



## ใบรับรองสารนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน  
ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ

โดย ศุภวัฒน์ ศรีแพง

ได้รับอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)

หัวหน้าภาควิชามนุษยศาสตร์

(อาจารย์ ดร.นนทิตร์น พัฒนภักดี)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

ประธานกรรมการ

(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.มารุต พัฒผล)

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานใน  
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ

ศุภวัฒน์ ศรีแพง

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ชื่อ : ศุภวัฒน์ ศรีแพง  
 ชื่อสารนิพนธ์ : ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ  
 สาขาวิชา : จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ  
 อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์  
 ปีการศึกษา : 2565  
 บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ จำนวน 2 แห่ง คือ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) และการเคหะแห่งชาติ (กคช.) จำนวน 372 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการมีการแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคม โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก และมีความผูกพันต่อองค์การ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2) พฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการช่วยเหลือ ด้านการแบ่งปัน และด้านการลอบโยน ในที่ทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .767, .766, .639$  และ  $.676$ ) ตามลำดับ

(สารนิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 148 หน้า)

คำสำคัญ : พฤติกรรมเอื้อสังคม ความผูกพันต่อองค์การ



อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์หลัก

Name : Mr.Suparwat Sripaeng  
Master Project Title : Relationship between Prosocial Behavior at Work and  
Organizational Commitment of State Enterprise  
Employees in Department of Utilities  
Major Field : Industrial and Organizational Psychology  
King Mongkut's University of Technology North Bangkok  
Master Project Advisor : Assistant Professor Dr. Benjawan Boonyapraphan  
Academic Year : 2022

### Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of prosocial behavior at work and organizational commitment of state enterprise employees in department of utilities. and 2) to study the relationship between prosocial behavior at work and organizational commitment of state enterprise employees in department of utilities. The sample used in the research was 372 public utility employees of state enterprises, namely the Industrial Estate Authority of Thailand (IEAT) and the National Housing Authority (NHA). The research tool was a questionnaire. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. and Pearson's correlation coefficient analysis. The results of the research revealed that 1) Employees working in state enterprises in public utilities showed overall prosocial behavior at a very high average level and their commitment to the organization was at a very high average level. 2) Prosocial behavior at work overall had a positive relationship with organizational commitment of employees in state enterprises, public utility groups statistically significant at the .01 level. and when considering each side, it was found that helping, sharing, and comforting in the work had a positive correlation with organizational commitment of employees in state enterprises, public utility groups at the statistical significance level of .01 ( $r = .767, .766, .639$  and  $.676$ ) respectively.

(Total 148 pages)

Keywords: Prosocial Behavior and Organizational Commitment



Advisor

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและคำปรึกษาตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในทุกขั้นตอน ตลอดระยะเวลาการดำเนินการวิจัยด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของอาจารย์ ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.มารุต พัฒนากรรมการสอบสารนิพนธ์ ในความกรุณาให้คำชี้แนะที่เป็นประโยชน์ รวมถึงการสละเวลาในการเป็นกรรมการสอบจนกระทั่ง สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชร พิบูลแถว และอาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนภักดี ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น ให้คำปรึกษาและทำการประเมินคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ว่าการการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ผู้ว่าการการเคหะแห่งชาติ (กคช.) รองผู้ว่าการฯ (รผก.บร.) ผู้ช่วยผู้ว่าการฯ (ผช.ผวก.บร.) ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาองค์กร (ฝพอ.) ผู้อำนวยการกองการจัดการความรู้และนวัตกรรม (กจต.) เจ้าหน้าที่สังกัดฝ่ายพัฒนาองค์กร รวมถึงเจ้าหน้าที่สังกัดฝ่ายดิจิทัล ที่ช่วยให้การสนับสนุนในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และการเคหะแห่งชาติทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการสำรวจภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ขอขอบพระคุณเจ้าของเอกสาร งานวิจัย หนังสือ และบทความ ทุกท่านที่ได้นำมาอ้างอิงในการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้สั่งสอนประสิทธิ์ประสาทความรู้ต่างๆ ให้แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาในการศึกษา

ท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่านดังกล่าวข้างต้นเป็นอย่างยิ่งที่เป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยตลอดมาในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในการได้รับความอนุเคราะห์ ส่งผลให้สารนิพนธ์ของผู้วิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี จึงขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior)	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment)	26
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
2.4 ที่มาของสมมติฐาน	59
2.5 สมมติฐานการวิจัย	60
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	60
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย	61
3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	61
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	62
3.3 การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	66
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	68
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	69
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	71
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	71
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior)	76

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)	80
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย	84
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	92
5.1 สรุปผลการวิจัย	92
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	97
5.3 ข้อเสนอแนะ	100
บรรณานุกรม	102
ภาคผนวก ก	119
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม	120
หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ	121
ภาคผนวก ข	124
ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม	125
ภาคผนวก ค	130
ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามงานวิจัย	131
ภาคผนวก ง	138
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	139
ประวัติผู้วิจัย	147

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3-1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (คน) ที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย	62
3-2	ข้อคำถามของแบบสอบถามพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior)	63
3-3	เกณฑ์การให้คะแนนพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior)	63
3-4	ระบบเกณฑ์ค่าเฉลี่ยและการแปลความหมายของพฤติกรรมเอื้อสังคม (PB)	64
3-5	ข้อคำถามขอแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)	64
3-6	เกณฑ์การให้คะแนนความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)	65
3-7	ระบบเกณฑ์ค่าเฉลี่ยและการแปลความหมายของความผูกพันต่อองค์กร (OC)	65
3-8	อำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่น ในแต่ละตัวแปร	68
4-1	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามเพศ	72
4-2	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามอายุ	72
4-3	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามสถานะภาพ	72
4-4	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา/วุฒิมัธยมศึกษา	73
4-5	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามตำแหน่งงาน	73
4-6	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามที่ทำางาน	74
4-7	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามสายงานที่สังกัด	74
4-8	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามอายุงาน/อายุราชการ	75
4-9	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามอัตราเงินเดือนที่ได้รับ	75
4-10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) โดยรวม	76
4-11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการช่วยเหลือ (Helping)	77
4-12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการแบ่งปัน (Sharing)	78
4-13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการปลอบโยน (Comforting)	79
4-14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) โดยรวม	80



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4-15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment)	81
4-16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ด้านความรู้สึก (Affective Commitment)	82
4-17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment)	83
4-18	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ	85
4-19	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการช่วยเหลือ (Helping) ในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ	86
4-20	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการแบ่งปัน (Sharing) ในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ	88
4-21	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการปลอบโยน (Comforting) ในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ	90
5-1	ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	97
ข-1	ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมเอื้อสังคม	126
ข-2	ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ	128
ค-1	ค่าอำนาจจำแนกด้วยค่า Corrected item-total correlation และค่า Alpha if item Deleted ของแบบสอบถามพฤติกรรมเอื้อสังคม	132
ค-2	ค่าอำนาจจำแนกด้วยค่า Corrected item-total correlation และค่า Alpha if item Deleted ของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ	134

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
ค-3	ค่าความเชื่อมั่นของพฤติกรรมเอื้อสังคมโดยรวมและรายด้าน	138
ค-4	ค่าความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้าน	138

## สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	60

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นผลอันเนื่องมาจากปัจจัยสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ตัวอย่างเช่น ด้านเศรษฐกิจและเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทส่งผล ทำให้อัตราการจ้างงานน้อยลง และการทำงานมีการแข่งขันกันที่สูงขึ้น และมีความเสี่ยงที่จะทำให้พนักงานถูกเลิกจ้าง หรือตกงาน เกิดการว่างงาน ส่งผลต่อความรู้สึกในการทำงานของพนักงานเมื่อพนักงานรับรู้ถึงสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงจะทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานน้อยลง ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง พนักงานจึงต้องการเปลี่ยนงานไปสู่การทำงานที่ตนเองรู้สึกพึงพอใจ และมีความสุขมากกว่าการทำงานในองค์กรเดิม สถานการณ์ดังกล่าวอาจจะทำให้การดำเนินธุรกิจขององค์กรประสบปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินงานขององค์กร (อังคณา และคณะ, 2565)

ด้วยเหตุผลนี้การศึกษาความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารและนักวิชาการ ให้ความสนใจด้วยเหตุผลที่ว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้น มีความสัมพันธ์อย่างสูงกับการเข้าออกงาน และมีความเชื่อว่าจะสามารถพยากรณ์การเข้าออกงานได้ ดังนั้นหากองค์กรสามารถทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรได้มากเท่าไร ก็จะทำให้บุคลากรปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป โดยจะทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กรในที่สุด และเพื่อเป็นการรักษานักงานที่ดีให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป (จุฑามาศ, 2564) ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กร ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้องค์กรดำเนินการ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่ไปกับการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ในการศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจะช่วยให้้องค์กรสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการบริหาร การวางแผนกำลังคน การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนทำให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เกิดความรักองค์กร อันจะช่วยลดอัตราการขาดงาน ความเฉื่อยชา การเปลี่ยนงานใหม่อีกด้วย กล่าวคือ หากบุคลากรมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ก็ย่อมจะใช้ความพยายามและความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ในการทำงานในหน้าที่เพื่อองค์กร อันจะเสริมสร้างให้เกิดผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และผลสำเร็จต่อองค์กรในภาพรวม แต่ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำก็จะแสดงพฤติกรรมการทำงานในแง่ลบต่อองค์กรด้วยการขาดความกระตือรือร้นในการทำงานละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่

ขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร ขาดงานจนถึงลาออกจากองค์กรในที่สุด (ลูติวิซซ์, 2561) ดังที่ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดัน ให้พนักงานปฏิบัติงานดีขึ้นเพราะเมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าขององค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการของบุคคลให้เกิดความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรแล้วพนักงานจะมีความผูกพันต่อ งาน และเป็นหนทางที่ตนเองจะสามารถก่อประโยชน์ให้แก่องค์กรและทำให้องค์กรบรรลุถึง เป้าหมายได้ (Porter & Other, 1974)

หน่วยรัฐวิสาหกิจ เป็นองค์กรของรัฐบาลตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์กรของรัฐบาล กิจการของรัฐตามกฎหมายที่จัดตั้งกิจการนั้น หรือหน่วยงานธุรกิจที่รัฐบาลเป็นเจ้าของที่ กระทรวงการคลังมีทุนรวมอยู่ด้วยเกินกว่าร้อยละห้าสิบ องค์กรเหล่านี้ล้วนเป็นองค์กรเชิงธุรกิจของ รัฐบาลที่บริหารจัดการโดยคณะกรรมการบริหารแทนระบบราชการ โดยรูปแบบการบริหารดังกล่าวมี วัตถุประสงค์เพื่อให้การบริหารรัฐวิสาหกิจสามารถดำเนินการได้อย่างคล่องตัว สามารถตัดสินใจเพิ่ม หรือลดหรือเปลี่ยนแปลงแนวทางการผลิตรวมทั้งการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้สามารถ สสนองตอบความต้องการของสังคมได้ทันเวลาทั้งระดับท้องถิ่นและระดับชาติ สังกัดอยู่ในหลาย กระทรวง โดยมีสาเหตุในการจัดตั้งคือ เพื่อหารายได้เข้ารัฐและบริการสังคม (สำนักงาน คณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2562)

สืบเนื่องจากการกล่าวมาในข้างต้นรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ ได้แก่ องค์กรจัดการน้ำเสีย (อจน.) การประปานครหลวง (กปน.) การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) การนิคมอุตสาหกรรมแห่ง ประเทศไทย (กนอ.) บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) และการเคหะแห่งชาติ (กคช.) (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2565) มีเป้าหมายในการพัฒนาสังหาริมทรัพย์ภาครัฐ ตามยุทธศาสตร์ประเทศ เพื่อสร้างมูลค่าในเชิงเศรษฐกิจ และพัฒนาสังคม โดยคำนึงถึงการ เปลี่ยนแปลงของลักษณะประชากร ปัจจัยแวดล้อมต่างๆ และต้องเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และชุมชน (กองพัฒนารัฐวิสาหกิจ 2, 2564) ดังนั้นในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้พนักงานมีความมุ่งมั่น ทุ่มเทต่อองค์กร รวมถึงมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่าง มาก และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

ในการนี้ สิ่งที่จะทำให้พนักงานในองค์กรช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความร่วมมือทุ่มเทในการ ขับเคลื่อนองค์กรเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายได้อย่างเต็มทีนั้น สิ่งที่สำคัญประการหนึ่ง คือ พฤติกรรม เอื้อสังคมในที่ทำงาน (Prosocial Behavior) หรือ พฤติกรรมตามความต้องการของสังคมภายใน องค์กร (Prosocial Organizational Behavior) หมายถึง พฤติกรรมเรื่องการให้ความร่วมมือในด้าน ต่างๆ ของพนักงานที่มีแก่องค์กร นอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรคาดหวังหรือกำหนดไว้ตามหน้าที่ และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างตัวพนักงานหรือหน่วยงานภายในองค์กร (Muchinsky, 1996) โดยพฤติกรรมเหล่านั้นช่วยสนับสนุนองค์กร สภาพแวดล้อมสังคมภายในที่

ทำงานให้เอื้ออำนวยในการทำงานร่วมกัน พร้อมทั้งสนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนขององค์การในภาพรวมให้ประสบความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายที่องค์การได้ตั้งไว้ ซึ่งพฤติกรรมที่กล่าวมาข้างต้นนั้น พนักงานล้วนเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ โดยองค์การไม่ได้ร้องขอและไม่ได้บังคับให้ทำ รวมทั้งไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลที่องค์การได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ โดยพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ประกอบด้วย การช่วยเหลือ (Helping) การแบ่งปัน (Sharing) การปลอบโยน (Comforting) กิจกรรมการกุศล การให้ความร่วมมือ (Cooperative) (Reykowski, 1982) นอกจากนี้พบว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับที่สูง จะแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคม (Pro-social) ในระดับสูงด้วย (กฤษดา, 2560) ดังนั้นพฤติกรรมเอื้อสังคมในการทำงาน จึงหมายถึงการที่พนักงานสามารถพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ซึ่งการแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือซึ่งกันและกันเหล่านี้จะมีผลต่อการดำเนินงานตามบริบทที่องค์การได้วางไว้ และเมื่อพนักงานได้แสดงพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นหรือสมาชิกอื่นในองค์การ จะเกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นแบบสมัครใจและจะมีการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (Bettencourt & Brown, 1997)

จากเหตุผลและความสำคัญดังที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งในสมาชิกขององค์การ จึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง พฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงาน ทำให้พนักงานในองค์การมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการแบ่งปัน และอยากมีส่วนร่วมในกิจกรรมการกุศล รวมถึงการให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การหรือไม่อย่างไร ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การ ในการนำไปปรับปรุงและวางแผนในการพัฒนาระบบด้านทรัพยากรบุคคล และด้านพัฒนาองค์การ ให้มีความผูกพันที่ดีต่อองค์การมากยิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ จำนวน 2 แห่งจากรัฐวิสาหกิจประเภทเดียวกัน 5 แห่ง ได้แก่ การประปานครหลวง (กปน.) การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) องค์การจัดการน้ำเสีย (อจน.) การเคหะแห่งชาติ (กคช.) และการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ซึ่งรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการที่ผู้วิจัยเลือก คือ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) จำนวน 509 คน และการเคหะแห่งชาติ (กคช.) จำนวน 1,664 คน รวมทั้งหมด 2,173 คน (สถิติ เดือน สิงหาคม 2565) โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรตามวิธีของ

Yamane (1973, อ้างถึงใน ธาณินทร์, 2563) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) จึงได้ตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 372 คน

### 1.3.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการวิจัยตั้งแต่เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2565 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566

### 1.3.3 ขอบเขตตัวแปรที่ศึกษา

**ตัวแปรที่ 1** ได้แก่ พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ประกอบด้วย

- 1) การช่วยเหลือ (Helping)
- 2) การแบ่งปัน (Sharing)
- 3) การปลอบโยน (Comforting)

**ตัวแปรที่ 2** ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน (Organizational Commitment) ประกอบด้วย

- 1) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment)
- 2) ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment)
- 3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment)

## 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) หมายถึง การแสดงที่บุคคลทำเพื่อประโยชน์ต่อสังคมโดยส่วนรวมหรือ เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น กระทำด้วยความสมัครใจ และไม่หวังผลตอบแทนซึ่งประกอบไปด้วย 3 ด้านดังนี้

1.4.1.1 การช่วยเหลือ (Helping) หมายถึง การกระทำของพนักงานที่พยายามจะช่วยเหลือ แบ่งเบา บรรเทาปัญหา ความต้องการรวมถึงทำประโยชน์ให้แก่สมาชิก หรือองค์การโดยไม่มีอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

1.4.1.2 การแบ่งปัน (Sharing) หมายถึง การกระทำที่ตั้งใจของพนักงานในการที่จะแบ่งปัน เสียสละ หรือให้ยืม สิ่งของ หรือมิใช่สิ่งของ ที่ตนเองครอบครองอยู่ ให้แก่สมาชิกภายในองค์การ หรือ ตัวองค์การ เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์หรือบรรลุเป้าหมายขององค์การ

1.4.1.3 การปลอบโยน (Comforting) หมายถึง การกระทำทางวาจา หรือการแสดงท่าทางของสมาชิกในองค์การ ในการบรรเทาความทุกข์ หรือความรู้สึก โดยการใช้คำพูดเพื่อให้กำลังใจ หรือการแสดงการโอบกอดรวมถึงการสัมผัสเพื่อให้ผู้อื่นรู้สึกผ่อนคลายความกังวลใจ ความไม่สบายใจ

1.4.2 ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง ความรู้สึกและพฤติกรรมที่ดี ในการเป็นส่วนหนึ่ง รวมถึงการมีส่วนร่วมในองค์กรของพนักงาน ที่แสดงถึงความยินดีที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน และส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ด้านดังนี้

1.4.2.1 ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานคนหนึ่งมีความเชื่อมั่น ความศรัทธาที่หนักแน่น ในการยอมรับเป้าหมาย รวมถึงค่านิยมขององค์กร พนักงานเหล่านี้มักจะมีความรู้สึกอยากมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร เพื่อสมาชิกทั้งองค์กรจะได้รับประโยชน์ร่วมกัน อีกทั้งยังเชื่อว่าหากลาออกจะยิ่งทำให้สูญเสียสิ่งที่ได้ลงทุนกับองค์กร รวมไปถึงมิตรภาพภายในระหว่างสมาชิก

1.4.2.2 ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึกยึดติดทางอารมณ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรที่เต็มใจ และพร้อมใช้ความสามารถของตนในการพัฒนา แก้ไขปัญหา รวมถึงการเสียสละ ช่วยเหลือองค์กร และสมาชิกเพื่อให้บรรลุเป้าหมายแม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทน

1.4.2.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่าตนนั้นเป็นสมาชิกขององค์กรมีภาระหน้าที่ ทำให้เกิดการรับรู้ของการเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งทำให้เกิดทัศนคติการทำงานในเชิงบวก โดยทำให้เกิดความทุ่มเท เต็มใจในการทำงานและจงรักภักดีที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรต่อไป

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทราบถึงระดับพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ

