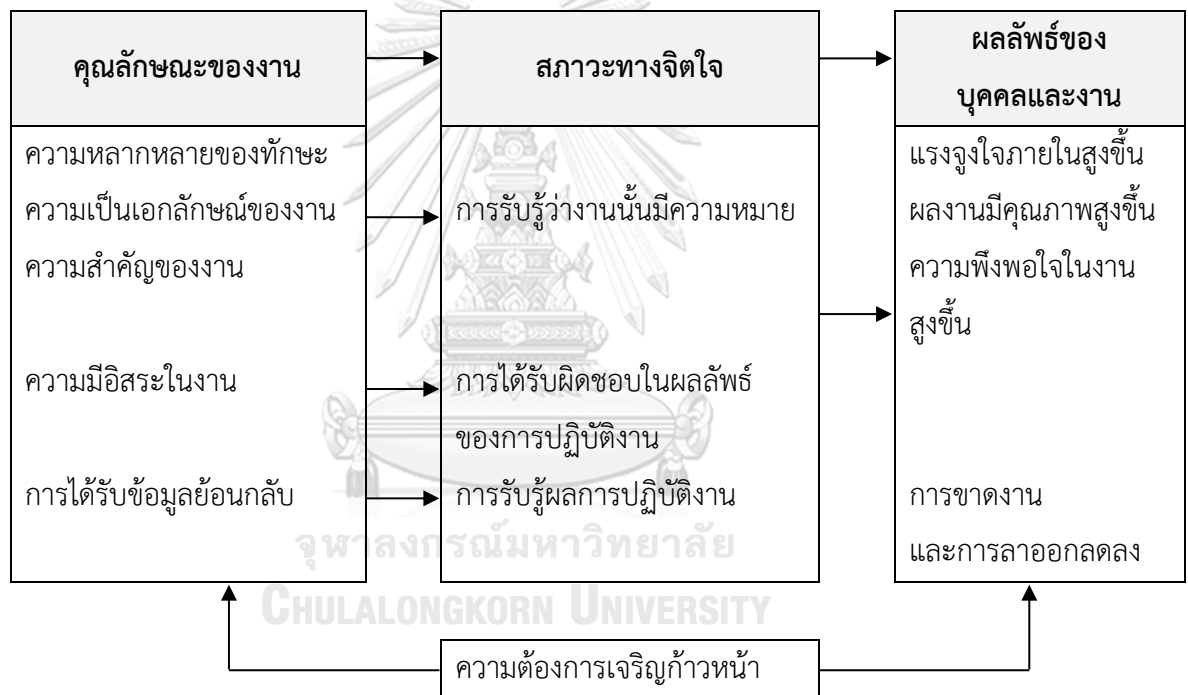
1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงาน แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivator) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติและความท้าทายของงาน เป็นเรื่องสถานการณ์ในการทำงาน ได้แก่ หน้าที่และความรับผิดชอบในงาน อีกกลุ่มหนึ่งคือ ปัจจัยป้องกัน (Hygiene factor) เป็นปัจจัยด้านกายภาพและสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนหรือสิ่งของ เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และนโยบายขององค์กร

2. เมื่อปัจจัยจูงใจไม่ได้รับการตอบสนอง บุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจและเมื่อปัจจัยจูงใจได้รับการตอบสนองจะเกิดความพึงพอใจ

3. เมื่อความต้องการปัจจัยป้องกันไม่ได้รับการตอบสนอง บุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่เมื่อความต้องการปัจจัยป้องกันได้รับการตอบสนองบุคคลจะไม่เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ขณะเดียวกันก็ไม่ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

### ทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (The job characteristics model)

Hackman and Oldham (1976) ได้ใช้ทฤษฎีสองปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยป้องกัน ของ Herzberg (1959) เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ปรับปรุงงานและออกแบบงานใหม่ ซึ่งต่อมาได้พัฒนาเป็นแบบจำลองคุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อสภาวะทางจิตใจ ที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิผลในการทำงาน ดังนี้



ภาพที่ 2 คุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อสภาวะทางจิตใจ ที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิผลในการทำงาน  
Hackman and Oldham (1976, อ้างถึงใน ศิริพร พันธุ์ลี, 2546)

Hackman and Oldham (1976) ทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (The job characteristics model) มีองค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill variety) หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ทักษะความชำนาญและความสามารถหลาย ๆ อย่างในการปฏิบัติงานให้เป็นผลสำเร็จ
2. ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task identity) หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้ปฏิบัติงานนั้น ๆ นับตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งระบุได้ว่าชิ้นงานชิ้นใดที่ตนเป็นผู้ทำ
3. ความสำคัญของงาน (Task significance) หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ หรืองานของผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่อยู่นอกหรือในองค์กร
4. ความมีอิสระในงาน (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองอย่างอิสระเสรีในการจัดลำดับการทำงาน และกำหนดวิธีการทำงานเพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงได้
5. การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) หมายถึง คุณลักษณะงานที่ให้ผลสะท้อนกลับที่ชัดเจนในด้านประสิทธิภาพของงานแก่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง

### **ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร**

#### **ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร**

จากการศึกษาและค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior-OCB) ดังนี้

Organ (1987) ให้ความหมายว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร

Organ and Konovsky (1989) ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมที่สร้างสรรค์ และให้ความร่วมมือโดยไม่ได้รับการให้รางวัลอย่างเป็นทางการ

John (1992) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ ในคำบรรยายลักษณะงาน แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพ โดยไม่ได้รับผลตอบแทนตามระบบการประเมินที่กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ

Greenberg and Baron (1993) ให้ความหมายว่า หมายถึง การกระทำโดยพนักงานที่มีส่วนทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างดี แต่ไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการของงาน

Van Fleet and Peterson (1994) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึง พฤติกรรมในทางที่ดีทั้งหมดที่บุคคลกระทำเพื่อช่วยเหลือองค์กร

Schnake and Dumber (1997) ให้ความหมายว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเองไม่ได้เกี่ยวข้องกับทำให้รางวัลหรือการลงโทษโดยตรง และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

Deshpande (2002) ให้ความหมายว่า ไม่ใช่พฤติกรรมที่เป็นทางการ แต่กระทำโดยไม่ได้มุ่งหมายต้องการรางวัลตอบแทนจากองค์กร เช่น การตรงต่อเวลา การรับอาสาทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ตนไม่ได้ถูกระบุให้ต้องกระทำ การไม่ปล่อยเวลาให้สูญเปล่าในการทุ่มเทเพื่อการทำงานของตนอยู่เสมอ โดยพฤติกรรมเหล่านี้ยังรวมถึงการละเว้นจากการกระทำอะไรบางอย่าง ถึงแม้ว่ามีความอยากจะทำ เช่น ชอบจ้องจับผิดผู้ร่วมงานคนอื่น ชอบโต้แย้งหรือโต้เถียงกับผู้อื่นแม้เป็นเรื่องที่ไม่สำคัญ โดยสิ่งเหล่านี้ รวมเรียกว่า *Supra-role behaviors* ซึ่งผู้ที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะละเว้นกระทำ

จากความหมายที่หลากหลาย สามารถสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร รวมถึงมีความกระตือรือร้น มีความเต็มใจในการช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นต้องการหรือร้องขอ

### แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Katz (1964, as cited in Bolon, 1997) ได้แบ่งลักษณะพื้นฐานพฤติกรรมของพนักงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรไว้ 3 รูปแบบ ดังนี้

1. พนักงานจะต้องเข้ามาทำงานและอยู่ภายใต้ระบบขององค์กร
2. พนักงานจะต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ
3. พนักงานจะต้องมีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองและแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้นด้วยตนเองเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามบทบาทที่องค์กรกำหนดให้

ทั้งนี้ Katz (1964) ได้สรุปว่าพฤติกรรมของพนักงานที่องค์กรต้องการ และมีส่วนช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-role behavior) คือ พฤติกรรมที่องค์กรได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานไว้อย่างชัดเจน เช่น การกำหนดคำบรรยายลักษณะงาน (Job description)

2. พฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ (Extra-role behavior) คือ พฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติขึ้นมาเอง นอกเหนือจากที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ



Katz and Kahn (1966, as cited in Skarlicki & Latham, 1996) เสนอแนวคิดพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ (Extra-role behavior) ไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้เป็นหน้าที่ในงานปกติของพนักงาน แต่เป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติขึ้นมาเอง ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น โดยพฤติกรรมเหล่านี้มีความสำคัญต่อการดำรงอยู่และประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้หากองค์กรใดที่พนักงานปฏิบัติงานแต่เฉพาะตามที่ได้รับมอบหมาย องค์กรนั้นจะเข้าสู่ภาวะตกต่ำได้ง่าย Katz and Kahn (1966) ได้ยกตัวอย่างพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ อาทิเช่น

1. การกระทำที่แสดงถึงการปกป้ององค์กรและทรัพย์สินขององค์กร
2. การให้คำแนะนำสำหรับการปรับปรุงองค์กร
3. การฝึกฝนตนเองสำหรับความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น
4. การสร้างสรรค์บรรยากาศที่ดีในองค์กร
5. การทำกิจกรรมร่วมกันในองค์กร

Smith et al. (1983, as cited in Motowidlo, 2000) ได้แบ่งแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นการช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ปัญหา ช่วยเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงานหรือให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงการทำงาน เป็นต้น
2. พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เช่น การมาทำงานตรงเวลาหรือการรักษาความสะอาดในสถานที่ทำงาน เป็นต้น

Organ (1987) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมต่าง ๆ 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นการให้ความช่วยเหลือ เช่น ช่วยเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ

2. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน หรือความกดดันต่าง ๆ เนื่องจากในการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่มีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน จึงอดทนด้วยความเต็มใจ

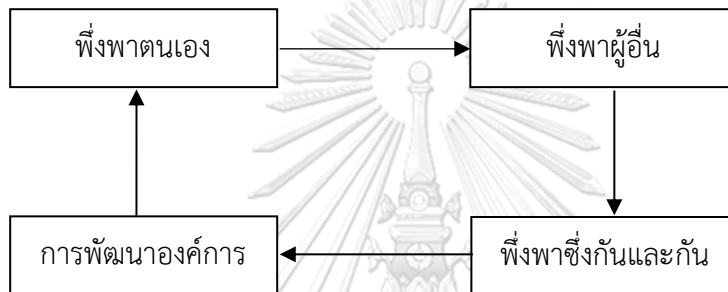
3. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่น เพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจจะเกิดตามมา เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติร่วมกัน

4. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์กร การไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว

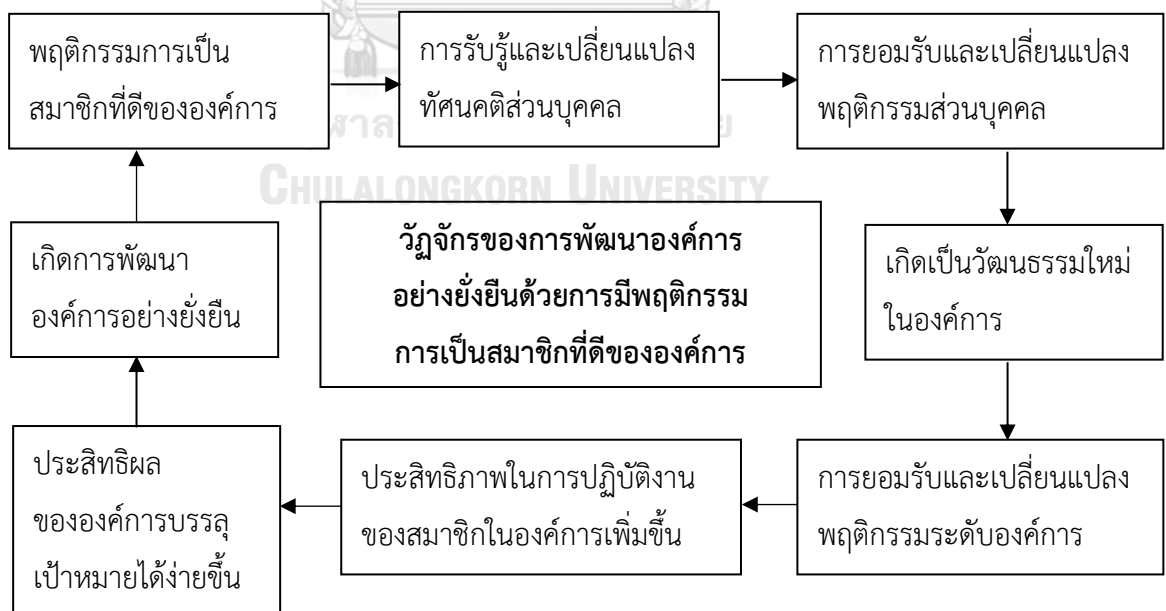
5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบและมีส่วนร่วม เช่น มีส่วนร่วมสนใจเข้าร่วมประชุม เก็บความลับ มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์การ มีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์การ

**ความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ**

นฤเบศร์ สายพรหม (2548, อ้างถึงใน มุจลินท์ จรมา, 2561) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางตรงในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์การและเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์การให้มีความยั่งยืน



**ภาพที่ 3 พฤติกรรมของพนักงานที่นำไปสู่การพัฒนาองค์การ (สฎายุ ธีระวณิชตระกูล, 2547)**



**ภาพที่ 4 วัฏจักรของการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืนด้วยการมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (สฎายุ ธีระวณิชตระกูล, 2547)**

จากภาพที่ 3 และภาพที่ 4 จะเห็นได้ว่า การที่องค์กรจะพัฒนาหรือส่งเสริมพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้เกิดขึ้นกับพนักงานของตนเองนั้น มีองค์ประกอบสำคัญ คือ ผลจากการรับรู้และเปลี่ยนแปลงความคิดทัศนคติของพนักงาน นำไปสู่การยอมรับและยอมที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมส่วนบุคคล และเมื่อพนักงานมีพฤติกรรมต่อเนื่อง จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับ องค์กรเกิดเป็นวัฒนธรรมใหม่ขึ้น และส่งผลต่อภาพรวมในระดับองค์กร ต่อไป

ด้วยเหตุนี้ เมื่อพนักงานมีพฤติกรรมต่อเนื่องและกลายเป็นค่านิยมในทางบวกแล้วนั้น ย่อมแสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะที่มีประโยชน์ที่มาจากแรงจูงใจภายใน โดยส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานให้ดีขึ้นไป ส่งผลให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนอันเนื่องมาจากการพัฒนาที่เกิดขึ้นจากปัจจัยภายในของตัวพนักงานเอง ซึ่งไร้ข้อบังคับหรือการสั่งการจากหัวหน้า และจะส่งผลกลับไปกระตุ้นทางซึ่งทำให้สมาชิกในองค์กรเกิดการยอมรับในพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากยิ่งขึ้น เพราะพนักงานได้เห็นคุณค่าและยินดีอย่างยิ่งที่จะปฏิบัติ อันเป็นวัฏจักรของการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องและกลายเป็นวัฒนธรรมใหม่ ที่หลอมรวมพนักงานใหม่และพนักงานเก่าให้มีศักยภาพการปฏิบัติงาน