1.5.2 ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ

1.5.3 ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนส่งเสริมด้านวัฒนธรรมองค์กร เพื่อนำไปใช้ในการเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยพิจารณาจากพฤติกรรมเอื้อสังคม เช่น หากพฤติกรรมเอื้อสังคมด้านใดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติผู้วิจัยจะเสนอให้องค์กรจัดโครงการหรือกิจกรรม เพื่อเพิ่มระดับของพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงาน ดังนั้นพนักงานที่มีระดับพฤติกรรมเอื้อสังคมสูง ความผูกพันต่อองค์กรก็จะอยู่ในระดับที่สูงด้วยเช่นกัน

1.5.4 ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษาให้กับผู้วิจัยที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เพื่อที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาต่อยอดทางด้านการศึกษาต่อไปได้ในอนาคต



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ” ผู้วิจัยได้เสนอแนวคิดที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior)
  - 2.1.1 ความหมายของพฤติกรรมเอื้อสังคม
  - 2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเอื้อสังคม
  - 2.1.3 ความเป็นมาของพฤติกรรมเอื้อสังคม
  - 2.1.4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเอื้อสังคม
  - 2.1.5 การวัดพฤติกรรมเอื้อสังคม
  - 2.1.6 การพัฒนาพฤติกรรมเอื้อสังคม
  - 2.1.7 องค์ประกอบของพฤติกรรมเอื้อสังคม
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)
  - 2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
  - 2.2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
  - 2.2.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร
  - 2.2.4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
  - 2.2.5 การเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร
  - 2.2.6 ผลของความผูกพันต่อองค์กร
  - 2.2.7 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 2.3.1 งานวิจัยภายในประเทศ
  - 2.3.2 งานวิจัยต่างประเทศ
- 2.4 ที่มาของสมมติฐาน
- 2.5 สมมติฐานการวิจัย
- 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

## 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงาน (Prosocial Behavior)

### 2.1.1 ความหมายของพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior)

ราชบัณฑิตยสถาน (2553) พจนานุกรมศัพท์จิตวิทยา ฉบับราชบัณฑิต ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ไว้ว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม หมายถึง การแสดงออกที่บุคคล ทำเพื่อประโยชน์ต่อสังคมโดยส่วนรวมหรือ เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

พัชรพร (2554) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมเอื้อสังคมว่าหมายถึง พฤติกรรมที่กระทำเพื่อประโยชน์ต่อผู้อื่น เป็นการกระทำด้วยความสมัครใจโดยไม่หวังผลตอบแทน ซึ่งบางครั้งอาจจะต้องเสียสละทั้งเวลาและทรัพย์สินหรือเสี่ยงชีวิตในการให้ความช่วยเหลือ

ปิยาภรณ์ (2555) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมเอื้อสังคม ว่าหมายถึง การกระทำต่างๆ ของบุคคลหนึ่งที่แสดงออกต่อบุคคลหนึ่ง ในขณะที่มีปฏิสัมพันธ์หรือทำกิจกรรมร่วมกัน โดยเป็นการแสดงออกที่สอดคล้องกับข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรม

จิติพร (2556) ได้ให้ความหมายว่าการวิจัยเกี่ยวกับองค์การมีการค้นพบสิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับพนักงานอย่างหนึ่ง นั่นคือพนักงานบางคนได้แสดงถึงประสิทธิผลและความผาสุกที่ได้รับจากองค์การ โดยการปฏิบัติหน้าที่ที่เหนือความคาดหมายที่องค์การได้อธิบายไว้ในตัวงานที่เรียกว่า “พฤติกรรมตามความต้องการของสังคมภายในองค์การ” (Prosocial Organizational Behavior) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของปรากฏการณ์ที่เรียกว่า “Organizational Citizenship Behavior” หรือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หรืออาจจะเรียกอีกอย่างว่า “พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท” (Extra Role Behavior) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า พฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงาน (Prosocial Behavior) หรือ พฤติกรรมตามความต้องการของสังคมภายในองค์การ (Prosocial Organizational Behavior) หมายถึง พฤติกรรมการให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ของพนักงานที่มีให้แก่องค์การ นอกเหนือจากบทบาทที่องค์การคาดหวังไว้หรือกำหนดไว้ตามหน้าที่ และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างตัวพนักงานหรือหน่วยงานภายในองค์การ โดยพฤติกรรมเหล่านั้นช่วยสนับสนุนองค์การ สภาพแวดล้อมสังคมภายในที่ทำงานให้เอื้ออำนวยต่อการทำงานร่วมกัน พร้อมทั้งสนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนขององค์การในภาพรวมให้ประสบความสำเร็จ หรือบรรลุเป้าหมายที่องค์การได้ตั้งไว้ ซึ่งพฤติกรรมที่กล่าวมาข้างต้นเหล่านั้นพนักงานล้วนเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ โดยองค์การไม่ได้ร้องขอและไม่ได้บังคับให้ทำ รวมทั้งไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลที่องค์การกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ

อริวัฒน์ (2558) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมเอื้อสังคม หมายถึง การกระทำของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นประโยชน์กับผู้อื่นหรือกลุ่มบุคคลอื่นด้วยความตั้งใจหรือด้วยความสมัครใจ โดยไม่มุ่งหวังผลประโยชน์หรือรางวัลตอบแทนใดๆ ในภายหลัง และการกระทำดังกล่าวอาจทำให้บุคคลต้องเสียสละเวลา ทรัพย์สิน กำลังกาย กำลังความคิด กำลังใจ หรือบางครั้งอาจจะเป็นการเสี่ยงต่อชีวิตของผู้กระทำได้

กุลพัฒน์ (2561) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมเอื้อสังคม ว่าหมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกทางกล้ำเนื้อของร่างกาย อันเนื่องมาจากความคิด ความรู้สึก เอาใจใส่ มีน้ำใจ เห็นแก่ผู้อื่นเพื่อช่วยเหลือ หรือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นหรือสังคม ด้วยความสมัครใจเต็มใจ ไม่คาดหวังผลประโยชน์ตอบแทน และใช้ค่าใช้จ่ายส่วนตัวในการกระทำ

ศุภสิทธิ์ (2565) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมเอื้อสังคมว่าหมายถึง การกระทำของบุคคลหนึ่งๆ ที่เกิดขึ้นการช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งโดยส่วนมากแล้วไม่มีการหวังผลตอบแทน หรือการกระทำของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นประโยชน์กับผู้อื่นหรือกลุ่มบุคคลอื่นด้วยความตั้งใจหรือด้วยความสมัครใจ โดยไม่มุ่งหวังผลประโยชน์หรือรางวัลตอบแทน และการกระทำดังกล่าวอาจทำให้บุคคลต้องเสียสละเวลา ทรัพย์สิน กำลังใจ กำลังความคิด กำลังกาย หรือบางครั้งอาจจะเป็นการเสี่ยงต่อชีวิตของผู้กระทำได้

Batson & Powell (2003) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมเอื้อสังคม ว่าเป็นพฤติกรรมทางด้านบวก และเป็นกรกระทำที่มุ่งมั่นตั้งใจกระทำที่เป็นประโยชน์กับผู้อื่น โดยพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์กับผู้อื่นนั้นจะเป็นกรกระทำที่เป็นประโยชน์กับผู้อื่นมากกว่าเป็นพฤติกรรมเพื่อตนเอง

Fitzgerald, Thompson, & Whitaker (2010) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม หมายถึง การกระทำที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เป็นพฤติกรรมที่มีระดับขั้นตั้งแต่ระดับต่ำไปจนถึงระดับสูง การช่วยเหลือระดับต่ำ เช่น การสนับสนุนทางอารมณ์ การให้กำลังใจการช่วยเหลือระดับกลาง เช่น การช่วยเหลือในระหว่างเจ็บป่วย การสนับสนุนด้านการเงินวัสดุสิ่งของและพฤติกรรมการช่วยเหลือระดับสูงซึ่งมีค่าใช้จ่ายส่วนบุคคลสูง เช่น การบริจาคไต การบริจาคโลหิตการเข้าช่วยเหลือผู้อื่นโดยมีความเสี่ยงถึงขั้นบาดเจ็บสาหัส หรืออันตรายถึงแก่ชีวิต

Baumeister & Bushman (2011) ได้เสนอแนะว่า พฤติกรรมเอื้อสังคมหมายถึงการกระทำที่ถือเป็นสิ่งดีสำหรับผู้อื่นหรือต่อสังคม มีค่าใช้จ่ายสำหรับผู้กระทำ ตัวอย่างพฤติกรรม เช่น เคารพผู้อื่น ให้ความช่วยเหลือ เชื่อฟัง ให้อภัย ความร่วมมือ เสียสละ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ความยุติธรรม และการให้อภัย

Leiberg, Klimecki, & Singer (2011) ได้กล่าวถึงคำว่า พฤติกรรมเอื้อสังคมนั้นเป็นลักษณะพฤติกรรมที่แพร่หลายของมนุษย์ที่อยู่รวมกันเป็นสังคม เช่น ในการให้ความร่วมมือกับผู้อื่น การแบ่งปัน และเข้าช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นอยู่ในความต้องการ

Franzoi (2012) ได้แนะนำว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม หมายถึง การกระทำโดยสมัครใจและตั้งใจ เพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่นหรือสังคม โดยมีค่าใช้จ่ายส่วนบุคคลที่อาจเป็นเงิน วัสดุสิ่งของ แรงกาย หรือเวลา พฤติกรรมเอื้อสังคมจึงไม่รวมการกระทำที่ถูกบังคับ ไม่ตั้งใจ และการกระทำที่ไม่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

Kostelnik, Gregory, Soderman & Whiren (2012) ได้กล่าววว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม หมายถึง การกระทำด้วยความสมัครใจ มีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นให้ได้รับผลประโยชน์ โดยไม่

หวังผลตอบแทน มีค่าใช้จ่ายในการกระทำ บางครั้งต้องเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงทางกายภาพหรือทางสังคม พฤติกรรมเอื้อสังคมตรงข้ามกับ พฤติกรรมต่อต้านสังคม (Anti-social) เช่น ความเห็นแก่ตัว และความก้าวร้าว

Myers (2012) ได้เสนอว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม เป็นการกระทำของบุคคลที่มีเป้าหมายไม่ใช่เพื่อผลประโยชน์ของตน แต่เพื่อเป็นประโยชน์ของผู้อื่นหรือสังคม การกระทำดังกล่าวมีค่าใช้จ่ายของตนเอง เช่น เงิน ทรัพยากร แรงกาย หรือเวลา

Balcikanli (2013) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม หมายถึง การกระทำหรือการดำเนินการโดยสมัครใจ มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือหรือให้ผลประโยชน์แก่บุคคลอื่น

Carlo (2014) แนะนำว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม หมายถึง การกระทำที่เต็มใจตั้งใจ เพื่อช่วยเหลือหรือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นหรือสังคม

Lay & Hoppmann (2015) ได้เสนอแนะว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม หมายถึง การกระทำโดยเต็มใจตั้งใจ เพื่อช่วยเหลือ เห็นแก่ผู้อื่น หรือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยไม่คิดหวังผลตอบแทน การกระทำนี้มีตั้งแต่ช่วยเหลือเพียงเล็กน้อย ไปจนถึงยอมเสียสละชีวิตของตนเอง

Spinrad & Knafno-Noam (2015) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม ยังหมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกทางร่างกาย เนื่องจากความคิด ความรู้สึก การเอาใจใส่ มีน้ำใจเห็นแก่ผู้อื่น เพื่อช่วยเหลือ หรือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นและสังคม ด้วยความเต็มใจไม่คาดหวังผลตอบแทน การช่วยเหลือ แบ่งปัน การดูแล การรู้ซึ่งถึงความรู้สึก การปลอบโยน ความร่วมมือและการเสียสละ

Marshall-Pescini (2016) ได้กำหนดนิยามของ พฤติกรรมเอื้อสังคมว่าหมายถึง การกระทำเพื่อช่วยเหลือ เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นหรือสังคม โดยไม่หวังผลตอบแทน และมีค่าใช้จ่ายส่วนตัวในการกระทำ

Paulus (2017) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม หมายถึง การกระทำเชิงบวกทางสังคมที่เห็นได้ชัดหรือระบุได้อย่างชัดเจนว่าเป็นการกระทำที่มุ่งผลประโยชน์หรือสวัสดิการให้แก่ผู้อื่นหรือสังคม

Piff & Robinson (2017) ได้แนะนำว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม หมายถึง การกระทำโดยสมัครใจให้ความสำคัญ และตั้งใจเพื่อช่วยเหลือ มอบผลประโยชน์แก่บุคคลอื่นหรือสังคม ก่อนผลประโยชน์ของตนเอง

Spinrad & Gal (2018) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม หมายถึงการช่วยเหลือโดยสมัครใจ มีเป้าหมายไปที่ประโยชน์หรือสวัสดิภาพของผู้อื่น มีเหตุผลหรือแรงจูงใจของการแสดงพฤติกรรมมาจาก การเห็นแก่ผู้อื่นและการเห็นแก่ตนเอง

ทั้งนี้ผู้วิจัยยังได้พบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานที่มีความคล้ายคลึงกัน และได้อธิบายพฤติกรรมนี้ว่า พฤติกรรมเอื้อสังคมในองค์การ (Prosocial Organizational Behaviors) โดยมีการให้ความเห็นของพฤติกรรมดังกล่าว ดังต่อไปนี้

Brief & Molowidlo (1986) ได้ให้ความเห็นว่า องค์การเป็นกลุ่มทางสังคมแห่งหนึ่งเช่นกัน ซึ่งพฤติกรรมเอื้อสังคมนั้นเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์การ นอกจากนี้ยังได้อธิบายว่าพฤติกรรมเอื้อสังคมโดยทั่วไปนั้นจะเป็นพฤติกรรม การช่วยเหลือ (Helping) การแบ่งปัน (Sharing) การบริจาค (Donating) การให้ความร่วมมือ (Cooperating) และการอาสาสมัคร (Volunteering) ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมในเชิงบวกโดยมีเป้าหมายเพื่อสร้าง หรือรักษาความเป็นอยู่ที่ดี และความปกติสุขแก่บุคคลอื่น

Brief & Motowidlo (1986) นอกจากนี้ยังได้มีการให้ความหมายว่าพฤติกรรมเอื้อสังคมเป็นการกระทำที่อยู่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคคล เช่น การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน แสดงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการปกป้ององค์การจากอันตรายที่ไม่คาดคิด แนะนำแนวทางในการพัฒนาองค์การ การพัฒนาตนเอง และความรับผิดชอบต่อองค์การ โดยทั้งหมดนี้เป็นส่วนสำคัญสำหรับการอยู่รอดขององค์การ ต่อมา Motowidlo (1996) และได้พัฒนาเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมผลการปฏิบัติงาน หรือ Contextual Performance (CP)

Van & Motowidlo (1996) กล่าวว่า พฤติกรรมเอื้อสังคมในการปฏิบัติงานนั้นสามารถแบ่งได้ออกเป็น 2 ส่วน คือ

1) การเอื้ออำนาจระหว่างบุคคล (Interpersonal Facilitation) หมายถึง พฤติกรรมที่เอื้อให้องค์การประสบความสำเร็จ โดยเน้นไปที่พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การสร้างขวัญกำลังใจการสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือ การขจัดอุปสรรคที่ขัดขวางการทำงาน และการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการงาน

2) การอุทิศให้การทำงาน (Job Dedication) โดยมุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมการมีวินัยในตนเอง (Self-disciplined Behaviors) เช่น การปฏิบัติตามกฎขององค์การ การทำงานหนัก การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ในองค์ประกอบนี้จะเป็นแรงจูงใจที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล

ทั้งนี้ นักวิจัยบางกลุ่มเสนอว่าพฤติกรรมที่ส่งเสริมผลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นมีความใกล้เคียงกันอย่างยิ่ง

Organ (1997) ได้ให้ความหมาย พฤติกรรมเอื้อสังคมว่าเป็นการกระทำที่มีส่วนร่วมโดยการส่งเสริม หรือเอื้ออำนาจทางด้านสังคม และด้านจิตวิทยาต่อการทำงานปกติ (Task Performance) ซึ่งมีรูปแบบของพฤติกรรมที่ส่งเสริมผลการปฏิบัติงาน (Contextual Performance) ได้แก่

- 1) การอาสาสมัครทำกิจกรรมที่นอกเหนือจากหน้าที่ของตน
- 2) การมุ่งมั่น และกระตือรือร้นเมื่อจำเป็นต้องทำงานที่สำคัญให้สำเร็จโดยเร็ว
- 3) การช่วยเหลือบุคคลอื่น
- 4) การการยอมปฏิบัติตามกฎข้อบังคับขององค์การ แม้ว่าจะทำให้เกิดความไม่สะดวกสบายก็ตาม
- 5) การสนับสนุน พร้อมปกป้ององค์การ

Rioux & Penner (2001) กล่าวว่า พฤติกรรมเอื้อสังคมในองค์กรนั้นมักเกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทั้งนี้เมื่อพิจารณากรอบแนวคิดที่ผ่านมาสามารถแบ่ง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ 2 ส่วน ได้แก่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรใน ระดับบุคคล เช่นการให้ความช่วยเหลือจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเอื้อสังคมในระดับบุคคลโดยตรง หรือกลุ่มในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับองค์กร เช่น การมี จิตสำนึก และการยอมตามซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเอื้อสังคมในระดับองค์กร

Alvarez & Thompson (2009) กล่าวว่า พฤติกรรมเอื้อสังคมมีความหมายคาบเกี่ยว (Overlap) กับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และการเห็นแก่บุคคลอื่น และการอุทิศให้การทำงาน นั้นคาบเกี่ยวกับการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา การเป็นพลเมืองดี และการมีจิตสำนึก ขณะที่ Organ (1997) แย้งว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมที่ส่งเสริมผลการปฏิบัติงานแม้จะมีความหมายคล้ายกับ องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลับมีความแตกต่างกัน คือ พฤติกรรมที่ ส่งเสริมผลการปฏิบัติงานมุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน (Non-task) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มี ส่วนช่วยในการรักษา และสนับสนุนการทำงาน นอกจากนี้พฤติกรรมที่ส่งเสริมผลการปฏิบัติงานไม่ได้ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับผลของพฤติกรรมต่อการเชื่อมโยงกับรางวัลอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ Motowidlo (2000) และยังสามารถอธิบายเพิ่มเติมอีกว่าพฤติกรรมที่ส่งเสริมผลการปฏิบัติงานนั้นมี ขอบเขตที่กว้างกว่า เพราะไม่จำกัดว่าจะต้องเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากงาน (Discretionary) และไม่เกี่ยวข้องกับระบบรางวัลเท่านั้น แต่หมายรวมถึงพฤติกรรมที่ช่วยเหลือ และสนับสนุนงาน ปกติด้วย

จากความหมายของพฤติกรรมเอื้อสังคมที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม เป็นการกระทำของหรือการแสดงออกของบุคคลอย่างมีเป้าหมาย เพื่อช่วยเหลือผู้อื่น กลุ่มบุคคลอื่น หรือสังคม ด้วยความเต็มใจ โดยไม่มุ่งหวังผลประโยชน์ที่เป็นรูปธรรมหรือรางวัลตอบแทน แม้ว่า จะต้องเสียสละ เวลา ทรัพย์สิน กำลังกาย หรือบางครั้งอาจเป็นการเสี่ยงชีวิต ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าว แสดงออกมาในรูปแบบของการช่วยเหลือ การแบ่งปัน และการปลอมโยน