วันندا หมวดเอียด (2550) ได้สรุปความสำคัญว่า พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะมีส่วนช่วยให้องค์กรกับพนักงานปรับตัวเข้าหากันและปรับตัวเข้าสู่องค์กรได้มากขึ้น ช่วยให้เกิด ทั้งผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กรและส่วนบุคคล (Organizational outcomes and individual outcomes) เพราะจะช่วยให้บุคคลมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานสูงขึ้น บุคคลจะทำงานเต็มความสามารถเพราะมีแรงจูงใจภายในที่ดี (Internal motivation) เมื่อนั้นองค์กรก็ย่อมมีผลิตภาพ (Productivity) ที่ดีขึ้น พนักงานก็มีความมั่นใจในอาชีพมากยิ่งขึ้น

จึงสามารถสรุปความสำคัญของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ว่า พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะช่วยให้ความต้องการขององค์กรและพนักงานมีความใกล้เคียง และไปด้วยกันได้ดี จนท้ายที่สุดก็จะเกิดผลดีแก่ทั้ง 2 ฝ่าย (win-win) คือ ทั้งสมาชิกและองค์กร

### การวัดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล วิธีการประเมินพฤติกรรมถือว่ามีค่าที่สำคัญที่สุด เพราะการวัดพฤติกรรมที่ถูกต้องจะส่งผลให้ผลการศึกษานั้นมีความถูกต้องและเป็นจริง สามารถนำผลการศึกษานั้นมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการวัดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรก็เช่นกัน เครื่องมือวัดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ถูกสร้างขึ้นและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสามารถประเมินพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ดีที่สุดภายใต้กรณีศึกษานั้น ๆ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สามารถสรุปได้เป็น 3 แนวทาง คือ

แนวทางที่ 1 พฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ตามแนวคิดที่แยกโครงสร้างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกจากการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดย Smith, Organ and Near (1983) เป็นนักวิชาการกลุ่มแรกที่สร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การขึ้น มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ การให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงาน (Altruism) และการมีมโนสำนึกคำนึงถึงผู้อื่น (Generalized compliance) ในปี ค.ศ. 1987 Organ (1987) ได้ขยายองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็น 5 องค์ประกอบ คือ การให้ความช่วยเหลือ ความสำนึกในหน้าที่ ความอดทนอดกลั้น การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือ

แนวทางที่ 2 จากแนวคิดทางด้านรัฐศาสตร์ที่พิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การใน 3 ลักษณะ คือ พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ พฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมด้านการปกครอง ในปี ค.ศ. 1994 Graham and Dienesch (1994, อ้างถึงใน วิริณธ์ ธรรมนารถสกุล, 2547) ได้สร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การขึ้น ภายใต้แนวคิดทางด้านรัฐศาสตร์ ปรัชญา และทฤษฎีทางสังคม เครื่องมือวัด มี 5 องค์ประกอบ คือ ความซื่อสัตย์ การเชื่อฟัง การมีส่วนร่วมทางสังคม การมีส่วนร่วมสนับสนุนสิ่งใหม่ ๆ และการมีส่วนร่วมในหน้าที่

แนวทางที่ 3 เป็นการสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การภายใต้การกำหนดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของบุคคลในองค์การนั้น ๆ Werner (1994) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านบุคคล (OCB-Individual) และองค์ประกอบด้านองค์การ (OCB-Organization)

Organ (1987) ได้อธิบายถึง แนวคิดดังกล่าวว่า OCB-I ได้แก่ มิติขององค์ประกอบพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ส่วน OCB-O ได้แก่ มิติขององค์ประกอบพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปแนวคิดและองค์ประกอบของ  
พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ดังนี้

แนวคิดพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	
องค์ประกอบ	แนวคิด
	Graham and Dienesch (1994) Moorman and Blakely (1995) Organ (1987) Podsakoff et al. (1997) Purnama (2013) Smith et al. (1983) Tumipseed and Murkison (1996) Williams and Anderson (1991)
พฤติกรรมกรการให้ความช่วยเหลือ	• • • • • • • •
พฤติกรรมกรการความอดทนอดกลั้น	• • • • • • • •
พฤติกรรมกรการคำนึงถึงผู้อื่น	• • • • • • • •
พฤติกรรมกรการความสำนึกในหน้าที่	• • • • • • • •
พฤติกรรมกรการให้ความร่วมมือ	• • • • • • • •
	OCB-I
	OCB-O

ภาพที่ 5 การเปรียบเทียบขององค์ประกอบของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ  
(ดัดแปลงจาก วรณฤดี วิวัชนะ, 2563)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ผลการวิจัยในต่างประเทศ

Sangmook Kim (2006, อ้างถึงใน วรณฤดี วิวัชนะ, 2563) ศึกษาแรงจูงใจในการบริการ  
สาธารณะและผลการปฏิบัติงานในด้านพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในประเทศเกาหลี  
โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการ 1,584 คน ในประเทศเกาหลี พบว่า แรงจูงใจการบริการสาธารณะ  
มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งข้าราชการที่มีแรงจูงใจในการบริการ  
สาธารณะจะมีพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจการบริการ  
สาธารณะเป็นตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

## ผลการวิจัยในประเทศ

วรวรรณ บุญล้อม (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการครู วิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้าน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 27.7

พรเพชร บุตรีดี, ชาดิชัย อุดมกิจมงคล และสัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง (2563) ศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมธากร ศรียะพันธุ์ (2563) ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยที่ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการส่วนท้องถิ่นฝ่ายประจำและพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานีได้ร้อยละ 63.5

## ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครเชียงใหม่

### ความเป็นมาของเทศบาลนครเชียงใหม่

เทศบาลนครเชียงใหม่ เดิมเป็นสุขาภิบาลเมืองเชียงใหม่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2458 ขึ้นตรงต่อมณฑลพายัพจนกระทั่งปี พ.ศ. 2475 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองมาเป็นระบอบประชาธิปไตย สภาผู้แทนราษฎรจึงมีมติเห็นสมควรจัดเขตชุมชนขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสุขาภิบาลให้ได้รับการยกฐานะให้เป็นเทศบาล ดังนั้น เทศบาลนครเชียงใหม่ จึงได้รับการยกฐานะจากสุขาภิบาลเมืองเชียงใหม่ เป็นเทศบาลนครเชียงใหม่ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งเทศบาลนครเชียงใหม่ พ.ศ. 2475 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 52 ตอนที่ 80 ลงวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2475 นับว่าเป็นเทศบาลนครภูมิภาคแห่งแรกในประเทศไทย มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ทุกประการและมีพื้นที่ในความรับผิดชอบ 17.50 ตารางกิโลเมตร ซึ่งต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2526 ได้มีการขยายเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ออกเป็น

40.216 ตารางกิโลเมตร โดยได้รับอนุมัติจากกระทรวงมหาดไทย และได้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2526 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 100 ตอนที่ 53 ลงวันที่ 5 เมษายน พ.ศ. 2526

## วิสัยทัศน์การพัฒนาเทศบาลนครเชียงใหม่

“นครแห่งความสุข ภายใต้วิถีใหม่”

(City of happiness : Transforming our lives through a new normal)

### นิยามวิสัยทัศน์

**นคร** เทศบาลนครเชียงใหม่

**ความสุข** ความสุขของประชาชนทั้งทางร่างกาย จิตใจ อันมาจากคุณภาพชีวิต ทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ระบบบริการสาธารณะและสิ่งแวดล้อมที่ดี

**วิถีใหม่** รูปแบบการดำเนินชีวิตและการพัฒนาที่สมดุลยั่งยืนในสถานการณ์ที่พัฒนาไปในอนาคตโดยยังรักษาไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

### พันธกิจหลักการพัฒนา

1. พัฒนาระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และสิ่งอำนวยความสะดวกของเมืองให้ได้มาตรฐานและทั่วถึง
2. อนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเมืองให้มีคุณภาพที่ดีอย่างยั่งยืน
3. ส่งเสริมการประกอบอาชีพให้แก่ชุมชนเพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี
4. ส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจให้กับประชาชนในท้องถิ่น
5. ส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการศึกษาที่ดีและมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต
6. ส่งเสริมศาสนาและสืบสานประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
7. สร้างเสริมสุขภาพประชาชนให้สมบูรณ์แข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ
8. ส่งเสริมการศึกษาและนันทนาการแก่ประชาชนทุกช่วงวัย
9. เสริมสร้างความเข้มแข็งของกลุ่มทางสังคมรวมถึงสนับสนุนสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย
10. เสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชนในท้องถิ่น
11. พัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

## ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครเชียงใหม่

เทศบาลนครเชียงใหม่กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครเชียงใหม่ไว้ 7 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 การส่งเสริมเศรษฐกิจเมืองและการท่องเที่ยว
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในเชิงรุก
- ยุทธศาสตร์ที่ 6 การเสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัย
- ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาระบบบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

### กลยุทธ์/แนวทางการพัฒนาตามประเด็นยุทธศาสตร์

#### ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านที่ 1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

##### กลยุทธ์/แนวทางการพัฒนา

1. พัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการเพื่อรองรับการพัฒนาเมือง
2. ปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของเมืองโดยรวมให้เป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม
3. พัฒนาประสิทธิภาพของระบบการจราจรและการขนส่ง
4. พัฒนาและจัดระเบียบเมืองให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม

#### ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านที่ 2 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

##### กลยุทธ์/แนวทางการพัฒนา

1. สร้างจิตสำนึกในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมมลพิษทางอากาศ ฝุ่นละออง และเสียง
3. เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการคุณภาพน้ำและฟื้นฟูแหล่งน้ำสาธารณะ
4. เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และของเสียอันตราย
5. ดูแลรักษาและพัฒนาพื้นที่สีเขียวในเขตเมือง

#### ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านที่ 3 การส่งเสริมเศรษฐกิจเมืองและการท่องเที่ยว

##### กลยุทธ์/แนวทางการพัฒนา

1. พัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง
2. ส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว



#### ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 4 การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม

##### กลยุทธ์/แนวทางการพัฒนา

1. พัฒนาการจัดการศึกษาในสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ให้ได้มาตรฐาน
2. พัฒนาแหล่งการเรียนรู้ที่หลากหลายเพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต
3. ส่งเสริมด้านการศาสนาและอนุรักษ์ สืบสานศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาวัฒนธรรม

ของชาติ

#### ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 5 การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในเชิงรุก

##### กลยุทธ์/แนวทางการพัฒนา

1. สร้างเสริมสุขภาพเพื่อสุขภาวะ
2. ควบคุมสุขาภิบาลอาคาร สถานที่ และสถานประกอบการ
3. พัฒนาด้านการกีฬาและนันทนาการ
4. ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน และสวัสดิการสังคมสงเคราะห์

#### ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 6 การเสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัย

##### กลยุทธ์/แนวทางการพัฒนา

1. เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

#### ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 7 การพัฒนาระบบบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

##### กลยุทธ์/แนวทางการพัฒนา

1. ส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการพัฒนาท้องถิ่น
2. ส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในกิจการของท้องถิ่น
3. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการคลัง
4. พัฒนาระบบบริการและบริหารจัดการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

#### จุดยืนทางยุทธศาสตร์หรือตำแหน่งการพัฒนา (Positioning)

จากการกำหนดวิสัยทัศน์ของเทศบาลนครเชียงใหม่ จึงได้กำหนดจุดยืนทางยุทธศาสตร์ (Positioning) ที่มุ่งเน้นการบรรลุผลตามวิสัยทัศน์ข้างต้น ดังนี้

**1. เมืองสะอาด สิ่งแวดล้อมดี** คือ เมืองที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เพียบพร้อมโครงสร้างพื้นฐาน มีการจัดการขยะ น้ำเสีย มลพิษ เหตุรำคาญ โดยให้ความสำคัญของคุณภาพชีวิตระหว่างชนชาติกับการพัฒนาเชิงกายภาพ มีพื้นที่สีเขียวยั่งยืน ประชาชนมีจิตสำนึกอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมทั้งให้ความสำคัญกับการพัฒนาทางกายภาพที่ยังคงอัตลักษณ์ของเมือง

**2. เมืองแห่งเศรษฐกิจ** คือ เมืองที่มีการสร้างงาน สร้างรายได้ และสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจให้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเมือง

**3. เมืองแห่งการศึกษา** คือ เมืองที่มีการส่งเสริมการศึกษาและการเรียนรู้ทั้งในและนอกระบบอย่างเท่าเทียม

**4. เมืองวัฒนธรรม** คือ เมืองที่มีอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของเมือง ประวัติศาสตร์เมืองขนบธรรมเนียมประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่โดดเด่น เป็นที่ประทับใจของประชาชนในท้องถิ่นและผู้มาเยือน

**5. เมืองคุณภาพชีวิต** คือ เมืองที่ประชาชนมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี มีการบริโภคสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีการจัดสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ให้ครอบคลุมครบถ้วนกับทุกกลุ่ม มีความเป็นธรรมและเสมอภาค

**6. เมืองปลอดภัย** คือ เมืองที่มีความสงบเรียบร้อย มีการป้องกันและรับมือกับสาธารณภัยและภัยพิบัติต่าง ๆ ประชาชนมีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

**7. เมืองธรรมาภิบาล** คือ เมืองที่รัฐมีการบริหารงานที่ดีเป็นรากฐานการพัฒนาคนให้ดำรงอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข มีการส่งเสริมประชาธิปไตย และสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของส่วนรวม มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาและตรวจสอบได้ รวมทั้งมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน (แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566-2570) เทศบาลนครเชียงใหม่, 2564)

### การวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาของบุคลากร

เทศบาลนครเชียงใหม่สำรวจความต้องการของบุคลากร เพื่อนำมาวิเคราะห์และสรุปความต้องการของบุคลากรในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรและเทศบาลนครเชียงใหม่ ในการพัฒนาทักษะ ความรู้ และการพัฒนางานของบุคลากร ควรคำนึงถึงกรอบภารกิจหลักที่เทศบาลนครเชียงใหม่กำหนดเป็นสำคัญ เรียงลำดับความสำคัญตามความต้องการของบุคลากร อย่างน้อยด้านละ 3 ประเด็น

### 1. ความต้องการด้านความรู้

- 1) ความรู้เรื่องกฎหมาย
- 2) ความรู้เรื่องจัดซื้อจัดจ้างและกฎระเบียบพัสดุ
- 3) ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 4) ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ

### 2. ความต้องการด้านทักษะ

- 1) ทักษะการบริหารโครงการ
- 2) ทักษะการเขียนหนังสือราชการ
- 3) ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์
- 4) ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้

### 3. ความต้องการพัฒนางาน

- 1) งานสาธารณสุข การเฝ้าระวังและควบคุมโรคติดต่อ
- 2) งานจัดทำงบประมาณ
- 3) งานช่าง
- 4) งานธุรการ งานสารบรรณ

### การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการบริหารงานบุคคล

การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการบริหารงานบุคคล ซึ่งจะเป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์สำหรับจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ซึ่งจะช่วยให้เทศบาลนครเชียงใหม่วิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคหรือภาวะคุกคาม ที่มีผลต่อเทศบาลนครเชียงใหม่ อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และการพัฒนางานของบุคลากร เรียงลำดับความสำคัญ โดยใช้เทคนิค SWOT Analysis การพิจารณาถึงปัจจัยภายนอก ได้แก่ โอกาส และอุปสรรคหรือภาวะคุกคาม และปัจจัยภายใน ได้แก่ จุดแข็ง และจุดอ่อน เป็นเครื่องมือ ดังนี้

1) **โอกาส (Opportunities)** เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกเทศบาลนครเชียงใหม่ ว่ามีปัจจัยภายนอกองค์การใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อที่เป็นประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของเทศบาลนครเชียงใหม่ได้ และเทศบาลนครเชียงใหม่สามารถสร้างเป็นโอกาสหรือนำข้อดีมาเสริมสร้างให้หน่วยงานเข้มแข็ง

2) **อุปสรรคหรือภาวะคุกคาม (Threats)** เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกเทศบาลนครเชียงใหม่ ว่ามีปัจจัยภายนอกองค์การใดที่สามารถส่งผลกระทบเป็นภัยคุกคามก่อให้เกิดผลเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเทศบาลนครเชียงใหม่ และจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์หรือจัดอุปสรรคหรือภัยคุกคามของเทศบาลนครเชียงใหม่

โอกาส (Opportunities-O)	อุปสรรคหรือภาวะคุกคาม (Threats-T)
1. การปฏิรูประบบราชการ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการบริหาร ทำให้ต้องเร่งพัฒนาบุคลากร	1. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานบางตัวยังไม่ครอบคลุม ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง และไม่ทันกับภาวะเศรษฐกิจสังคมที่เปลี่ยนไป
2. สอดคล้องกับนโยบายชาติว่าด้วย “Thailand 4.0” ส่งผลให้ข้าราชการต้องเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐาน	2. งบประมาณไม่เพียงพอ
3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยส่งผลให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้หลายช่องทาง ทำให้เกิดการพัฒนาตนเองได้ตามที่ต้องการและต่อเนื่อง	3. ภาวะเศรษฐกิจของประเทศชะลอตัวส่งผลต่อการจัดสรรงบประมาณลงสู่ท้องถิ่นมีสัดส่วนลดลง
4. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีหลักสูตรการอบรมหลากหลาย ซึ่งครอบคลุมทุกสายงาน	4. หลักสูตรที่เปิดอบรมบางหลักสูตรไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้อบรม
5. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร	5. หลักสูตรที่เปิดอบรมบางหลักสูตรมีค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสูง และระยะเวลาการในอบรมนานเป็น 1 เดือน อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
6. นโยบายรัฐบาลส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรมากขึ้น	
7. แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ตามมติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2560	

3) **จุดแข็ง (Strengths)** เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในเทศบาลนครเชียงใหม่ ว่ามีปัจจัยภายในองค์การใดที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นที่ควรนำมาใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร

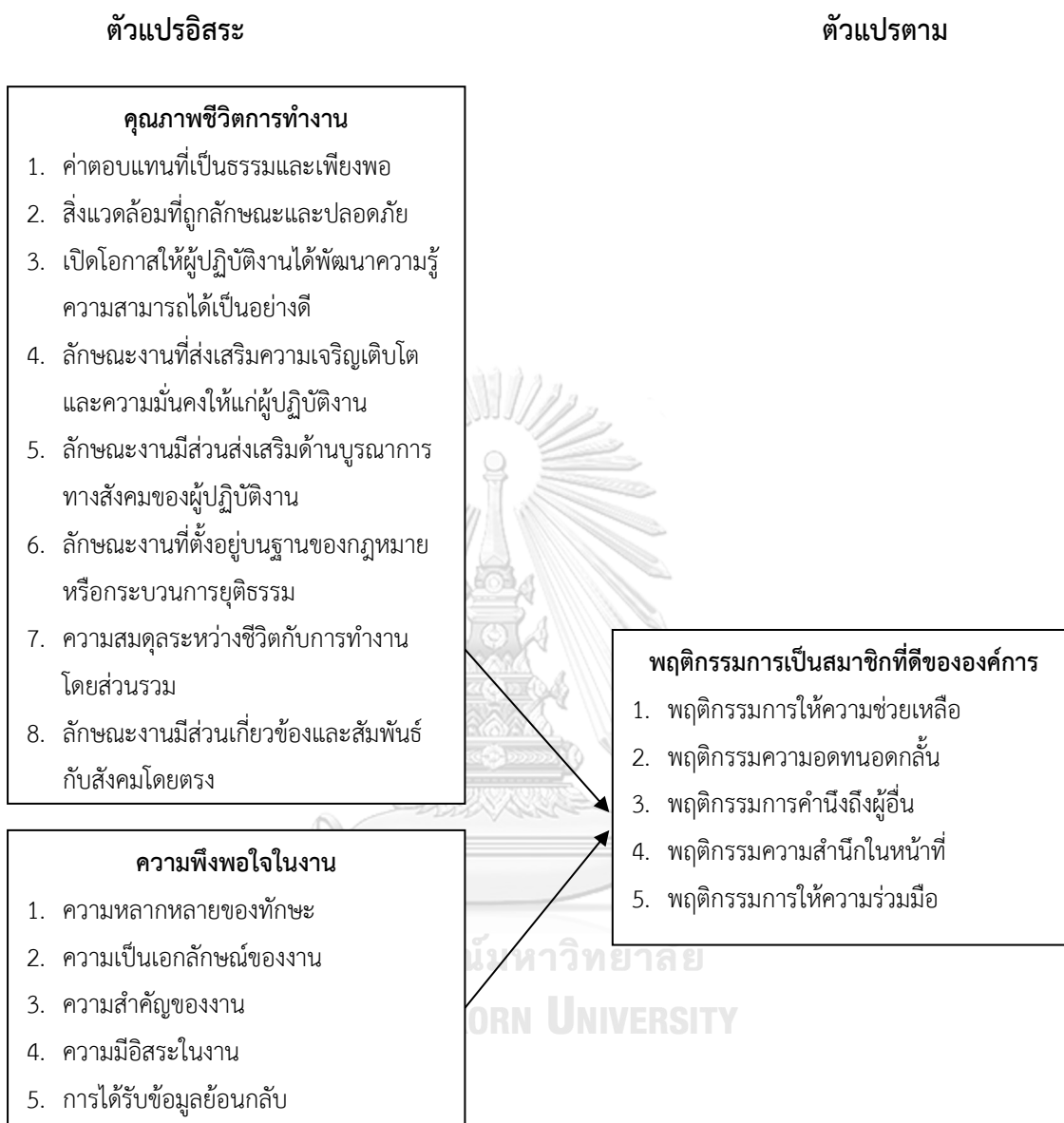
4) **จุดอ่อน (Weaknesses)** เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในเทศบาลนครเชียงใหม่ ว่ามีปัจจัยภายในองค์การใดที่เป็นข้อเสียเปรียบหรือจุดด้อยที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของเทศบาลนครเชียงใหม่ได้และขจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลนครเชียงใหม่

จุดแข็ง (Strengths-S)	จุดอ่อน (Weaknesses-W)
1. หน่วยงานจัดสรรงบประมาณบางส่วน เพื่อการพัฒนาบุคลากร ได้แก่ หลักสูตรภายนอก	1. งบประมาณไม่เพียงพอที่จะสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาในหลักสูตรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน
2. มีเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศภายในที่เอื้อต่อการพัฒนาบุคลากร	2. ไม่มีการนำผลจากการสำรวจความต้องการในการพัฒนาบุคลากรรายบุคคลไปใช้ในการจัดทำหลักสูตรในการพัฒนาอย่างจริงจัง
3. มีวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอในการพัฒนาบุคลากร	3. ขาดการมองเชิงระบบ ความเข้าใจ และทักษะการทำงานแบบบูรณาการ
4. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็นในการพัฒนาบุคลากร	4. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานยังไม่ได้มาตรฐาน
5. วัฒนธรรมองค์การที่มีการเคารพผู้อาวุโสเอื้อต่อการพัฒนาบุคลากร โดยการสอนงานและระบบพี่เลี้ยง	5. ขาดการเตรียมพร้อมบุคลากร เพื่อรองรับลักษณะงานที่จะต้องไปปฏิบัติ เช่น ข้าราชการบรรจุใหม่ หรือการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น
6. ผู้บริหารให้การสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาตนเอง	6. บุคลากรในองค์การขาดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง
7. มีเอกสารเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรหลายรูปแบบ เช่น เอกสาร แผ่นพับ หนังสือ คู่มือ ซีดี เว็บไซต์	7. การแข่งขันระหว่างองค์การมีน้อย

จุดแข็ง (Strengths-S)	จุดอ่อน (Weaknesses-W)
8. ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาร่วมกับหน่วยงานภายนอก อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง	8. บุคลากรยังขาดความเข้าใจการบริหารทรัพยากรบุคคลแนวใหม่
9. มีช่องทางการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเอง สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรที่เพียงพอ	9. บุคลากรไม่มีความหลากหลาย (สหวิชาชีพ) ซึ่งไม่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน
10. มีการถ่ายทอดประสบการณ์ ความรู้จากผู้มีประสบการณ์สูงกว่าโดยการทำงานเป็นทีมและการทำงานในรูปแบบคณะกรรมการ	
11. มีการส่งเสริมด้านการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาบุคลากร	
12. มีการดำเนินการตามแผนการติดตามประเมินผล และปรับปรุงด้านการพัฒนาบุคลากร	
13. มีการกำหนดแผนกลยุทธ์/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจนในทุกระดับ	
14. บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน และระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน	
15. บุคลากรมีความเข้าใจ วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ของเทศบาลได้เป็นอย่างดี	

ภาพที่ 6 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการบริหารงานบุคคล  
(แผนพัฒนาบุคลากร 3 ปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567-2569  
เทศบาลนครเชียงใหม่, 2566)

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



### ภาพที่ 7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้วางกรอบแนวคิดโดยกำหนดให้คุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรอิสระ พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรตาม นอกจากการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังกล่าวแล้ว ยังมีการหาอำนาจการพยากรณ์ของตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานและตัวแปรความพึงพอใจในงานเพื่อนำมาพยากรณ์พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วย

### สมมติฐานในการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นสมมติฐานในการวิจัยได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กัน

**สมมติฐานที่ 2** ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กัน

**สมมติฐานที่ 3** คุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงานมีอำนาจร่วมกันในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่





### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

#### รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlational research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และศึกษาอำนาจการพยากรณ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานเทศบาลในสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยแบ่งเป็น 5 สำนัก 2 แขวง 3 กอง 1 หน่วย ประกอบด้วย

1. สำนักปลัดเทศบาล
2. สำนักคลัง
3. สำนักช่าง
4. สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
5. สำนักการศึกษา
6. แขวง (แขวงกาวิละและแขวงเม็ງราย)
7. กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
8. กองสวัสดิการสังคม
9. กองการเจ้าหน้าที่
10. หน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งมีจำนวนพนักงานเทศบาลทั้งหมด จำนวน 372 คน (กองการเจ้าหน้าที่ เทศบาลนครเชียงใหม่, 2566)

#### กลุ่มตัวอย่าง

ศึกษาและเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานเทศบาลในสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) ด้วยความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05 โดยมีวิธีการคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{\chi^2 N p (1-p)}{e^2 (N-1) + \chi^2 p (1-p)}$$

โดย  $n$  หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  หมายถึง ขนาดของประชากร

$e$  หมายถึง ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$\chi^2$  หมายถึง ค่าไคสแควร์ที่  $df$  เท่ากับ 1 และระดับความเที่ยง .95 ( $\chi^2=3.841$ )

$p$  หมายถึง สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด  $p=.5$ )

$$n = \frac{3.841 \times 372 \times .5 \times .5}{(.05)^2 \times (372-1) + 3.841 \times .5 \times .5}$$

$$= 189.2268 \approx 189 \text{ คน}$$

ซึ่งเมื่อแทนค่าแล้วจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 189 คน

จากขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ 189 คน แจกแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด

จากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยใช้สัดส่วนที่เท่ากัน

โดยแจกแบบสอบถามให้แต่ละหน่วยงานในสัดส่วนที่เท่ากันของจำนวนประชากร คือ สัดส่วน 1 : 1.86 ( $372/200=1.86$ ) และสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยการจับฉลากบัญชีรายชื่อตามสัดส่วนของจำนวนพนักงานเทศบาลในสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่แต่ละหน่วยงาน ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล 35 คน
2. สำนักคลัง 23 คน
3. สำนักช่าง 44 คน
4. สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 44 คน
5. สำนักการศึกษา 14 คน
6. แขวง (แขวงกาวิละและแขวงเม็ງราย) 10 คน
7. กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ 11 คน
8. กองสวัสดิการสังคม 8 คน
9. กองการเจ้าหน้าที่ 9 คน
10. หน่วยตรวจสอบภายใน 2 คน

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานเทศบาล  
ในสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่แต่ละหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน พนักงานเทศบาล (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ปลัด/รองปลัด	4	2
สำนักปลัดเทศบาล	61	33
สำนักคลัง	43	23
สำนักช่าง	82	44
สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	82	44
สำนักการศึกษา	26	14
แขวงกาวิละ	8	4
แขวงเม็งราย	12	6
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	21	11
กองสวัสดิการสังคม	15	8
กองการเจ้าหน้าที่	16	9
หน่วยตรวจสอบภายใน	2	2
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>372</b>	<b>200</b>

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด และได้รับคืนมาเพื่อวิเคราะห์จำนวน 192 ชุด  
หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00

#### ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงาน

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

#### สถานที่ที่ใช้ในการวิจัย

สถานที่ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เทศบาลนครเชียงใหม่

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยใช้เครื่องมือ 4 ชนิด คือ

1. แบบสอบถามลักษณะทางประชากร ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป เช่น ระดับการศึกษา อายุการทำงาน เงินเดือน ตำแหน่ง เป็นต้น

2. แบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of working life scale) ตามแนวคิดของ Walton (1973) เป็นแบบวัดที่ดัดแปลงจากแบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของนรินทร์ ออบแพทย์ (2563) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .868 ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 24 ข้อ และมีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 4 ระดับ คือ 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) จนถึง 4 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) แบบวัดนี้มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .916

เกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ  
ความกว้างของอันตรภาคชั้น = พิสัย / จำนวนชั้น  
แบ่งระดับคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 2 เกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตัวแปร	ระดับต่ำที่สุด	ระดับต่ำ	ระดับสูง	ระดับสูงที่สุด
คุณภาพชีวิตการทำงาน	1.00-1.75	1.76-2.50	2.51-3.25	3.26-4.00

คะแนน	การแปลผล
1.00-1.75	มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับต่ำที่สุด
1.76-2.50	มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับต่ำ
2.51-3.25	มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับสูง
3.26-4.00	มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับสูงที่สุด

3. แบบวัดความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction scale) ตามแนวคิดของ Hackman and Oldham (1976) ทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (The job characteristics model) เป็นแบบวัดที่ดัดแปลงจากแบบวัดความพึงพอใจในงานของธีรศักดิ์ อินทร์ช่วย (2563) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .709-.887 ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ และมีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 4 ระดับ คือ 1 (ไม่พอใจอย่างยิ่ง) จนถึง 4 (พอใจอย่างยิ่ง) แบบวัดนี้มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .916

เกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งระดับความพึงพอใจในงาน คือ  
 ความกว้างของอันตรภาคชั้น = พิสัย / จำนวนชั้น  
 แบ่งระดับความพึงพอใจในงานออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 3 เกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งระดับความพึงพอใจในงาน

ตัวแปร	ระดับต่ำที่สุด	ระดับต่ำ	ระดับสูง	ระดับสูงที่สุด
ความพึงพอใจในงาน	1.00-1.75	1.76-2.50	2.51-3.25	3.26-4.00

คะแนน	การแปลผล
1.00-1.75	มีความพึงพอใจในงานระดับต่ำที่สุด
1.76-2.50	มีความพึงพอใจในงานระดับต่ำ
2.51-3.25	มีความพึงพอใจในงานระดับสูง
3.26-4.00	มีความพึงพอใจในงานระดับสูงที่สุด

4. แบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior scale) ตามแนวคิดของ Organ (1987) เป็นแบบวัดที่ดัดแปลงจากแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของชูชัย สมितिไกร (2549) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .83-.88 ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 21 ข้อ และมีลักษณะเป็นมาตราประเมินค่า 4 ระดับ คือ 1 (ไม่เคยทำเลย) จนถึง 4 (ทำเสมอ ๆ) แบบวัดนี้มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .902

เกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ  
 ความกว้างของอันตรภาคชั้น = พิสัย / จำนวนชั้น  
 แบ่งระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 4 เกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตัวแปร	ระดับต่ำที่สุด	ระดับต่ำ	ระดับสูง	ระดับสูงที่สุด
พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร	1.00-1.75	1.76-2.50	2.51-3.25	3.26-4.00

คะแนน	การแปลผล
1.00-1.75	มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระดับต่ำที่สุด
1.76-2.50	มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระดับต่ำ
2.51-3.25	มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระดับสูง
3.26-4.00	มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระดับสูงที่สุด

### การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

1. ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ หลังจากที่ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือแบบสอบถามขึ้นมา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบว่า เมื่อนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มประชากรวิจัยแล้ว แบบสอบถามจะสามารถวัดในส่วนของเนื้อหาที่ผู้วิจัยต้องการวัดได้มากน้อยเพียงใด โดยกระบวนการตรวจสอบ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน โดยคำนึงถึงความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ในสายงานการบริหารท้องถิ่นและการทำงานในเทศบาลนครเชียงใหม่มาอย่างยาวนาน ซึ่งประกอบไปด้วย 1. รองนายกเทศมนตรีนครเชียงใหม่ 2. ผู้อำนวยการสำนักการศึกษา 3. ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 4. ผู้อำนวยการส่วนบริหารการศึกษา และ 5. นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ทำการตรวจสอบประเมินโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of item objective congruence) เป็นรายบุคคลว่าข้อคำถามแต่ละข้อสามารถวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และให้คำแนะนำในการปรับปรุง แก้ไขแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจึงดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำที่ได้ และนำผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามกับจุดประสงค์ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกข้อ จากนั้นนำไปสู่กระบวนการตรวจสอบความเที่ยง ต่อไป

2. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานเทศบาลในสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 30 คน

3. นำแบบสอบถามแต่ละข้อมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability) แต่ละด้านของแบบวัดด้วยการวัดค่าคงที่ภายใน (Internal consistency) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ .952

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows วิธีการทางสถิติที่ใช้ มีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เช่น ค่าความถี่ร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่ามัธยฐาน (Median) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะทางประชากร ได้แก่ อายุการทำงาน ตำแหน่ง และใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2

3. ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 3

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่” ได้นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับดังนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง
- ตอนที่ 2 ค่าสถิติพื้นฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
- ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2
- ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 3



ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของพนักงานเทศบาล โดยจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน เงินเดือน และตำแหน่ง (N=192)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. อายุ</b>		
น้อยกว่า-30 ปี	23	11.98
31-40 ปี	46	23.96
41-50 ปี	85	44.27
51 ปีขึ้นไป	38	19.79
<b>รวม</b>	<b>192</b>	<b>100.00</b>
<b>2. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	8.85
ปริญญาตรี	103	53.65
สูงกว่าปริญญาตรี	72	37.50
<b>รวม</b>	<b>192</b>	<b>100.00</b>
<b>3. อายุการทำงาน</b>		
น้อยกว่า-10 ปี	85	44.27
11-20 ปี	59	30.73
21-30 ปี	26	13.54
31 ปีขึ้นไป	22	11.46
<b>รวม</b>	<b>192</b>	<b>100.00</b>
<b>4. เงินเดือน</b>		
ต่ำกว่า-15,000 บาท	45	23.44
15,001-20,000 บาท	18	9.38
20,001-30,000 บาท	45	23.44
30,001-40,000 บาท	53	27.60
40,001 บาทขึ้นไป	31	16.15
<b>รวม</b>	<b>192</b>	<b>100.00</b>

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

	ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ตำแหน่ง	<b>ประเภททั่วไป</b>		
	ระดับปฏิบัติงาน	45	23.44
	ระดับชำนาญงาน	21	10.94
	ระดับอาวุโส	4	2.08
	<b>ประเภทวิชาการ</b>		
	ระดับปฏิบัติการ	39	20.31
	ระดับชำนาญการ	44	22.92
	ระดับชำนาญการพิเศษ	8	4.17
	<b>ประเภทอำนวยการท้องถิ่น</b>		
	ระดับต้น	25	13.02
	ระดับกลาง	2	1.04
	ระดับสูง	4	2.08
	<b>รวม</b>	<b>192</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 แสดงข้อมูลทั่วไปของพนักงานเทศบาลซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการในสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนที่ตั้งทางเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 192 คน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลได้ดังนี้

**อายุ** พบว่า พนักงานเทศบาลมีอายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 44.27 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.96 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.79 และมีอายุน้อยกว่า-30 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.98

**ระดับการศึกษา** พบว่า พนักงานเทศบาลมีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 53.65 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.85

**อายุการทำงาน** พบว่า พนักงานเทศบาลมีอายุการทำงานน้อยกว่า-10 ปีมากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 44.27 รองลงมาคือ มีอายุการทำงานระหว่าง 11-20 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 30.73 มีอายุการทำงานระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.54 และมีอายุการทำงาน 31 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.46

**เงินเดือน** พบว่า พนักงานเทศบาลส่วนใหญ่มีเงินเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60 รองลงมาคือ มีเงินเดือนต่ำกว่า-15,000 บาท และมีเงินเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 23.44 มีเงินเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 16.15 และมีเงินเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.38

**ตำแหน่ง** พบว่า พนักงานเทศบาลมีตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงานมากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 23.44 รองลงมาคือ ประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.92 ประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 20.31 ประเภทอำนวยการท้องถิ่น ระดับต้น จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.02 ประเภททั่วไป ระดับชำนาญงาน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.94 ประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 ประเภททั่วไป ระดับอาวุโส และประเภทอำนวยการท้องถิ่น ระดับสูง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08 และประเภทอำนวยการท้องถิ่น ระดับกลาง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.04

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกรายองค์ประกอบตามอายุการทำงาน (N=192)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	อายุการทำงาน											
	น้อยกว่า-10 ปี			11-20 ปี			21-30 ปี			31 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	2.93	.43	สูง	2.90	.65	สูง	2.82	.36	สูง	2.89	.48	สูง
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องและปลอดภัย	3.07	.51	สูง	2.94	.50	สูง	3.10	.47	สูง	2.97	.42	สูง
3. เบ็ดเตล็ดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ ความสามารถได้เป็นอย่างดี	3.21	.43	สูง	3.13	.41	สูง	3.27	.47	สูงที่สุด	3.03	.52	สูง
4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต และความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	3.07	.41	สูง	3.01	.50	สูง	3.14	.49	สูง	2.85	.35	สูง
5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการ ทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน	3.18	.43	สูง	3.15	.49	สูง	3.23	.5	สูง	3.08	.37	สูง
6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย หรือกระบวนการยุติธรรม	3.08	.41	สูง	2.92	.53	สูง	3.06	.35	สูง	2.83	.32	สูง
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยส่วนรวม	3.05	.51	สูง	2.99	.53	สูง	3.05	.51	สูง	3.09	.40	สูง
8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์ กับสังคมโดยตรง	3.27	.42	สูงที่สุด	3.24	.47	สูง	3.33	.42	สูงที่สุด	3.24	.50	สูง

จากตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนก รายองค์ประกอบตามอายุการทำงาน โดยแสดงผล ดังนี้

**พนักงานเทศบาลมีอายุการทำงานน้อยกว่า-10 ปี** มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับสูงที่สุดในองค์ประกอบลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27)

พนักงานเทศบาลมีอายุการทำงานน้อยกว่า-10 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับสูง ในองค์ประกอบเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.21) ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18) ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08) สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัยและลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05) และค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93)

**พนักงานเทศบาลมีอายุการทำงาน 11-20 ปี** มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับสูง ในทุกองค์ประกอบ คือ ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15) เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13) ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99) สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะ และปลอดภัย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94) ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการ ยุติธรรม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92) และค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90)

**พนักงานเทศบาลมีอายุการทำงาน 21-30 ปี** มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับสูงที่สุดใน องค์ประกอบลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) และเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27)

พนักงานเทศบาลมีอายุการทำงาน 21-30 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับสูง ในองค์ประกอบลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23) ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14) สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10) ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของ กฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยส่วนรวม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05) และค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82)

**พนักงานเทศบาลมีอายุการทำงาน 31 ปีขึ้นไป** มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับสูง ในทุกองค์ประกอบ คือ ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09) ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08) เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03) สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89) ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85) และลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83)



ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในงานจำแนกรายองค์ประกอบตามอายุการทำงาน (N=192)

ความพึงพอใจในงาน	อายุการทำงาน														
	น้อยกว่า-10 ปี				11-20 ปี				21-30 ปี				31 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ความหลากหลายของทักษะ	3.25	.41	สูง	3.26	.38	สูงที่สุด	3.40	.49	สูงที่สุด	3.20	.37	สูง			
2. ความเป็นเอกลักษณะของงาน	3.28	.44	สูงที่สุด	3.18	.47	สูง	3.33	.45	สูงที่สุด	3.16	.45	สูง			
3. ความสำคัญองงาน	3.38	.45	สูงที่สุด	3.27	.46	สูงที่สุด	3.31	.47	สูงที่สุด	3.07	.39	สูง			
4. ความมีอิสระในงาน	3.20	.42	สูง	3.13	.49	สูง	3.25	.38	สูง	3.05	.21	สูง			
5. การได้รับข้อมูลย้อนกลับ	3.20	.44	สูง	3.19	.46	สูง	3.19	.40	สูง	3.11	.26	สูง			

จากตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในงานจำแนก รายองค์ประกอบตามอายุการทำงาน โดยแสดงผล ดังนี้

**พนักงานเทศบาลมีอายุการทำงานน้อยกว่า-10 ปี** มีความพึงพอใจในงานระดับสูงที่สุดในองค์ประกอบความสำคัญของงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) และความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28)

พนักงานเทศบาลมีอายุการทำงานน้อยกว่า-10 ปี มีความพึงพอใจในงานระดับสูง ในองค์ประกอบความหลากหลายของทักษะ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) ความมีอิสระในงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20)

**พนักงานเทศบาลมีอายุการทำงาน 11-20 ปี** มีความพึงพอใจในงานระดับสูงที่สุดในองค์ประกอบความสำคัญของงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27) และความหลากหลายของทักษะ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26)

พนักงานเทศบาลมีอายุการทำงาน 11-20 ปี มีความพึงพอใจในงานระดับสูงในองค์ประกอบ การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18) และความมีอิสระในงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13)

**พนักงานเทศบาลมีอายุการทำงาน 21-30 ปี** มีความพึงพอใจในงานระดับสูงที่สุดในองค์ประกอบความหลากหลายของทักษะ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) และความสำคัญของงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31)

พนักงานเทศบาลมีอายุการทำงาน 21-30 ปี มีความพึงพอใจในงานระดับสูงในองค์ประกอบ ความมีอิสระในงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19)

**พนักงานเทศบาลมีอายุการทำงาน 31 ปีขึ้นไป** มีความพึงพอใจในงานระดับสูง ในทุกองค์ประกอบ คือ ความหลากหลายของทักษะ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20) ความเป็นเอกลักษณ์ ของงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16) การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11) ความสำคัญของงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07) และความมีอิสระในงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05)



ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การประจำแผนกของคณาจารย์ตามอายุการทำงาน (N=192)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	อายุการทำงาน											
	น้อยกว่า-10 ปี		11-20 ปี		21-30 ปี		31 ปีขึ้นไป					
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	3.22	.35	สูง	3.28	.37	สูงที่สุด	3.43	.42	สูงที่สุด	3.31	.35	สูงที่สุด
2. พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น	3.28	.43	สูงที่สุด	3.47	.50	สูงที่สุด	3.48	.48	สูงที่สุด	3.48	.57	สูงที่สุด
3. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	3.49	.44	สูงที่สุด	3.53	.50	สูงที่สุด	3.60	.45	สูงที่สุด	3.66	.45	สูงที่สุด
4. พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	3.40	.38	สูงที่สุด	3.52	.41	สูงที่สุด	3.41	.39	สูงที่สุด	3.59	.45	สูงที่สุด
5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	3.24	.45	สูง	3.34	.40	สูงที่สุด	3.36	.44	สูงที่สุด	3.45	.47	สูงที่สุด

จากตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำแนกรายองค์ประกอบตามอายุการทำงาน โดยแสดงผล ดังนี้

**พนักงานเทศบาลมีอายุการทำงานน้อยกว่า-10 ปี** มีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระดับสูงที่สุดในองค์ประกอบพฤติกรรมการทำงานค้ำถึงผู้อื่น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40) และพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28)

พนักงานเทศบาลมีอายุการทำงานน้อยกว่า-10 ปี มีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระดับสูงในองค์ประกอบพฤติกรรมการทำงานให้ความร่วมมือ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) และพฤติกรรมการทำงานให้ความช่วยเหลือ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22)

**พนักงานเทศบาลมีอายุการทำงาน 11-20 ปี** มีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระดับสูงที่สุดในทุกองค์ประกอบ คือ พฤติกรรมการทำงานค้ำถึงผู้อื่น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) พฤติกรรมการทำงานให้ความร่วมมือ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34) และพฤติกรรมการทำงานให้ความช่วยเหลือ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28)

**พนักงานเทศบาลมีอายุการทำงาน 21-30 ปี** มีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระดับสูงที่สุดในทุกองค์ประกอบ คือ พฤติกรรมการทำงานค้ำถึงผู้อื่น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) พฤติกรรมการทำงานให้ความช่วยเหลือ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) และพฤติกรรมการทำงานให้ความร่วมมือ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36)

**พนักงานเทศบาลมีอายุการทำงาน 31 ปีขึ้นไป** มีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระดับสูงที่สุดในทุกองค์ประกอบ คือ พฤติกรรมการทำงานค้ำถึงผู้อื่น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) พฤติกรรมการทำงานให้ความร่วมมือ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) และพฤติกรรมการทำงานให้ความช่วยเหลือ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31)

ตอนที่ 2 ค่าสถิติพื้นฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร  
ที่ใช้ในการศึกษา

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน  
จำแนกรายองค์ประกอบ (N=192)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	2.90	.50	สูง	8
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย	3.02	.49	สูง	6
3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ ความสามารถได้เป็นอย่างดี	3.17	.44	สูง	2
4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต และความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	3.04	.51	สูง	4
5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการ ทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน	3.17	.45	สูง	2
6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย หรือกระบวนการยุติธรรม	3.00	.44	สูง	7
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยส่วนรวม	3.03	.45	สูง	5
8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์ กับสังคมโดยตรง	3.27	.44	สูงที่สุด	1
<b>คุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวม</b>	<b>3.08</b>	<b>.47</b>	<b>สูง</b>	

จากตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกรายองค์ประกอบ โดยแสดงผล ดังนี้

**คุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่ อยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08)**

และเมื่อพิจารณาคูณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่ จำแนกเป็นรายองค์ประกอบ 8 ประการ พบว่า องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27) รองลงมาคือ เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี และลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17) ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03) สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02) ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) และองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน  
จำแนกรายข้อ (N=192)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
<b>ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ</b>				
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม กับความสามารถและภาระงานในตำแหน่ง ที่ได้รับผิดชอบ เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น ในสายอาชีพเดียวกัน	2.81	.70	สูง	24
2. ท่านได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับความเสี่ยงทางกายภาพ ในการทำงาน	2.97	.60	สูง	18
3. ท่านได้รับความยุติธรรมจากการประเมิน เลื่อนเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับ ผลการปฏิบัติงาน	2.93	.54	สูง	22
<b>สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย</b>				
4. สถานที่ปฏิบัติงานของท่าน มีสภาพแวดล้อม ในการทำงานที่สะดวกสบาย มีแสงสว่าง และอุณหภูมิที่เหมาะสม ส่งเสริมบรรยากาศ ในการทำงาน	3.10	.57	สูง	10
5. อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในสถานที่ ปฏิบัติงานของท่าน มีอย่างเพียงพอและเหมาะสม ในการทำงาน	2.96	.70	สูง	21
6. องค์กรของท่านมีการกำหนดขั้นตอน การปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้สภาพการทำงาน มีความปลอดภัย	3.01	.60	สูง	14

## ตารางที่ 10 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
<b>เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี</b>				
7. ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านไปประชุมหรืออบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการทำงานอยู่เสมอ	3.25	.61	สูง	4
8. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านมีความท้าทายและตนเองมีคุณค่าต่อองค์การ	3.13	.56	สูง	8
9. ท่านสามารถวางแผนและลงมือปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายขององค์การ	3.14	.49	สูง	7
<b>ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน</b>				
10. องค์การเปิดโอกาสให้ท่านได้ก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ตามความรู้ความสามารถในสายงานของท่าน และมีโอกาสเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอนาคต	2.99	.52	สูง	17
11. ท่านได้รับการอบรม สัมมนาพัฒนาความรู้และทักษะ เพื่อที่จะให้ท่านนำไปใช้ในการเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นได้	3.01	.57	สูง	14
12. องค์การของท่านสนับสนุนและเปิดโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	3.11	.54	สูง	9
<b>ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน</b>				
13. ท่านได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	3.19	.55	สูง	5
14. ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และได้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การอยู่เสมอ	3.31	.53	สูงที่สุด	2
15. ท่านได้รับทราบปัญหาหรือความก้าวหน้าขององค์การในการวางแผนก่อนลงมือปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.01	.55	สูง	14

## ตารางที่ 10 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
<b>ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม</b>				
16. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเสมอภาคกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน	3.10	.60	สูง	10
17. ท่านมีสิทธิในการตัดสินใจและสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ท่านรับผิดชอบได้อย่างอิสระ	2.93	.49	สูง	22
18. องค์กรของท่านมีการสอบถามความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไขสภาพการทำงาน	2.97	.50	สูง	18
<b>ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม</b>				
19. ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงานเวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม	2.97	.60	สูง	18
20. ท่านมีโอกาสได้ใช้วันลาครบถ้วนตามสิทธิที่องค์กรกำหนด	3.08	.62	สูง	12
21. การทำงานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว	3.06	.62	สูง	13
<b>ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง</b>				
22. ท่านมีความภาคภูมิใจว่าองค์กรสามารถทำประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชนอยู่เสมอ	3.26	.50	สูงที่สุด	3
23. มีการรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม	3.19	.50	สูง	5
24. งานที่ท่านรับผิดชอบก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมและสังคม	3.35	.52	สูงที่สุด	1

จากตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกรายข้อ โดยแสดงผล ดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่จำแนกเป็นรายข้อตามองค์ประกอบ 8 ประการ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ท่านรับผิดชอบก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมและสังคม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและได้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การอยู่เสมอ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31) ท่านมีความภาคภูมิใจว่าองค์การสามารถทำประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชนอยู่เสมอ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านไปประชุมหรืออบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการทำงานอยู่เสมอ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) ท่านได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ และมีการรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19) ท่านสามารถวางแผนและลงมือปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายขององค์การ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14) ท่านรู้สึกว่าคุณทำงานที่ทำความท้าทายและตนเองมีคุณค่าต่อองค์การ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13) องค์การของท่านสนับสนุนและเปิดโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11) สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สะดวกสบาย มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน และผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเสมอภาคกับผู้ที่บังคับบัญชาทุกคนอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10) ท่านมีโอกาสได้ใช้วันลาครบถ้วนตามสิทธิที่องค์การกำหนด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08) การทำงานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06) องค์การของท่านมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้สภาพการทำงานมีความปลอดภัย, ท่านได้รับการอบรม สัมมนาพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อที่จะให้ท่านนำไปใช้ในการเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ และท่านได้รับทราบปัญหาหรือความก้าวหน้าขององค์การในการวางแผนก่อนลงมือปฏิบัติงานอยู่เสมอ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01) องค์การเปิดโอกาสให้ท่านได้ก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ตามความรู้ความสามารถในสายงานของท่าน และมีโอกาสเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอนาคต (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99) ท่านได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับความเสี่ยงทางกายภาพในการทำงาน, องค์การของท่านมีการสอบถามความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไขสภาพการทำงาน และท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97) อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในสถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีอย่างเพียงพอและเหมาะสมในการทำงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96) ท่านได้รับความยุติธรรมจากการประเมินเลื่อนเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงาน และท่านมีสิทธิในการตัดสินใจและสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการที่ท่านรับผิดชอบได้อย่างอิสระ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93) และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับ



ความสามารถและภาระงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นในสายอาชีพเดียวกัน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81)

**ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในงาน  
จำแนกรายองค์ประกอบ (N=192)**

ความพึงพอใจในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. ความหลากหลายของทักษะ	3.27	.41	สูงที่สุด	2
2. ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	3.24	.45	สูง	3
3. ความสำคัญของงาน	3.30	.45	สูงที่สุด	1
4. ความมีอิสระในงาน	3.17	.42	สูง	5
5. การได้รับข้อมูลย้อนกลับ	3.18	.42	สูง	4
<b>ความพึงพอใจในงานโดยภาพรวม</b>	<b>3.23</b>	<b>.43</b>	<b>สูง</b>	

จากตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในงานจำแนกรายองค์ประกอบ โดยแสดงผล ดังนี้

**ความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่  
อยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23)**

และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่จำแนกเป็นรายองค์ประกอบ 5 ประการ พบว่า องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความสำคัญของงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) รองลงมาคือ ความหลากหลายของทักษะ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18) และองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ความมีอิสระในงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในงาน  
จำแนกรายข้อ (N=192)

ความพึงพอใจในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
<b>ความหลากหลายของทักษะ</b>				
1. ลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน ต้องใช้ความสามารถหลาย ๆ ด้านในการทำงานให้สำเร็จ	3.31	.48	สูงที่สุด	2
2. ท่านได้รับโอกาสฝึกฝนให้ทำงานใหม่ ๆ เพื่อนำทักษะที่ได้รับมาใช้ในการทำงาน	3.22	.45	สูง	5
<b>ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน</b>				
3. ท่านสามารถจัดตารางและลำดับงานได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์	3.21	.52	สูง	6
4. ท่านสามารถระบุความสำเร็จของงานที่เกิดจากความมุ่งมั่น/ตั้งใจในการทำงาน	3.27	.49	สูงที่สุด	4
<b>ความสำคัญองงาน</b>				
5. งานที่ท่านทำเป็นงานที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์การ	3.28	.50	สูงที่สุด	3
6. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานและบุคคลภายนอก	3.33	.49	สูงที่สุด	1
<b>ความมีอิสระในงาน</b>				
7. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบด้วยความอิสระได้อย่างเต็มที่	3.14	.48	สูง	10
8. ลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบเปิดโอกาสให้วิเคราะห์และวางแผนงานได้	3.20	.44	สูง	7
<b>การได้รับข้อมูลย้อนกลับ</b>				
9. ผู้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงาน	3.20	.50	สูง	7
10. ผู้บังคับบัญชาแจ้งผลลัพธ์ของงานที่ท่านปฏิบัติอยู่	3.17	.41	สูง	9

จากตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในงานจำแนกรายข้อ โดยแสดงผล ดังนี้

ความพึงพอใจในงานของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่จำแนกเป็นรายข้อตามองค์ประกอบ 5 ประการ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ท่านทำเป็นงานที่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานและบุคคลภายนอก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) รองลงมาคือ ลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน ต้องใช้ความสามารถหลาย ๆ ด้านในการทำงานให้สำเร็จ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31) งานที่ท่านทำเป็นงานที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28) ท่านสามารถระบุความสำเร็จของงานที่เกิดจากความมุ่งมั่น/ตั้งใจในการทำงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27) ท่านได้รับโอกาสฝึกฝนให้ทำงานใหม่ ๆ เพื่อนำทักษะที่ได้รับมาใช้ในการทำงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) ท่านสามารถจัดตารางและลำดับงานได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21) ลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบเปิดโอกาสให้วิเคราะห์และวางแผนงานได้ และผู้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20) ผู้บังคับบัญชาแจ้งผลลัพธ์ของงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17) และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบด้วยความอิสระได้อย่างเต็มที่ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ  
จำแนกรายองค์ประกอบ (N=192)

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	3.28	.37	สูงที่สุด	5
2. พฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น	3.46	.40	สูงที่สุด	2
3. พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น	3.39	.48	สูงที่สุด	3
4. พฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่	3.53	.46	สูงที่สุด	1
5. พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	3.31	.44	สูงที่สุด	4
<b>พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยภาพรวม</b>	<b>3.39</b>	<b>.43</b>	<b>สูงที่สุด</b>	

จากตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำแนกรายองค์ประกอบ โดยแสดงผล ดังนี้

**พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยภาพรวมของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่อยู่ในระดับสูงที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39)**

และเมื่อพิจารณาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่จำแนกเป็นรายองค์ประกอบ 5 ประการ พบว่า องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ พฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) รองลงมาคือ พฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39) พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31) และองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ  
จำแนกรายข้อ (N=192)

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
<b>พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ</b>				
1. ท่านปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่ได้มาทำงาน	3.08	.60	สูง	20
2. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทัน	3.04	.57	สูง	21
3. ท่านให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่	3.27	.61	สูงที่สุด	17
4. ท่านใส่ใจและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานของท่านเมื่อเขาท้อแท้หรือกำลังสิ้นหวัง	3.29	.55	สูงที่สุด	16
5. ท่านช่วยเหลือ แนะนำเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน	3.32	.59	สูงที่สุด	15
6. ท่านแสดงความใส่ใจและเอื้อเฟื้อต่อเพื่อนร่วมงาน แม้ในยามที่มีความยากลำบากในการปฏิบัติงาน	3.46	.55	สูงที่สุด	6
7. ท่านแบ่งปันสิ่งของส่วนตัวให้เพื่อนร่วมงานเพื่อช่วยเหลือการทำงานของเขา	3.47	.54	สูงที่สุด	5
<b>พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น</b>				
8. ท่านมีความอดทนจากความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน	3.41	.56	สูงที่สุด	10
9. ท่านปฏิบัติหน้าที่อย่างดีที่สุดแม้ว่าจะมีปัญหาอุปสรรคก็ไม่เกิดความท้อถอย	3.38	.52	สูงที่สุด	11
<b>พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น</b>				
10. ท่านคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจเกิดผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน	3.46	.53	สูงที่สุด	6
11. ท่านให้เกียรติและปฏิบัติต่อทุกคนเท่าเทียมกัน	3.61	.49	สูงที่สุด	1