### 2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเอื้อสังคม

สืบเนื่องจากพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ที่กล่าวมาในข้างต้น ทำให้ นักจิตวิทยาและ นักสังคมศาสตร์ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างพฤติกรรมเอื้อสังคมให้แก่ผู้คน และกลุ่มคนให้รับรู้ว่าการกระทำดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้สังคมมีประชากรที่มีคุณภาพ กล่าวคือ ประชากรจะคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน ด้วยเหตุนี้ นักจิตวิทยาและนัก สังคมศาสตร์จึงสนใจศึกษาพฤติกรรมเอื้อสังคมกันอย่างกว้างขวางโดยการศึกษาและทดลองเพื่อให้ ค้นพบสาเหตุ และปัจจัยต่างๆที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเอื้อสังคม

ตามแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ โดยสามารถแบ่งนักจิตวิทยาที่สนใจศึกษาพฤติกรรมเอื้อสังคม ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

**กลุ่มทฤษฎีพัฒนาการทางปัญญา (Cognitive Developmental Theory)**

**กลุ่มทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Cognitive Theory)**

**กลุ่มที่สนใจเกี่ยวกับต้นเหตุทางจิตสังคม (Psychosocial Origins)**

นักจิตวิทยาที่สนใจศึกษาพฤติกรรมเอื้อสังคมทั้ง 3 กลุ่มเน้นศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกร่วม (Empathy) ซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญของการแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคมรายละเอียดมีดังนี้

**กลุ่มทฤษฎีพัฒนาการทางปัญญา (Cognitive Developmental Theory)** ซึ่งมี เพียเจต์ (Piaget) เป็นผู้นำ นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ เชื่อว่าพฤติกรรมเอื้อสังคมขึ้นอยู่กับพัฒนาการทางด้านเชาวน์ปัญญา โดยถือว่าก่อนที่เด็กจะเห็นใจในความทุกข์ของผู้อื่น และสามารถจะช่วยเหลือผู้อื่นได้ เด็กจะต้องมีความสามารถทางเชาวน์ปัญญาที่จะมองเห็นปัญหาในแง่มุมมองของผู้อื่นเสียก่อน

สุจิตรา (2534, อ้างถึงใน ดุลยา, 2552) ทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญาของ เพียเจต์ กล่าวว่า พัฒนาการทางสติปัญญา เกิดจากการเจริญเติบโตและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสติปัญญาซึ่งอยู่ภายใต้ 2 กระบวนการ คือ กระบวนการจัดระบบ (Organization) และกระบวนการปรับตัว (Adaptation) การปรับตัวประกอบด้วยกระบวนการ 2 กระบวนการ คือ กระบวนการดูดซึม (Assimilation) และกระบวนการปรับโครงสร้าง (Accommodation) กล่าวคือ โดยปกติแล้วบุคคลจะมีระดับสติปัญญาอยู่ในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งสามารถจะรับประสบการณ์ต่างๆ ได้ภายในขอบเขตของโครงสร้างทางสติปัญญาในระดับนั้น เมื่อบุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมใหม่บุคคลจะปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่นั้น โดยการดูดซึมเอาสิ่งเร้านั้นเข้ามาไว้ในโครงสร้างความคิด ถ้าหากสิ่งเร้าที่รับเข้าไปใหม่นั้นมีลักษณะเหมือนหรือคล้ายกับโครงสร้างความคิดเดิม บุคคลจะจัดสิ่งเร้านั้นเข้าไปไว้ในโครงสร้างความคิดเดิมทำให้โครงสร้างความคิดเดิมขยายกว้างขึ้น แต่ถ้าหากสิ่งเร้าที่รับเข้าไปใหม่นั้นมีลักษณะแตกต่างไปจากโครงสร้างความคิดที่มีอยู่จะทำให้เกิดสภาวะที่ไม่สมดุล (Disequilibrium) ขึ้น บุคคลต้องปรับโครงสร้างความคิดเดิมให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ซึ่งผลจากการปรับตัวจะทำให้บุคคลอยู่ในสภาวะสมดุล (Equilibrium) ฉะนั้นการที่มนุษย์มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างความคิดให้อยู่ในสภาวะสมดุลดังกล่าว ทำให้มนุษย์สามารถปรับตัวเข้าสิ่งแวดล้อมได้ และก่อให้เกิดพัฒนาการทางสติปัญญาจากขั้นหนึ่งไปสู่อีกขั้นหนึ่ง

**กลุ่มทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Cognition Learning Theory)** ซึ่งมี แบนดูรา (Bandura) เป็นผู้นำ นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ เชื่อว่าพฤติกรรมเอื้อสังคมเป็นพฤติกรรมที่เรียนรู้จากกระบวนการสังคมประกิต (Socialization) ขึ้นอยู่กับสภาพสิ่งแวดล้อม ถ้าเด็กเจริญเติบโตในสิ่งแวดล้อมที่ประกอบด้วยผู้ใหญ่หรือผู้ที่ใกล้ชิด เช่น เพื่อนที่แสดงพฤติกรรมเอื้อสังคมเป็นตัวอย่าง เด็กจะเลียนแบบพฤติกรรมเอื้อสังคมด้วย

สุรางค์ (2548, อ้างถึงใน ปวรี, 2562) นอกจากนี้การสอนด้วยถ้อยคำข่าวสาร (Verbal Instruction) และการให้แรงเสริมทางบวกต่อพฤติกรรมเอื้อสังคม ช่วยให้เด็กเรียนรู้พฤติกรรมดีขึ้น โดย Bandura ให้ความหมายของการเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดย Bandura ให้ความเห็นว่า การที่บุคคลเกิดการเรียนรู้ นั้น ไม่จำเป็นจะต้องพิจารณาจากการแสดงออกเสมอไป หากแต่ การได้มาซึ่งความรู้ใหม่ ๆ (Acquired) ถือว่าได้เกิดการเรียนรู้แล้ว ถึงแม้ว่าจะยังไม่มี การแสดงออกก็ตาม และการแสดงออกของพฤติกรรมก็สะท้อนให้เห็นถึงการเรียนรู้ นอกจากนี้ แนวคิดของทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม Bandura ยังได้เสนอว่าพฤติกรรมของคนเรานั้นไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมเพียงอย่างเดียว หากแต่จะต้องมีปัจจัยส่วนบุคคลร่วมด้วย และการเข้าร่วมของปัจจัยส่วนบุคคลนั้นจะต้อง ร่วมกันในลักษณะที่กำหนดซึ่งกันและกัน กับปัจจัยทางด้านพฤติกรรม

1) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลกับพฤติกรรม กล่าวคือ ปัจจัยด้านความคิด ความรู้สึก ความคาดหวัง ความเชื่อ การรับรู้เกี่ยวกับตนเอง เป้าหมาย และความตั้งใจ เป็นตัวกำหนด ลักษณะและทิศทางของพฤติกรรม ในขณะที่พฤติกรรมก็เป็นตัวกำหนดลักษณะการคิด และการสนองตอบทางอารมณ์

2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมกับบุคคล กล่าวคือ ความคาดหวัง ความเชื่อ อารมณ์ และความสามารถทางปัญญาของบุคคล จะพัฒนาและเปลี่ยนแปลงโดยอิทธิพลทางสังคมที่ให้ข้อมูลและกระตุ้นการสนองตอบทางอารมณ์โดยการผ่านตัวแบบการสอน และการชักจูงทางสังคม โดยแต่ละบุคคลตอบสนองต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางสังคมและลักษณะทางกายภาพ เช่น อายุ ขนาดของร่างกาย เชื้อชาติ เพศ ความน่าสนใจของร่างกาย บทบาทและสภาพทางสังคม

3) ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและสภาพแวดล้อม กล่าวคือพฤติกรรมเปลี่ยนเงื่อนไขตามสภาพแวดล้อม ในขณะที่เดียวกันเงื่อนไขของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปนั้น ก็ทำให้พฤติกรรมถูกเปลี่ยนไปด้วย Bandura เชื่อว่าการเรียนรู้ของคนนั้นส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่นที่เป็นตัวแบบ ในการเรียนรู้ผ่านตัวแบบที่สามารถถ่ายทอดทั้งความคิด และการแสดงออกได้พร้อม ๆ กันได้ประกอบด้วย 4 กระบวนการ

3.1) กระบวนการใส่ใจ (Attention) ความใส่ใจของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญมาก บุคคล จะไม่สามารถเรียนรู้ได้ ถ้าขาดการใส่ใจ และจะรับรู้ได้อย่างแม่นยำถึงพฤติกรรมที่ตัวแบบแสดงออก องค์ประกอบที่มีผลต่อกระบวนการใส่ใจมี 2 องค์ประกอบ ได้แก่

3.1.1) องค์ประกอบของตัวแบบเอง กล่าวคือ ตัวแบบที่ต้องมีลักษณะเด่นชัด

3.1.2) พฤติกรรมที่ตัวแบบแสดงออกมาไม่มีความซับซ้อนซึ่งผู้สังเกตจะสามารถจดจำพฤติกรรมดังกล่าวไว้ได้มาก



3.2) กระบวนการจดจำ (Retention) การที่บุคคลสามารถที่จะเลียนแบบ หรือแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวแบบได้ อาจจะมีการจดจำด้วยคำพูด หรือการจดจำด้วยภาพ ซึ่งการจดจำด้วยภาพจะทำให้จดจำได้นานและคงทน