## ตารางที่ 14 (ต่อ)

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
<b>พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่</b>				
12. ท่านเป็นคนตรงต่อเวลาทั้งตอนเช้าและตอนพักกลางวัน	3.36	.55	สูงที่สุด	13
13. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรโดยเคร่งครัด	3.44	.52	สูงที่สุด	9
14. ท่านใช้ทรัพย์สินขององค์กรด้วยความระมัดระวัง ประหยัด และคุ้มค่า	3.49	.51	สูงที่สุด	3
15. ท่านมีความทุ่มเทให้กับงานโดยตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่เช้า	3.51	.51	สูงที่สุด	2
16. ท่านมีความตั้งใจที่จะปรับปรุงการทำงาน	3.49	.53	สูงที่สุด	3
<b>พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ</b>				
17. ท่านติดตามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร	3.38	.55	สูงที่สุด	11
18. ท่านแสดงความใส่ใจต่อภาพลักษณ์ขององค์กร	3.45	.54	สูงที่สุด	8
19. ท่านทำงานที่ไม่ใช่หน้าที่ของตนเองแต่เป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร	3.35	.59	สูงที่สุด	14
20. ท่านเสนอแนะความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร	3.18	.62	สูง	19
21. ท่านช่วยปกป้ององค์กรจากปัญหาที่อาจมีความร้ายแรง	3.20	.73	สูง	18

จากตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำแนกรายข้อ โดยแสดงผล ดังนี้

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่ จำแนกเป็นรายข้อตามองค์ประกอบ 5 ประการ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านให้เกียรติและปฏิบัติต่อทุกคนเท่าเทียมกัน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) รองลงมาคือ ท่านมีความทุ่มเทให้กับงาน โดยตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่เช้า (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) ท่านใช้ทรัพย์สินขององค์การด้วยความระมัดระวัง ประหยัด และคุ้มค่า และท่านมีความตั้งใจที่จะปรับปรุงการทำงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) ท่านแบ่งปันสิ่งของส่วนตัวให้เพื่อนร่วมงานเพื่อช่วยเหลือการทำงานของเขา (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) ท่านแสดงความใส่ใจและเอื้อเฟื้อต่อเพื่อนร่วมงานแม้ในยามที่มีความยากลำบากในการปฏิบัติงาน และท่านคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจเกิดผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) ท่านแสดงความใส่ใจต่อภาพลักษณ์ขององค์การ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การโดยเคร่งครัด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) ท่านมีความอดทนจากความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) ท่านปฏิบัติหน้าที่อย่างดีที่สุดแม้ว่าจะมีปัญหาอุปสรรคก็ไม่เกิดความท้อถอย และท่านติดตามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) ท่านเป็นคนตรงต่อเวลาทั้งตอนเช้าและตอนพักกลางวัน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36) ท่านทำงานที่ไม่ใช่หน้าที่ของตนเองแต่เป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์การ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35) ท่านช่วยเหลือ แนะนำเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32) ท่านใส่ใจและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานของท่านเมื่อเขาท้อแท้หรือกำลังสิ้นหวัง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29) ท่านให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27) ท่านช่วยปกป้ององค์การจากปัญหาที่อาจมีความร้ายแรง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20) ท่านเสนอแนะความคิดต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์การ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18) ท่านปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่ได้มาทำงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08) และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทัน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา  
เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ  
ของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กัน

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ  
ของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 15 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน  
ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (N=192)

ตัวแปร	คุณภาพชีวิต การทำงาน	ความพึงพอใจ ในงาน	พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การ
พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การ	.60**	.44**	1.00

\*\* $p < .01$

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ( $r = .60$ ) และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ( $r = .44$ )

ดังนั้นจึงสรุปว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .60

ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .44 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้



ตารางที่ 16 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน  
จำแนกรายองค์ประกอบ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (N=192)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	.32**
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย	.23**
3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ ความสามารถได้เป็นอย่างดี	.53**
4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต และความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	.49**
5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการ ทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน	.57**
6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย หรือกระบวนการยุติธรรม	.55**
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยส่วนรวม	.46**
8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์ กับสังคมโดยตรง	.40**

\*\* $p < .01$

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

โดยมีระดับความสัมพันธ์เรียงตามลำดับได้ดังนี้

องค์ประกอบลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน, ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม, เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี, ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน, ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม, ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง, ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ และสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย

จึงสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกเป็นรายองค์ประกอบ 8 ประการ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .57, .55, .53, .49, .46, .40, .32 และ .23 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในงาน  
จำแนกรายองค์ประกอบ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (N=192)

ความพึงพอใจในงาน	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
1. ความหลากหลายของทักษะ	.35**
2. ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	.40**
3. ความสำคัญของงาน	.38**
4. ความมีอิสระในงาน	.37**
5. การได้รับข้อมูลย้อนกลับ	.22**

\*\* $p < .01$

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่าความพึงพอใจในงานทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

โดยมีระดับความสัมพันธ์เรียงตามลำดับได้ดังนี้

ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน, ความสำคัญของงาน, ความมีอิสระในงาน, ความหลากหลายของทักษะ และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ

จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานจำแนกเป็นรายองค์ประกอบ 5 ประการ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .40, .38, .37, .35 และ .22 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ  
เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงานมีอำนาจร่วมกันในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่

ตารางที่ 18 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงาน ในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (N=192)

ตัวแปร	B	Std. Error	$\beta$	t
คุณภาพชีวิตการทำงาน ( $X_1$ )	.103	.079	.105	1.294**
ความพึงพอใจในงาน ( $X_2$ )	.495	.080	.503	6.191**
(ค่าคงที่)	2.080	.226		9.195**
R=.448 R <sup>2</sup> =.201 Adjusted R <sup>2</sup> =.192 Std. Error=.299 F=23.71**				

\*\* $p < .01$

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงาน มีอำนาจร่วมกันในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยตัวแปรความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์สูงสุด

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยภาพรวมกับกลุ่มตัวแปรทั้ง 2 ตัวแปร มีค่า .448 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กลุ่มตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ร้อยละ 20.1 (R<sup>2</sup>=.201) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ เท่ากับ .299

เมื่อพิจารณาค่า Beta ของตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 2 ตัวแปร ( $\beta$ =.105, .503) พบว่า ทั้งหมดมีค่าเป็นบวก แสดงว่าส่งผลทางบวกต่อตัวแปรตาม คือ เมื่อตัวแปรทั้ง 2 ตัวแปร มีระดับที่เพิ่มขึ้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การก็จะมียกระดับที่เพิ่มขึ้นด้วย และสามารถเขียนสมการที่ใช้ในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ดังนี้

$$\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ} = 2.080 + .103X_1 + .495X_2$$

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงานมีอำนาจร่วมกันในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่



## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่” เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) เพื่อค้นหาความจริงในสภาพปัจจุบันภายใต้สถานการณ์ตามธรรมชาติ และออกแบบเป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlational research) ที่มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป โดยอาศัยหลักของความเกี่ยวข้องกัน หลักของการเกิดร่วมกัน และหลักของการแปรผันร่วมกัน เพื่อค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อศึกษาความหนักเบาหรือความเข้มข้นระหว่างตัวแปร และเพื่อคาดคะเนหรือพยากรณ์ตัวแปรหนึ่งจากหลายตัวแปร โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเทศบาลซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการในสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนที่ตั้งทางเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 192 คน

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาอำนาจการพยากรณ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. แบบสอบถามลักษณะทางประชากร ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป เช่น ระดับการศึกษา อายุการทำงาน เงินเดือน ตำแหน่ง เป็นต้น
2. แบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of working life scale) ตามแนวคิดของ Walton (1973) เป็นแบบวัดที่ดัดแปลงจากแบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของนรินทร์ ออบแพทย์ (2563) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .868 ประกอบด้วยข้อความจำนวน 24 ข้อ และมีลักษณะเป็นมาตราประเมินค่า 4 ระดับ คือ 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) จนถึง 4 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) แบบวัดนี้มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .916

3. แบบวัดความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction scale) ตามแนวคิดของ Hackman and Oldham (1976) ทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (The job characteristics model) เป็นแบบวัดที่ดัดแปลงจากแบบวัดความพึงพอใจในงานของธีรศักดิ์ อินทร์ช่วย (2563) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .709-.887 ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ และมีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 4 ระดับ คือ 1 (ไม่พอใจอย่างยิ่ง) จนถึง 4 (พอใจอย่างยิ่ง) แบบวัดนี้มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .916

4. แบบวัดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational citizenship behavior scale) ตามแนวคิดของ Organ (1987) เป็นแบบวัดที่ดัดแปลงจากแบบวัดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของชูชัย สมितिไกร (2549) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .83-.88 ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 21 ข้อ และมีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 4 ระดับ คือ 1 (ไม่เคยทำเลย) จนถึง 4 (ทำเสมอ ๆ) แบบวัดนี้มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .902

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows วิธีการทางสถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เช่น ค่าความถี่ร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่ามัธยฐาน (Median) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะทางประชากร ได้แก่ อายุการทำงาน ตำแหน่ง และใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ รวมทั้งการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2 และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 3

## สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 44.27 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 53.65 มีอายุการทำงานน้อยกว่า-10 ปีมากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 44.27 พนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีเงินเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60 และมีตำแหน่งเป็นพนักงานเทศบาลประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงานมากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 23.44

ตอนที่ 2 ค่าสถิติพื้นฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

### 1. คุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า

คุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่อยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08)

เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่จำแนกเป็นรายองค์ประกอบ 8 ประการ พบว่า องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27) และองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90)

และเมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่จำแนกเป็นรายข้อตามองค์ประกอบ 8 ประการ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ท่านรับผิดชอบก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมและสังคม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35) และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถและภาระงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นในสายอาชีพเดียวกัน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81)

### 2. ความพึงพอใจในงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า

ความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่อยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่จำแนกเป็นรายองค์ประกอบ 5 ประการ พบว่า องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสำคัญของงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) และองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ความมีอิสระในงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17)

และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่จำแนกเป็นรายข้อตามองค์ประกอบ 5 ประการ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ท่านทำเป็นงานที่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานและบุคคลภายนอก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบด้วยความอิสระได้อย่างเต็มที่ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14)



### 3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยภาพรวมของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่อยู่ในระดับสูงที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39)

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่จำแนกเป็นรายองค์ประกอบ 5 ประการ พบว่า องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) และองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28)

และเมื่อพิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่จำแนกเป็นรายข้อตามองค์ประกอบ 5 ประการ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านให้เกียรติและปฏิบัติต่อทุกคนเท่าเทียมกัน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทัน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2

**สมมติฐานที่ 1** คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กัน

**สมมติฐานที่ 2** ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กัน

1. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ( $r=.60$ ) และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ( $r=.44$ )

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .60

3. ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .44

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ  
เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 3

**สมมติฐานที่ 3** คุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงานมีอำนาจร่วมกันในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่

1. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แสดงให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงาน มีอำนาจร่วมกันในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยตัวแปรความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์สูงสุด

2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยภาพรวมกับกลุ่มตัวแปรทั้ง 2 ตัวแปร มีค่า .448 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กลุ่มตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ร้อยละ 20.1 ( $R^2=.201$ ) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ เท่ากับ .299

3. เมื่อพิจารณาค่า Beta ของตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 2 ตัวแปร ( $\beta=.105, .503$ ) พบว่า ทั้งหมดมีค่าเป็นบวก แสดงว่าส่งผลทางบวกต่อตัวแปรตาม คือ เมื่อตัวแปรทั้ง 2 ตัวแปร มีระดับที่เพิ่มขึ้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การก็จะมีระดับที่เพิ่มขึ้นด้วย และสามารถเขียนสมการที่ใช้ในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ดังนี้

$$\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ} = 2.080 + .103X_1 + .495X_2$$

## การอภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานแต่ละข้อ เสนอไว้ดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1** คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กัน

**สมมติฐานที่ 2** ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กัน

**คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .60**

จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่อยู่ในระดับสูง

ทั้งนี้เนื่องมาจาก เมื่อพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่มีการประเมินองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานจากการรับรู้ของตนเองว่าอยู่ในระดับที่ดี คือลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี และลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และจากการวิเคราะห์ที่ลึกลงไปในหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า พนักงานเทศบาลมีความตระหนักรู้ถึงคุณภาพชีวิตการทำงานในเทศบาลนครเชียงใหม่ ว่าเป็นองค์การที่นอกจากจะสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นกับตนเองจากการรับผิดชอบงานในหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์การแล้วนั้น งานที่ทำงานยังมีประโยชน์ในวงกว้างกับผู้อื่นด้วย ดังแสดงให้เห็นจากผลการวิจัยที่พบว่า หัวข้อของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ งานที่รับผิดชอบก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมและสังคม นั่นหมายถึง พนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่รับรู้ถึงคุณค่าความสำคัญของอาชีพว่างานที่ทำงานมีความหมายสามารถสร้างสิ่งที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้อื่น ชุมชน และสังคมแวดล้อมด้วยการขยันหมั่นเพียรตั้งใจทำงาน และพยายามแก้ไขปัญหาดัง ๆ ที่เกิดขึ้นในงาน เพราะงานไม่ได้ส่งผลกระทบต่อตนเองหรือหน่วยงาน แต่หากแก้ไขหรือดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมายย่อมหมายถึงความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ความรับผิดชอบ ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า หัวข้อที่พนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่เห็นว่ามีค่าสำคัญในคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ มีความภาคภูมิใจว่าองค์การสามารถทำประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชนอยู่เสมอ ถึงแม้ว่าองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่จะอยู่ในระดับสูง แต่มีค่าเฉลี่ย

ในองค์ประกอบสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม และองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานลำดับสุดท้าย คือ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนว่า การทำงานในเทศบาลนครเชียงใหม่ก็มีข้อจำกัดบางประการเช่นกัน เนื่องจากเทศบาลนครเชียงใหม่ จัดเป็นหน่วยงานภาครัฐ การดำเนินการมีระเบียบ ข้อบังคับที่ชัดเจน อีกทั้งเทศบาลนครเชียงใหม่เป็นองค์การที่จัดได้ว่ามีความเก่าแก่มิประวัติดศาสตร์การก่อตั้งมาอย่างยาวนาน อาคารสถานที่ หรืออุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ จึงมีความดั้งเดิม และส่วนมากเป็นของที่ได้รับการสืบทอดจากรุ่นสู่รุ่น หรือข้อคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่สะท้อนผ่านงานวิจัย พบว่า หัวข้อค่าตอบแทนที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานลำดับสุดท้าย พนักงานเทศบาลหรือข้าราชการส่วนท้องถิ่น ได้รับเงินเดือนตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับอัตราเงินเดือนและวิธีการจ่ายเงินเดือน และประโยชน์ตอบแทนอื่น (ฉบับที่ 6) ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2559 เป็นต้นมา การได้รับเงินเดือนซึ่งถือเป็นรายได้เพื่อใช้ในการดำรงชีวิตและจุนเจือครอบครัวอาจไม่สอดคล้องกับรายจ่าย รวมไปถึงสถานการณ์อัตราเงินเฟ้อ และราคาสินค้าอุปโภค บริโภคที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในปัจจุบัน

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึงตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

และคุณภาพชีวิตการทำงานทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

โดยสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่มีการรับรู้อันประกอบจากประสบการณ์เดิมและค่านึงถึงผลดีผลเสียต่าง ๆ จนเกิดเป็นพฤติกรรมขึ้น ซึ่งพฤติกรรมที่พนักงานเทศบาลเลือกทำนั้นส่งผลที่ดีต่อองค์การ และเป็นพฤติกรรมนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์การกำหนด เทศบาลนครเชียงใหม่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ นอกจากการมีพื้นที่ความรับผิดชอบในอาณาเขตที่กว้างขวางและจำนวนประชากรในพื้นที่มีจำนวนหนาแน่นแล้วนั้น ด้วยความที่เป็นเทศบาลนครแห่งเดียวในจังหวัดเชียงใหม่ จึงได้รับความไว้วางใจจากรัฐบาล จังหวัด หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานเอกชน ให้ดำเนินภารกิจต่าง ๆ หรือให้ดำเนินงานร่วมกันอยู่เสมอ ดังนั้นพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่จึงได้รับผิดชอบงานหลวง งานส่วนรวมที่ต้องอาศัยความร่วมมือของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ภายในสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่อยู่บ่อยครั้งตามไปด้วย จึงอาจกล่าวได้ว่า การต้องปฏิบัติงานส่วนรวมอยู่เนื่อง ๆ อย่างสม่ำเสมอ แนวโน้มของการแสดงออกถึงการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่ จึงมีทิศทางในเชิงบวก อีกทั้งจากผลการวิจัยจะพบว่า อายุของพนักงานเทศบาลส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยกลางคน คือ มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ซึ่งอาจถือได้ว่าเป็นช่วงวัยที่ยึดถือความมั่นคงของหน้าที่

การงาน เน้นการคงสภาพ คงตำแหน่งที่ดำรงอยู่ในองค์กร มากกว่าแสวงหาความเปลี่ยนแปลงหรือการย้ายสถานที่ทำงาน หากมิใช่เกิดจากเหตุ การเลื่อนระดับหรือได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นจากเดิม เมื่อมีจุดมุ่งหมายการดำรงอยู่ในองค์กรเป็นระยะเวลานาน การปฏิบัติหรือการมีพฤติกรรมที่ช่วยให้องค์กรดีขึ้น หรือคำนึงถึงองค์กร พร้อม ๆ กับคำนึงถึงตนเอง จึงมีความสัมพันธ์ไปด้วยกัน

หากอธิบายถึงความสำคัญของการมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยใช้มุมมองทางรัฐประศาสนศาสตร์ สามารถอธิบายได้ว่าปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ รวมถึงองค์กรภาครัฐต้องเผชิญกับสภาวะการณ์และประเด็นท้าทายใหม่ที่เกิดขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเป็นพลวัต เพื่อให้การบริหารจัดการองค์กรหรือการบริหารงานภาครัฐ ความสัมพันธ์ระหว่างคนและองค์กร ยังคงไปด้วยกันได้ดีภายใต้สภาวะที่มีความสลับซับซ้อนและความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การแสดงออกถึงการมีความเอื้ออาทรต่อผู้อื่น การยินยอมช่วยเหลือสังคมแม้ต้องพบกับภาวะที่ยากลำบากขึ้นกว่าเดิม อันเป็นบทพิสูจน์ถึงการมีอารยธรรมระหว่างกัน การสร้างองค์กรให้มีความเข้มแข็งจากภายในองค์กรและริเริ่มพัฒนาขึ้นจากตัวของพนักงานเทศบาลเองย่อมนำไปสู่ความยั่งยืน รวมถึงการนำพาและเปลี่ยนแปลงองค์กรไปสู่สิ่งที่ดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อช่วยให้องค์กรทำงานได้อย่างราบรื่น

**ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .44**

จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่อยู่ในระดับสูง

ทั้งนี้เนื่องมาจาก เมื่อพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่มีการประเมินองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานจากการรับรู้ของตนเองว่าอยู่ในระดับที่ดี คือ ความสำคัญของงาน ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน การได้รับข้อมูลย้อนกลับ รวมถึงความมีอิสระในงาน และจากการวิเคราะห์ลึกลงไปในหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับความพึงพอใจในงาน พบว่า พนักงานเทศบาลมีความรู้สึกทางบวกว่า เทศบาลนครเชียงใหม่มีสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้อยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ได้แก่ งานที่ทำเป็นงานที่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานและบุคคลภายนอก ลักษณะงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน ต้องใช้ความสามารถหลาย ๆ ด้านในการทำงานให้สำเร็จ งานที่ทำเป็นงานที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร สามารถระบุความสำเร็จของงานที่เกิดจากความมุ่งมั่น/ตั้งใจในการทำงาน ได้รับโอกาสฝึกฝนให้ทำงานใหม่ ๆ เพื่อนำทักษะที่ได้รับมาใช้ในการทำงาน เมื่อพนักงานเทศบาลมีความตระหนักรู้ถึงงานที่สามารถสร้างเป็นผลงานที่ได้รับการยอมรับ

จนนำไปสู่การได้รับการยกย่องชมเชยว่ามีคุณูปการต่อชุมชนและสังคม จนท้ายที่สุดนำไปสู่การมีชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชนในพื้นที่เห็นเป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง ย่อมนำมาซึ่งความรู้สึกว่างานที่ทำเป็นงานที่มีเกียรติ เป็นงานที่เป็นไปเพื่อประกอบคุณงามความดีที่ตนเองสามารถรับรู้ได้และผู้อื่นสามารถมองเห็นได้ อันอาจนำมาซึ่งสถานภาพทางสังคมประการหนึ่ง นอกจากนั้นความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานได้รับการยอมรับนับถือมองเห็นคุณค่าจากสิ่งที่ตนลงแรงไปจากผู้อื่น ย่อมสร้างความพึงพอใจจนอาจกล่าวได้ว่าได้บรรลุถึงขั้นความต้องการความเคารพนับถือ ซึ่งเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการนับถือตนเองและได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) แต่ขณะเดียวกันแม้ว่าความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่จะอยู่ในระดับสูง แต่มีค่าเฉลี่ยในหัวข้อลักษณะงานที่ทำนักรับผิดชอบเปิดโอกาสให้วิเคราะห์และวางแผนงานได้ และผู้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงาน ผู้บังคับบัญชาแจ้งผลลัพธ์ของงานที่ปฏิบัติอยู่ และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานลำดับสุดท้าย คือ สามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบด้วยความอิสระได้อย่างเต็มที่ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่ายังมีปัจจัยบางประการที่อาจเป็นข้อจำกัด เนื่องด้วยเทศบาลนครเชียงใหม่เป็นหน่วยงานภาครัฐ การดำเนินงานในทุกขั้นตอนต้องยึดถือปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย หรือตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด มีเอกสารแนบท้ายเพื่อประกอบการทำงานเป็นจำนวนมาก และมีแบบแผนอย่างเป็นทางการ รวมถึงต้องผ่านความเห็นชอบและต้องได้รับการอนุมัติให้ดำเนินงานตามสายการบังคับบัญชาตามลำดับขั้นทุกครั้ง พนักงานเทศบาลจึงมีความรู้สึกว่ามีอิสระทั้งในการวางแผนและการทำงานเท่าที่ควรหรือไม่ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานมากนัก แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นการดำเนินงานของเทศบาลนครเชียงใหม่ล้วนเกี่ยวพันถึงเงินงบประมาณที่ได้รับจากการที่เทศบาลนครเชียงใหม่จัดเก็บและที่รัฐบาลอุดหนุนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มาให้ การดำเนินงานอย่างถี่ถ้วนรอบคอบตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง และมีเอกสารประกอบเพื่อรองรับการเบิกจ่ายเงินเพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานหรือดำเนินโครงการถือเป็นผลดีในการปฏิบัติงานในฐานะพนักงานของรัฐที่มีความสุ่มเสี่ยงจะผิดวินัยและผิดระเบียบได้ สำหรับการรับรู้ของพนักงานเทศบาลว่า ไม่ค่อยได้รับการเสนอแนะหรือไม่ค่อยได้รับข้อเสนอแนะในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาเท่าที่ควร อาจกล่าวได้ว่า เนื่องจากภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลนครเชียงใหม่มีมากมายหลายด้านนอกจากงานในหน้าที่หลักแล้ว ยังมีงานหลวมต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก จึงอาจเป็นสาเหตุให้ทั้งผู้บังคับบัญชาและพนักงานเทศบาลผู้ปฏิบัติงานยังขาดโอกาสระหว่างกันในวันนี้

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึงตัวแปรความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

และความพึงพอใจในงานทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

โดยสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจในงานที่เกิดขึ้นในใจจากการรับรู้ของพนักงานเทศบาลนี้จะนำไปสู่แรงจูงใจที่จะมีพฤติกรรมที่ดีซ้ำ ๆ จนนำไปสู่การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วยความเต็มใจ Backer and Billing (1993, as cited in Spector, 1996) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เมื่อเกิดความพึงพอใจในงานพนักงานจะเต็มใจทำงาน และเต็มใจช่วยเหลือองค์การ

เมื่อพนักงานเทศบาลมีความพึงพอใจในงานที่ทำ และประเมินตนเองได้ว่างานหรืออาชีพที่ทำ สอดคล้องเหมาะสมกับตน ย่อมนำไปสู่การปรับตัวเข้าสู่จุดดุลยภาพเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างงาน ชีวิต และองค์การอย่างสมดุล และเพื่อประคับประคองงานและตนให้มีเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน แนวโน้มของการแสดงออกถึงการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่จึงมีทิศทางในเชิงบวก อีกทั้งจากผลการวิจัยพบว่า ทุกช่วงอายุการทำงานของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในงานระดับสูงที่สุดในองค์ประกอบ ความสำคัญของงาน เมื่อตระหนักรู้ว่างานมีความสำคัญทั้งกับองค์การและสังคม ย่อมจะเป็นผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพและคุณลักษณะต่าง ๆ ที่แสดงออกถึงการเป็นผู้ที่มีความเต็มใจในการช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นต้องการหรือร้องขอ แม้อาจจะประสบกับความยากลำบากหรือต้องเผชิญกับการทำงานที่มากขึ้น รวมถึงมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานที่เป็นประโยชน์ของส่วนรวม ไม่กระทำพฤติกรรมบางอย่างที่ทำให้บุคคลรอบข้างเกิดความวิตกกังวล อีกทั้งยังเป็นผู้ก่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ผ่อนคลาย มีการแบ่งปัน และเป็นมิตรอีกด้วย

**สมมติฐานที่ 3** คุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงานมีอำนาจร่วมกันในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่

คุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงาน มีอำนาจร่วมกันในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กลุ่มตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ร้อยละ 20.1 ( $R^2=.201$ )

จากผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์สูงสุด และตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 2 ตัวแปรมีค่าเป็นบวก หมายถึง ส่งผลทางบวกต่อตัวแปรตาม คือ เมื่อตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงานมีระดับที่เพิ่มขึ้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรก็จะมีระดับที่เพิ่มขึ้นด้วย

โดยสามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน อันประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ คือ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ, สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย, เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี, ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน, ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน, ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม, ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม และลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

และความพึงพอใจในงาน อันประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ความหลากหลายของทักษะ, ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน, ความสำคัญของงาน, ความมีอิสระในงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในองค์ประกอบ 5 ประการ คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ, พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น, พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น, พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

หากเทศบาลนครเชียงใหม่มีเจตจำนงให้พนักงานเทศบาลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มขึ้นหรือคาดหวังให้พนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ยังคงมีการแสดงออกถึงการมีพฤติกรรมที่ดีเพื่อช่วยเหลืองานส่วนรวมอย่างสม่ำเสมอต่อไป เทศบาลนครเชียงใหม่ควรเร่งบริหารจัดการองค์การหรือมีการบริหารงานในการสร้างองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อการรับรู้ของพนักงานเทศบาลว่า องค์กรมีการส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานต่าง ๆ ของพนักงานเทศบาลอย่างเต็มที่ เพื่อให้พนักงานเทศบาลมีความเป็นอยู่ที่ดีตลอดระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร นอกจากนี้เรื่องของสภาพแวดล้อมที่ดี เหมาะสม มีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์สนับสนุนในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่มีสภาพพร้อมใช้งานแล้วนั้น การได้รับโอกาสให้ได้พัฒนาความรู้ความสามารถ อาทิเช่น การได้รับโอกาสให้ปฏิบัติงานที่ท้าทายความสามารถหรือทำงานในระดับที่มีความยากขึ้นกว่าเดิมก็จะเป็นผลต่อความรู้สึกกับตัวของพนักงานเทศบาลว่าได้รับความไว้วางใจและได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาว่าตนเป็นผู้มีศักยภาพที่จะทำงานนั้น ๆ ให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิผลตรงตามเป้าหมายที่องค์กรคาดหวังไว้ได้ รวมถึงส่งเสริมให้พนักงานเทศบาลได้เข้ารับการฝึกอบรมต่าง ๆ รวมถึงเปิดโอกาสให้ได้เพิ่มพูนความรู้และทักษะอื่นโดยการให้โอกาสหรือเวลากับพนักงานเทศบาลเพื่อใช้ในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพราะคุณวุฒิที่เหมาะสมมีผลต่อตำแหน่งหรือเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นทุกคนที่อาจจะเปลี่ยนสายงานหรือเปลี่ยนประเภทตำแหน่งในอนาคต หากพนักงานเทศบาลได้รับการ



ส่งเสริมสนับสนุนและรับรู้ถึงการมีความสำคัญกับองค์กร เกิดความรู้สึกพึงพอใจในงาน พึงพอใจในการทำงานให้กับองค์กร ย่อมมีความปรารถนาดีต่อองค์กรและรู้สึกว่าตนเองมีพันธะที่จะต้องตอบแทนองค์กรด้วยการปฏิบัติงานของตนเองและเป็นแรงหนุนเสริมให้องค์การดีขึ้นกว่าเดิม