3.3) กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวแบบ (Reproduction) เป็นกระบวนการที่บุคคลนำสิ่งที่จดจำ มาแสดงออกเป็นการกระทำ หรือแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวแบบ ปัจจัยสำคัญของความสามารถในการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวแบบ คือความพร้อมทั้งด้านร่างกาย และทักษะ ที่จำเป็นในการเลียนแบบ โดยผู้สังเกตแต่ละคนอาจแสดงได้แตกต่างกัน

3.4) กระบวนการจูงใจ (Motivation) การที่บุคคลที่เกิดการเรียนรู้แล้วแสดงพฤติกรรมการเรียนรู้หรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับกระบวนการจูงใจ ว่าพฤติกรรมนั้นเป็นที่ยอมรับหรือไม่ซึ่งขึ้นอยู่กับมาตรฐานภายในตัวของผู้สังเกต นอกจากนี้ผู้สังเกตเองยังสามารถเกิดการเรียนรู้จากการเฝ้าสังเกตด้วยกระบวนการต่อไปนี้

3.4.1) การเรียนรู้โดยการสังเกตและจากผู้ที่ทำหน้าที่อบรมผู้เรียน (Socializing Agent) การเรียนรู้สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ตัวแบบที่ผู้สังเกตจึงเป็นไปได้ทั้งจากตัวแบบจริงหรืออาจเป็นตัวแบบที่ไม่มีชีวิต เช่น สื่อทางโทรทัศน์ สื่อทางภาพยนตร์ และการตูน นอกจากนี้ ครูและผู้ปกครอง ซึ่งเป็นผู้ที่ใกล้ชิดผู้สังเกตมากที่สุด มีหน้าที่สำคัญก็คือ การสอนให้ผู้สังเกตมีความรับผิดชอบ มีการแสดงพฤติกรรมที่เป็นที่ยอมรับของสังคม และอยู่ในขอบเขตของวัฒนธรรม ประเพณี โดยเรียกกระบวนการนี้ว่า การถ่ายทอดทางสังคมหรือสังคมประกิต (Socialization)

3.4.2) การเรียนรู้โดยการสังเกตและการเรียนการสอนในห้องเรียน ครูเป็นตัวแบบที่มีอิทธิพลต่อผู้เรียน ผู้เรียนแต่ละคนเป็นทั้งผู้สังเกตและตัวแบบ ผู้เรียนบางคนเป็นตัวแบบที่มีอิทธิพลต่อเพื่อนในชั้นเรียน เพราะเป็นตัวแบบที่ดีและมีลักษณะที่คล้ายคลึงกับผู้เรียนมากที่สุด เนื่องจากอยู่ในวัยเดียวกัน แต่พฤติกรรมที่เรียนรู้จากเพื่อนมีทั้งดีและไม่ดี ฉะนั้นความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือการเลียนแบบจึงมีความสำคัญมากสำหรับครูในการสอนโดยนอกจากครูจะเป็นตัวแบบแล้วยังช่วยสอนให้ผู้เรียนเป็นทั้งตัวแบบและผู้เรียนที่มีคุณค่ามีพฤติกรรมตามที่สังคมต้องการ โดยการปลูกฝังพฤติกรรมที่เอื้อสังคม (Prosocial Behavior) เช่น การมีน้ำใจ การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น ช่วยเหลือผู้อื่น มีความเมตตากรุณา ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่การรู้จักมีความเกรงใจผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยครูควรแสดงตนเป็นตัวอย่างและให้การสนับสนุน

**กลุ่มที่สนใจเกี่ยวกับต้นเหตุทางจิตสังคม (Psychosocial Origins) ของพฤติกรรมเอื้อสังคม** นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้มักสนใจศึกษาตัวแปรในการอบรมเลี้ยงดูเด็กให้เป็นผู้ใหญ่ที่มีความร่วมมือ ซึ่งเป็นรากฐานของความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และต้องการให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นประสบความทุกข์ ในประเด็นความร่วมมือรู้สึก ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการหยิ่งรู้ ความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น อัจฉรา

และดูลยา (2557, อ้างถึงใน นาริรัตน์, 2561) อีกทั้งความร่วมมือรู้สึกเป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมเอื้อสังคม โดยความร่วมมือรู้สึกเปรียบเสมือนสื่อกลางเชื่อมโยงระหว่างการรับรู้ถึงความต้องการหรือความทุกข์ของบุคคลอื่นกับการแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคม

จากการหาข้อมูลและทบทวนทฤษฎีข้างต้น อาจกล่าวได้ว่าความสามารถในการเข้าใจทัศนะผู้อื่น หรือความสามารถในการสวมบทบาทเปรียบเสมือนการเอาใจเขามาใส่ใจเรา หรือการนำตัวเราเข้าไปแทนที่ผู้อื่น ทำให้เราเข้าใจถึงความคิด อารมณ์ และความรู้สึก นอกจากนี้ ถ้าบุคคลทุกฝ่ายทุกภาคส่วน ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาความสามารถในการเข้าใจทัศนะของผู้อื่น โดยการสร้างแรงจูงใจอันจะนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมเอื้อสังคม และช่วยเหลือหลอมให้ประชากรที่มีคุณภาพ คือ ทั้งเก่ง ดี และมีความสุข จากการทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นอันจะทำสังคมน่าอยู่ และเจริญรุ่งเรืองต่อไป

### 2.1.3 ความเป็นมาของพฤติกรรมเอื้อสังคม

The New York Times (1964, อ้างถึงใน ธีระพร, 2561) การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมช่วยเหลือเริ่มต้นขึ้นหลังจากมีเหตุการณ์ฆาตกรรมผู้หญิงชื่อ คิตตี จีโนวิส (Kitty Genovese) ในนครนิวยอร์กเมื่อวันที่ 13 มีนาคม ค.ศ. 1964 หนังสือพิมพ์ เดอะนิวยอร์ก ไทมส์ ลงข่าวครั้งแรกวันที่ 14 มีนาคม ค.ศ. 1964 ในเนื้อข่าวลงว่ามีผู้รับรู้เหตุการณ์ 38 คน คิตตีถูกคนร้ายแทง แล้วหวนกลับมาแทงอีก 2 รอบและจบด้วยการข่มขืน ระหว่างเหตุการณ์เกิดขึ้นมีเพื่อนบ้านคนหนึ่งได้เปิดหน้าต่างมาตะโกนให้คนร้ายปล่อยผู้หญิงคนนั้นไป แต่ไม่มีใครโทรหาตำรวจระหว่างเหตุการณ์เกิดขึ้น ในที่สุดมีคนโทรหาตำรวจ 1 คน หลังจากคิตตีเสียชีวิตแล้ว ฆาตกร ชื่อ วินสตัน โมสลีย์ (Winston Moseley) ถูกจับในอีก 5 วันต่อมา

Knickerbocker (2003, อ้างถึงใน ชัชวีรธร, 2552) ได้อธิบายถึงความเป็นมาของพฤติกรรมเอื้อสังคม สามารถสรุปได้ ดังนี้ โดยประวัติความเป็นมาเริ่มจากบุคคลจะกระทำการสิ่งต่าง ๆ ด้วยความสมัครใจ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่นซึ่งฝังรากลึกอยู่ในพฤติกรรมของมนุษย์ ในปี 1970 Edward O Wilson ซึ่งเป็นนักชีววิทยาได้ค้นพบ สิ่งใหม่ ๆ ทางชีววิทยาสังคม การศึกษาทางด้านพฤติกรรมของสัตว์และมนุษย์เนื่องจากแรงจูงใจ จากระบบทางร่างกาย Wilson ใช้ตัวอย่างของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือเกี่ยวกับสัตว์และประเภทของแมลง นับตั้งแต่มีการจัดพิมพ์และเปลี่ยนแปลงทางด้านตำราเรียนโดยเขาได้เริ่มศึกษาในสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนม เป็นการช่วยเหลือกันของสัตว์ เช่น ผึ้ง มด สุนัขและแมลงอื่นๆ

สุรางค์ (2550) ได้อธิบายถึงความเป็นมาของพฤติกรรมเอื้อสังคมว่า เกิดขึ้นจากนักจิตวิทยามีความคิดที่จะช่วยปรับปรุงสังคมให้ดีขึ้น โดยการพยายามศึกษาพฤติกรรมที่เป็นภัยต่อสังคม (Antisocial Behavior) เช่น พฤติกรรมความก้าวร้าว จนกระทั่งประมาณ ปี ค.ศ. 1970 นักจิตวิทยา

ได้เกิดความคิดว่า ถ้าหากขจัดพฤติกรรมที่เป็นภัยต่อสังคมเพียงอย่างเดียวสังคมไม่ได้เปลี่ยนไปตามต้องการ ดังนั้นจึงควรพยายามปลูกฝังพฤติกรรมเอื้อสังคมด้วย

คำว่า Prosocial Behavior จึงถูกนำมาใช้โดยนักวิชาการทางด้านสังคมและนักจิตวิทยา ในช่วงปี ค.ศ.1970 เป็นต้นมา โดยเป็นคำที่มีความหมายตรงกันข้ามกับคำว่า Anti-social Behavior ที่หมายถึง พฤติกรรมต่อต้านสังคม การศึกษาพฤติกรรมเอื้อสังคมในช่วงนั้น เป็นความพยายามเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกลุ่มบุคคลในสังคมเพื่อสร้างความสมานฉันท์ แรงจูงใจที่สำคัญในการมีพฤติกรรมเอื้อสังคมมีความเชื่อมโยงกับความรู้สึกเอื้อเพื่อ เสียสละ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมนี้ คือหลักปฏิบัติทางศาสนาตั้งเห็นได้ว่า ศาสนาทุกศาสนาสอนให้ประชาชนหยิบบั้นความช่วยเหลือให้กับผู้ด้อยโอกาส

#### 2.1.4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเอื้อสังคม

ปัจจัยเกี่ยวข้องและส่งผลให้เกิดการส่งเสริม เสริมสร้าง การพัฒนา หรือยับยั้งการเกิดพฤติกรรมเอื้อสังคม เช่น ปัจจัยทางชีวภาพ พันธุกรรม เพศ และประสาทสรีรวิทยา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### ปัจจัยทางชีวภาพ (Biological Factors)

ปัจจัยทางชีวภาพที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมเอื้อสังคม ได้มุ่งอธิบายไปที่ พันธุกรรม ยีนระบบประสาท และฮอร์โมน ซึ่งส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมเอื้อสังคม และนอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมต้านสังคม (Anti-social Behavior) ด้วยเช่นกัน

#### แนวโน้มทางพันธุกรรม (Heritability Tendencies)

กุลพัฒน์ (2561) แนวโน้มของความใกล้ชิดทางพันธุกรรม ส่งผลให้มีการตอบสนองต่อพฤติกรรมเอื้อสังคมสูงขึ้น เช่น ในฝาแฝด (Twins) ถ้าหากแฝดคนแรกมีระดับคะแนนพฤติกรรมเอื้อสังคมสูงแฝดคนที่สองก็มีคะแนนพฤติกรรมเอื้อสังคมสูงด้วยเช่นกัน มีการศึกษาในฝาแฝดแท้ ทั้งในวัยทารกวัยเด็ก วัยรุ่น และวัยผู้ใหญ่ ปรากฏว่า คะแนนพฤติกรรมเอื้อสังคม มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงระหว่างฝาแฝด แต่ถ้าหากฝาแฝดถูกนำไปเลี้ยงดูแยกจากกัน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และการอบรมเลี้ยงดู ได้ส่งผลกระทบต่อระดับพฤติกรรมเอื้อสังคม

Renouf et al. (2010) ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความใกล้ชิดทางพันธุกรรม (Genetics) ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมเอื้อสังคม กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนระดับปฐมวัยในประเทศแคนาดา ซึ่งเป็นฝาแฝด (Twins) จำนวน 399 คู่ และไม่เป็นฝาแฝด (Singletons) จำนวน 400 คน อายุเฉลี่ย 6 ขวบ ผลปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นฝาแฝดกัน มีคะแนนพฤติกรรมเอื้อสังคมและพฤติกรรมการแบ่งปันสัมพันธ์กันในระดับสูงเมื่อเทียบกับเด็กที่ไม่เป็นคู่ฝาแฝดกัน

Wang & Saudino (2015) ได้เปรียบเทียบความสัมพันธ์ของฝาแฝดกับพฤติกรรมเอื้อสังคม และปัญหาพฤติกรรมเก็บกด (Internalizing Problems) ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นเด็กฝาแฝดในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 304 คู่ เพศเดียวกันอายุเฉลี่ย 5 ขวบ จำแนกเป็น ฝาแฝดจากไข่ใบเดียวกันหรือ

แฝดแท้ (Monozygotic) จำนวน 140 คู่ และฝาแฝดจากไข่สองใบ (Dizygotic) จำนวน 164 คู่ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์บิดามารดา ผลปรากฏว่า คะแนนพฤติกรรมเอื้อสังคมและคะแนนปัญหาพฤติกรรมเก็บกอด ของเด็กฝาแฝดจากไข่ใบเดียวกันมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงกว่าเด็กฝาแฝดจากไข่สองใบ

### แนวโน้มด้านเพศ (Gender)

กุลพัธน์ (2561) ความแตกต่างระหว่างเพศของการแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคม ในภาพรวมเพศหญิงมีพฤติกรรมเอื้อสังคมสูงกว่าเพศชายแต่เมื่อจำแนกตามสถานการณ์ ในสถานการณ์ที่ต้องใช้ร่างกาย การใช้เครื่องมือและงานที่เสี่ยงอันตราย เพศชายจะแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคมสูงกว่าเพศหญิง ส่วนในการดูแลทางด้านอารมณ์ ด้านสังคม การดูแลระยะยาว และการใช้คำพูดปลอบโยน เพศหญิงจะมีพฤติกรรมเอื้อสังคมสูงกว่าเพศชาย และเพศตรงข้ามที่มีรูปร่างหน้าตาดีดึงดูดใจ (Attractive) ส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคมสูงขึ้น

Pursell et al. (2008) ได้เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมเอื้อสังคม และพฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive) กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นในสหรัฐอเมริกา จำนวน 250 คน ประกอบด้วย เพศชาย 122 คน และเพศหญิง 128 คน ระหว่าง 13-15 ปี อายุเฉลี่ย 12.9 ปี เก็บข้อมูลโดยสอบถามจากมารดาหรือผู้ปกครอง (Maternal) เพื่อนร่วมชั้นเรียน (Peer-reports) และการรายงานตนเอง (Self-reports) ผลปรากฏว่า นักเรียนชายมีผลคะแนนการประเมินพฤติกรรมเอื้อสังคมต่ำกว่านักเรียนหญิง และมีคะแนนพฤติกรรมก้าวร้าวสูงกว่านักเรียนหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Michalska, Kinzler & Decety (2013) ได้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศ กับการรู้ซึ้งถึงความรู้สึก (Empathy) และพฤติกรรมเอื้อสังคม ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นวัยเด็กจนถึงวัยรุ่นในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 165 คน ประกอบด้วยเพศชาย 85 คน และเพศหญิง 80 คน อายุระหว่าง 7-19 ปี อายุเฉลี่ย 15 ปี ผลปรากฏว่า เพศหญิงมีคะแนนการรู้ซึ้งถึงความรู้สึกและพฤติกรรมเอื้อสังคมสูงกว่าเพศชายตลอดช่วงวัยเด็กไปจนถึงวัยรุ่น

### ด้านประสาทสรีรวิทยา (Neurophysiological)

Panksepp (1986) ได้อธิบายว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของสิ่งมีชีวิตโดยเฉพาะในสัตว์ ทำให้ยีน (Gene) มีการกลายพันธุ์ เนื่องจากสิ่งมีชีวิตต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม การปรับตัวดังกล่าวเกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับยีน และส่งผลชัดเจนไปยังยีนในลูกรุ่นต่อไป โดยปรากฏเป็นลักษณะเด่น (Phenotype) ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมพฤติกรรม และยีน

Hastings (2005) ได้ยืนยันความเกี่ยวข้องระหว่างการปรับตัวด้านพฤติกรรมทางสังคม ส่งผลต่อยีน และยีนที่กลายพันธุ์ส่งผลต่อพฤติกรรมทางสังคมของสัตว์ในรุ่นถัดไป

จากการหาข้อมูลด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดพฤติกรรมเอื้อสังคมจะเห็นได้ว่าทั้งปัจจัยด้านชีวภาพ พันธุกรรม เพศ และประสาทสรีรวิทยา เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการส่งเสริม เสริมสร้างการพัฒนา หรือยับยั้งการเกิดพฤติกรรมเอื้อสังคมมนุษย์

### 2.1.5 การวัดพฤติกรรมเอื้อสังคม

รัตนา (2558) จากการศึกษางานวิจัย วิธีการวัดพฤติกรรมเอื้อสังคมมี 4 วิธีการใหญ่ ๆ ดังนี้

1) การวัดโดยการทดลอง (Experimental/ Laboratory Method) ใช้การทดลองในห้องทดลองหรือ ห้องปฏิบัติการเพื่อตรวจสอบ เช่น ภาพถ่ายสมอง ผลเลือด ตัวอย่างงานวิจัย Masten, Morelli, & Eisenberger, (2011) ศึกษาภาพถ่ายสมอง Neuroimaging จาก fMRI เพื่อดูพฤติกรรมเอื้อสังคมว่ามีผลต่อสมองส่วนใดบ้าง

2) การวัดโดยกึ่งทดลอง (Quasi-experimental Designs) แบบมี 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มทดลอง 1 กลุ่ม และกลุ่มควบคุม 1 กลุ่ม วิธีนี้ผู้วิจัยจะมีการใช้กิจกรรมการเรียนรู้เป็นสถานการณ์ในการกระตุ้นให้กลุ่มทดลองได้แสดงพฤติกรรมเอื้อสังคม ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ ปวรี (2552) ที่ใช้การวิจัยกึ่งทดลองมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลของการเรียนรู้จากตัวแบบมีชีวิตและตัวแบบสัญลักษณ์ที่มีต่อการพัฒนาความมีน้ำใจของนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 5

3) การวัดจากการรายงานตัวเอง (Self-report) วิธีการนี้ใช้วัดกับเด็กวัยเรียนเป็นต้นไป โดยการให้ตอบคำถามที่เกี่ยวกับพฤติกรรมเอื้อสังคมว่าตนได้กระทำมากน้อย เพียงใด หรืออาจใช้จากการรายงานของคนอื่น เช่น ผู้ปกครอง ครู เพื่อนเป็นต้น งานวิจัยที่ผู้วัดจากรายงานตนเอง ตัวอย่างเช่น กรกนก (2554) ที่ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเอื้อสังคมของนักเรียนอนุบาลและนักเรียนประถมศึกษาตอนต้น โดยเปรียบเทียบพฤติกรรมให้ผู้ปกครองรายงานว่าได้ฝึกให้เด็กกระทำพฤติกรรมเอื้อสังคมเมื่อใด ตามข้อคำถาม

4) การวัดจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้วัดกับเด็กวัยเรียนที่สามารถอ่านหนังสือออก โดยการให้ตอบข้อคำถาม คิดเป็นค่าคะแนนในการประเมินพฤติกรรมเอื้อสังคม ว่ามากน้อยตามข้อคำถาม ตัวอย่างงานวิจัยนี้ เช่น สุคนธา (2553) ได้ทำงานศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเพื่อสังคมและคุณลักษณะทางประชากรและสังคมของนักเรียนไทย ผลการวิจัยจากการตอบแบบสอบถาม เป็นค่าคะแนนพฤติกรรม สำหรับในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการวัดระดับของความถี่พฤติกรรมเอื้อสังคมจากแบบสอบถาม โดยใช้มาตราประมาณค่า 5 ระดับในการให้คะแนน