แต่ขณะเดียวกันจึงมีความเป็นไปได้ว่า หากพนักงานเทศบาลมีการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานในเชิงลบหรือรู้สึกว่ามีความคุณภาพชีวิตการทำงานลดต่ำลง สุขภาพกาย สุขภาพจิตลดถอยขาดแรงกายและหมดกำลังใจในการทำงาน ไม่มีสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอีกต่อไป อันเนื่องมาจากพบอุปสรรค หรือความคาดหวังของตนที่มีต่องาน และงานไม่ตอบสนองข้อเรียกร้องและความต้องการภายในตัวของพนักงานเทศบาลอีกต่อไปแล้ว อาจนำมาซึ่งการไม่แสดงออกถึงการมีพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนองค์กร ไม่มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่เข้าร่วมกิจกรรมส่วนรวมเพื่อช่วยเหลืองานอื่น ๆ โดยไม่จำเป็น จนท้ายที่สุดอาจเกิดความรู้สึกหมดใจหรือลดความภักดีต่อองค์กรลง Bhende and Reddy (2019, อ้างถึงใน นรินทร์ ออบแพทย์, 2563) ได้กล่าวถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงาน มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร องค์กรจึงควรให้ความสำคัญและตระหนักให้มาก

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

การวิจัยครั้งนี้ สามารถนำข้อมูลผลการวิจัยไปใช้เพื่อพัฒนา และส่งเสริมประสิทธิภาพของพนักงานเทศบาล เพื่อให้พนักงานเทศบาลมีคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความพึงพอใจในงาน และมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้วยเหตุนี้ผู้ทำการวิจัยจึงขอเสนอวิธีการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ดังนี้

1. ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กัน โดยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่อยู่ในระดับสูง และคุณภาพชีวิตการทำงานทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อให้พนักงานเทศบาลมีการรับรู้ถึงการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี เทศบาลนครเชียงใหม่ควรสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้พนักงานเทศบาลได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างสม่ำเสมอ และส่งเสริมการออกกำลังกาย รวมถึงมีพื้นที่เพื่อผ่อนคลายอิริยาบถระหว่างวัน ส่งเสริมให้พนักงานเทศบาลมีการทำงานอย่างมีความสุข คือ มีสุขภาวะเชิงบวกด้านอารมณ์และการทำงาน เพราะคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต

2. ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กัน โดยพบว่า ความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวมของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่อยู่ในระดับสูง และความพึงพอใจในงานทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อให้พนักงานเทศบาลมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น องค์การหรือผู้บังคับบัญชาตามลำดับสายการบังคับบัญชาควรมอบหมายให้พนักงานเทศบาลได้รับผิดชอบในงานที่ยาก ทำลายความสามารถ น่าสนใจ เพื่อให้พนักงานเทศบาลมีโอกาที่จะได้เรียนรู้ และพัฒนาความสามารถยิ่งขึ้นไป

3. ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในงาน มีอำนาจร่วมกันในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเทศบาลในเทศบาลนครเชียงใหม่ องค์การควรสร้างการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจในงานให้มากขึ้น เพื่อให้มีจำนวนพนักงานเทศบาลที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มขึ้น

4. เทศบาลนครเชียงใหม่ควรมีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เพื่อให้พนักงานเทศบาลได้เตรียมความพร้อมและเห็นเส้นทางอาชีพของตนได้อย่างชัดเจน เพื่อการวางแผนอนาคตสำหรับพนักงานเทศบาล การมีความรู้ ความเข้าใจในเส้นทางความก้าวหน้าในงานจะส่งผลดีต่อองค์การทำให้เป็นแรงจูงใจให้พนักงานเทศบาลมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

5. ผลการวิจัยครั้งนี้ อาจใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่าง และองค์การที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ได้รับทราบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะพนักงานเทศบาลเพียงกลุ่มเดียว การทำวิจัยครั้งต่อไปจึงควรทำวิจัยกับพนักงานในกลุ่มที่แตกต่างออกไปจากเดิม โดยอาจใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง หรือควรทำการวิจัยโดยใช้ประชากรทั้งหมดในเทศบาลนครเชียงใหม่ เพื่อทราบทัศนคติของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่การแก้ไขและเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การให้มากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมว่า มีตัวแปรอื่น ๆ เช่น รูปแบบการบังคับบัญชา วัฒนธรรมองค์การ อายุงานในตำแหน่ง และอื่น ๆ ว่ามีผลต่อการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจในงานหรือไม่ อย่างไร

## บรรณานุกรม

- ชูชัย สมितिไกร และคณะ. (2552). ปัจจัยที่พยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ชูชัย สมितिไกร และพงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วารสารวิทยาศาสตร์สาขาสังคมศาสตร์, 38(2017), 655-667.
- นงนุช โรจนเลิศ และวรรณิ ต.ตระกูล. (2540). ความพึงพอใจในงาน : แนวทางการศึกษาวิจัยสองมิติ ตอนที่ 1. วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, ปีที่ 7, หน้า 12.
- นรินทร์ ออบแพทย์. (2563). คุณภาพชีวิตในการทำงาน : กรณีศึกษาบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
- ประไพพร สิงหเดช. (2539). การศึกษาคูณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- พรเพชร บุตรีดี, ชชาติชัย อุดมกิจมงคล และสัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง. อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 4(2), 205-220
- มนเสถียร ประชาศิลป์ชัย. (2555). คุณภาพชีวิตในการทำงาน จิตลักษณะ และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การกับความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์].
- มูจลินท์ จรมา. (2540). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัทโฮมโพรดักส์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน). วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการมหาวิทยาลัยมหิดล, ปีที่ 6, หน้า 79-99.
- เมธากร ศรียะพันธุ์. (2563). ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].
- วันนดา หมวดเอียด. (2550). รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].

- วรรณฤดี วิวัชนะ. (2563). *โมเดลสมการโครงสร้างผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะเทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].
- วรรณธรณ บัญล่อม. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่].
- วิศรุต เปี่ยมศิริ. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท เอ็นวายฟู๊ดส์ จังหวัดนครปฐม* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร].
- วุฒิพงษ์ พร้อมสุข. (2561). *อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น กลุ่มเลข 5* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร].
- ศิริพร พันธุลี. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และค่านิยมการบริการของพนักงานโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่].
- สฎายุ อีระวนิชตระกูล. (2549). การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างยั่งยืน. *วารสารศึกษาศาสตร์*, 16 (มิถุนายน-ตุลาคม), หน้า 15-28.
- อวยพร ปานหนู. (2558). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร* [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington books/DC health and com.
- Organ, D. W. (1991). *The applied psychology of work behavior: A book of readings*. United States of America : Richard D. Irwin, Inc.
- Organ, D. W., & Konovsky, M. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of applied psychology*, 74(1), 157.
- Skarlicki, D. P., & Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of applied Psychology*, 82(3), 434.
- Skarlicki, D. P., & Latham, G. P. (1996). Increasing citizenship behavior within a labor union: A test of organizational justice theory. *Journal of applied psychology*, 81(2), 161.

Walton, R. E. (1973). Quality of working life: what is it. *Sloan management review*, 15(1), 11-21.



## ภาคผนวก



### แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานในองค์การ

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการทำงานในองค์การ การวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของท่านในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

การตอบแบบสอบถามของท่าน ถือว่ามีคุณค่าต่อการศึกษาอย่างยิ่ง จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามแต่ละข้อตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นความลับอย่างดีที่สุด จะไม่มีการเปิดเผยตัวบุคคลในแบบสอบถามและในผลการศึกษา และจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการทำงานของ ท่าน โดยจะนำข้อมูลในภาพรวมไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ต่อไป

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

#### ตอนที่ 1

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. ระดับการศึกษาของท่าน

ต่ำกว่าปริญญาตรี       ปริญญาตรี       สูงกว่าปริญญาตรี

2. ท่านทำงานมาแล้ว.....ปี

3. เงินเดือนของท่านในปัจจุบัน.....บาท

4. ระดับตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน

พนักงานเทศบาล

ประเภททั่วไป ระดับ  ปฏิบัติงาน     ชำนาญงาน     อาวุโส

ประเภทวิชาการ ระดับ  ปฏิบัติการ     ชำนาญการ     ชำนาญการพิเศษ     เชี่ยวชาญ

ประเภทอำนวยการท้องถิ่น ระดับ  ต้น     กลาง     สูง

ประเภทบริหารท้องถิ่น ระดับ  ต้น     กลาง     สูง

## ตอนที่ 2

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงไร

ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย			
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง ④	เห็นด้วย ③	ไม่เห็นด้วย ②	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง ①
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถ และภาระงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นในสายอาชีพเดียวกัน				
2. ท่านได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับความเสี่ยงทางกายภาพในการทำงาน				
3. ท่านได้รับความยุติธรรมจากการประเมินเลื่อนเงินเดือน เมื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงาน				
4. สถานที่ปฏิบัติงานของท่าน มีสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่สะดวกสบาย มีแสงสว่าง และอุณหภูมิที่เหมาะสม ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน				
5. อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในสถานที่ปฏิบัติงานของท่าน มีอย่างเพียงพอและเหมาะสมในการทำงาน				
6. องค์กรของท่านมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้สภาพการทำงานมีความปลอดภัย				
7. ผู้บังคับบัญชานับสนุนให้ท่านไปประชุมหรืออบรม หลักสูตรต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการทำงาน อยู่เสมอ				
8. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำมีความท้าทายและตนเองมีคุณค่า ต่อองค์กร				
9. ท่านสามารถวางแผนและลงมือปฏิบัติงานได้บรรลุ ตามเป้าหมายขององค์กร				
10. องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้ก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ตามความรู้ความสามารถในสายงานของท่าน และมีโอกาส เลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอนาคต				
11. ท่านได้รับการอบรม สัมมนาพัฒนาความรู้และทักษะ เพื่อที่จะให้ท่านนำไปใช้ในการเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นได้				

ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย			
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง ④	เห็นด้วย ③	ไม่เห็นด้วย ②	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง ①
12. องค์กรของท่านสนับสนุนและเปิดโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น				
13. ท่านได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ				
14. ท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และได้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรอยู่เสมอ				
15. ท่านได้รับทราบปัญหาหรือความก้าวหน้าขององค์กรในการวางแผนก่อนลงมือปฏิบัติงานอยู่เสมอ				
16. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเสมอภาคกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน				
17. ท่านมีสิทธิในการตัดสินใจและสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ท่านรับผิดชอบได้อย่างอิสระ				
18. องค์กรของท่านมีการสอบถามความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไขสภาพการทำงาน				
19. ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม				
20. ท่านมีโอกาสได้ใช้วันลาครบถ้วนตามสิทธิที่องค์กรกำหนด				
21. การทำงานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว				
22. ท่านมีความภาคภูมิใจว่าองค์กรสามารถทำประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชนอยู่เสมอ				
23. มีการรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม				
24. งานที่ท่านรับผิดชอบก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมและสังคม				



## ตอนที่ 3

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้มากน้อยเพียงไร

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจ อย่างยิ่ง ④	พอใจ ③	ไม่พอใจ ②	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง ①
1. ลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน ต้องใช้ความสามารถหลาย ๆ ด้านในการทำงานให้สำเร็จ				
2. ท่านได้รับโอกาสฝึกฝนให้ทำงานใหม่ ๆ เพื่อนำทักษะที่ได้รับมาใช้ในการทำงาน				
3. ท่านสามารถจัดตารางและลำดับงานได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์				
4. ท่านสามารถระบุความสำเร็จของงานที่เกิดจากความมุ่งมั่น/ตั้งใจในการทำงาน				
5. งานที่ท่านทำเป็นงานที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร				
6. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานและบุคคลภายนอก				
7. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบด้วยความอิสระได้อย่างเต็มที่				
8. ลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบเปิดโอกาสให้วิเคราะห์และวางแผนงานได้				
9. ผู้บังคับบัญชาแสดงความเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงาน				
10. ผู้บังคับบัญชาแจ้งผลลัพธ์ของงานที่ท่านปฏิบัติอยู่				

## ตอนที่ 4

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- ท่านทำสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้บ่อยครั้งเพียงไร

ข้อความ	ความถี่ในการกระทำ			
	ทำเสมอ ๆ ④	ทำบ่อยครั้ง ③	ไม่ค่อยได้ทำ ②	ไม่เคยทำเลย ①
1. ท่านปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่ได้มาทำงาน				
2. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทัน				
3. ท่านให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่				
4. ท่านใส่ใจและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานของท่านเมื่อเขาท้อแท้หรือกำลังสิ้นหวัง				
5. ท่านช่วยเหลือ แนะนำเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน				
6. ท่านเป็นคนตรงต่อเวลาทั้งตอนเช้าและตอนพักกลางวัน				
7. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรโดยเคร่งครัด				
8. ท่านใช้ทรัพย์สินขององค์กรด้วยความระมัดระวัง ประหยัดและคุ้มค่า				
9. ท่านมีความทุ่มเทให้กับงานโดยตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่เช้า				
10. ท่านมีความตั้งใจที่จะปรับปรุงการทำงาน				
11. ท่านมีความอดทนจากความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน				
12. ท่านปฏิบัติหน้าที่อย่างดีที่สุดแม้ว่าจะมีปัญหาอุปสรรคก็ไม่เกิดความท้อถอย				
13. ท่านคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจเกิดผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน				
14. ท่านให้เกียรติและปฏิบัติต่อทุกคนเท่าเทียมกัน				
15. ท่านติดตามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร				

ข้อความ	ความถี่ในการกระทำ			
	ทำเสมอ ๆ ④	ทำบ่อยครั้ง ③	ไม่ค่อยได้ทำ ②	ไม่เคยทำเลย ①
16. ท่านแสดงความใส่ใจต่อภาพลักษณ์ขององค์กร				
17. ท่านแสดงความใส่ใจและเอื้อเฟื้อต่อเพื่อนร่วมงาน แม้ในยามที่มีความยากลำบากในการปฏิบัติงาน				
18. ท่านแบ่งปันสิ่งของส่วนตัวให้เพื่อนร่วมงาน เพื่อช่วยเหลือ การทำงานของเขา				
19. ท่านทำงานที่ไม่ใช่หน้าที่ของตนเอง แต่เป็นสิ่งที่ช่วย เสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร				
20. ท่านเสนอแนะความคิดต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน ขององค์กร				
21. ท่านช่วยปกป้ององค์กรจากปัญหาที่อาจมีความร้ายแรง				

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวธัญวรรณ ตันตินาคม

วุฒิการศึกษา

สำเร็จการศึกษาปริญญาโท วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต  
สาขาวิชา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี ศึกษาศาสตร์บัณฑิต  
สาขาวิชา การสอนสังคมศึกษา  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
(เกียรตินิยมอันดับ 2)