### 2.1.6 การพัฒนาพฤติกรรมเอื้อสังคม

กุลพัฒน์ (2561) การแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคมมีพื้นฐานมาจากความคิดและแรงจูงใจที่ต้องการช่วยเหลือผู้อื่น มีพัฒนาการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นตามอายุ ความคิด และความสามารถตามกระบวนการทางปัญญาสังคม (Socio-cognitive Processes) พัฒนาให้บุคคลมีความเข้าใจ การกลั่นกรอง มีการรับรู้มากขึ้นของอารมณ์ (Emotions) และกระบวนการทางปัญญา (Cognitive

Processes) เพื่อให้บุคคลสามารถถอดรหัสความหมายทางอารมณ์ และความต้องการของผู้อื่นได้ การพัฒนาและส่งเสริมพฤติกรรมเอื้อสังคม สามารถทำได้หลายวิธี เช่น การอบรมสั่งสอน การใช้สื่อ การสร้างสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 1) การใช้ตัวแบบและสื่อ (Modeling and Media)

ความสำคัญของตัวแบบและสื่อ จากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning theory) ของ Bandura ปี 1986 มีนักวิจัยจำนวนมากได้การตรวจสอบพฤติกรรมเอื้อสังคมของเด็กและวัยรุ่น จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เมื่อได้สัมผัสกับตัวแบบ หรือเห็นการแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคม บุคคลจะมีพฤติกรรมเอื้อสังคมสูงขึ้น เมื่อเทียบกับตัวแบบที่เห็นแก่ตัวโดยเริ่มจากในเด็กวัย 2 ขวบ มีพฤติกรรมการแบ่งปัน (Sharing) จากการเห็นตัวแบบคือพ่อแม่ ในเด็กวัย 3-4 ขวบ มีพฤติกรรมการแบ่งปัน (Sharing) การช่วยเหลือ (Helping) การบริจาค (Donating) และการช่วยงานบ้าน จากตัวแบบที่เป็นพี่น้อง เพื่อน และผู้ปกครองหรือผู้ใหญ่ที่เด็กคุ้นเคย นอกจากนี้เด็กยังได้แสดงความคิดเห็นว่าการแบ่งปัน และการช่วยเหลือผู้อื่น เป็นการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น และถือเป็นการปฏิบัติที่มีคุณค่าสูง

วัยรุ่นจนถึงวัยผู้ใหญ่ มีพฤติกรรมการช่วยเหลือและอาสาสมัคร (Volunteering) สูงขึ้นจากการเห็นตัวแบบ (Modeling) ที่เป็นเพื่อนสนิท พ่อแม่ ผู้ปกครอง ครู หัวหน้างาน หรือบุคคลที่ตนชื่นชอบ โดยตัวแบบ จากเพื่อนหรือกลุ่มเพื่อน มาจากการเข้าร่วมชมรมกิจกรรม เช่น กีฬา ดนตรี งานอดิเรก ชมรมอาสาสมัคร หรือกิจกรรมของทางโรงเรียนหรือชุมชน แสดงให้เห็นว่า ความคุ้นเคย ชื่นชอบในตัวแบบความเป็นที่นิยม และความน่าสนใจ ดึงดูดใจของตัวแบบ ส่งผลต่อพฤติกรรมเอื้อสังคม นอกจากนี้ตัวแบบที่เข้ากับผู้อื่นหรือเข้าสังคมได้ง่าย และมีพฤติกรรมเอื้อสังคมสูง ส่งผลให้บุคคลที่ชื่นชอบในตัวแบบ ประพฤติตามตัวแบบโดยแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคมสูงขึ้นเช่นกัน

Myers (2012) นอกจากนี้ยังมีกระบวนการวัฏจักร (Cyclical process) ซึ่งเป็นวงจรเริ่มจากบุคคลที่มีอำนาจทางสังคมและมีพฤติกรรมเอื้อสังคมในระดับสูง สามารถเหนี่ยวนำให้เพื่อนหรือบุคคลที่อยู่ใกล้ชิดมีพฤติกรรมเอื้อสังคมสูงตามไปด้วย ในทางตรงข้าม กระบวนการนี้อาจย้อนกลับได้ถ้าบุคคลที่มีอำนาจทางสังคมมีพฤติกรรมเอื้อสังคมในระดับต่ำ ส่งผลให้เพื่อนหรือผู้ที่ชื่นชอบตัวแบบมีพฤติกรรมเอื้อสังคมต่ำตามตัวแบบไปด้วยเช่นกัน งานวิจัยจำนวนมากศึกษาเกี่ยวกับผลของสื่อ (Media) เช่น หนังสือ สิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ เพลง อินเทอร์เน็ต และวิดีโอเกม ส่งผลต่อพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial) และพฤติกรรมต่อต้านสังคม (Anti-social) ผลส่วนใหญ่ปรากฏว่าเนื้อหาในสื่อที่แสดงพฤติกรรมเอื้อสังคมทำหน้าที่เป็นตัวแบบ (Modeling) ให้บุคคลประพฤติปฏิบัติตาม โดยแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคมสูงตามตัวแบบไปด้วยเช่นกัน

#### 2) การใช้กิจกรรมกีฬาประเภททีม (Sporting and Recreation)

การใช้กิจกรรมกีฬา และนันทนาการ เช่น ฟุตบอล วอลเลย์บอล และบาสเกตบอล เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ทางสังคมในระหว่างเพื่อนและพฤติกรรมเอื้อสังคม Spitzer & Hollmann (2013) ได้ใช้กิจกรรมกีฬาประเภททีมเพื่อเพิ่มการควบคุมทางอารมณ์ และพัฒนาทักษะทางสังคม ลดความวิตกกังวลทางสังคม ปรากฏว่าบุคคลที่ได้รับการฝึก มีการควบคุมทางอารมณ์ มีทักษะทางสังคม มีพฤติกรรมเอื้อสังคมสูงขึ้นและมีระดับความวิตกกังวลทางสังคมต่ำลง กว่าบุคคลที่ไม่ได้เข้ารับกิจกรรมกีฬาบ่าบัด

### 3) การแจ้งบอกและออกคำสั่ง (Prompts and Directives)

กุลพัฒน์ (2561) การแจ้งบอกและใช้คำสั่ง เช่น การออกคำสั่งให้ไปช่วยเหลือเพื่อน หรือการบริจาคนในเด็กและวัยรุ่นมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติตาม และผลกระทบที่ได้รับจากการแจ้งบอกและการออกคำสั่งยังคงจดจำอยู่ที่ผู้รับคำสั่ง ประมาณ 3-4 สัปดาห์ การแจ้งบอกโดยตรงสำหรับพฤติกรรมเอื้อสังคมมีความสำคัญอย่างยิ่งในเด็กเล็ก เนื่องจากข้อจำกัดในด้านความสามารถทางปัญญา ความจำรวมทั้งความสามารถในการรับรู้ด้านอารมณ์ และรับรู้ความต้องการของผู้อื่นความสามารถในการรับรู้ด้านอารมณ์ และรับรู้ความต้องการของผู้อื่น

Wright & Li (2011) กล่าวว่า ความช่วยเหลือเกี่ยวกับพฤติกรรมเอื้อสังคม มีการร้องขออยู่ 3 รูปแบบ ซึ่งประกอบด้วย 1) การร้อง เช่น การแจ้งบอกหรือการร้องขอ หรือขอแบบพบหน้าตัวต่อตัว (Face to face) 2) การร้องขอผ่านสื่อสังคมออนไลน์แบบเห็นหน้า เช่น Facebook, MySpace, Twitter 3) การร้องขอผ่านสื่อสังคมออนไลน์แบบไม่เห็นหน้าแต่เห็น เป็นตัวอักษร เช่น Google Talk, AOL Instant Messenger, Yahoo Messenger, Email และ Text Messages ผลการวิจัยปรากฏว่า การร้องขอแบบพบหน้าตัวต่อตัว มีการตอบสนองต่อการช่วยเหลือ สูงกว่า การร้องขอผ่านสื่อสังคมออนไลน์แบบเห็นหน้า และการร้องขอผ่านสื่อสังคมออนไลน์แบบไม่เห็นหน้าแต่เห็นเป็นตัวอักษร ตามลำดับ

### 4) การเสริมแรง (Reinforcement)

การเสริมแรงสามารถเพิ่มพฤติกรรมเอื้อสังคมได้ โดยสอดคล้องกับ ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ของ Bandura ปี 1980 และทฤษฎีการเรียนรู้แบบรูปธรรม (Concrete Learning Theory) โดยทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม กล่าวว่า การเรียนรู้ของมนุษย์เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม และการเรียนรู้เกิดจากการให้ตัวแบบโดยการสร้างและกระตุ้นความสนใจจากตัวแบบการจดจำตัวแบบ การแสดงออกตามตัวแบบ และการจูงใจด้วยการเสริมแรงเมื่อบุคคลมีการแสดงพฤติกรรมตามที่ต้องการ การเสริมแรงด้วยวัตถุสิ่งของเช่น เงิน ขนม ของรางวัล และที่ไม่ใช่วัตถุสิ่งของ เช่น คำพูดชื่นชมยินดี การยกย่องชมเชยสามารถใช้เพิ่มพฤติกรรมเอื้อสังคมได้อย่างไรก็ตามการเสริมแรงด้วยวัตถุสิ่งของ หากใช้ในระยะเวลาอาจทำลายแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เพราะทำให้บุคคลเชื่อว่า สาเหตุที่ตนแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคมมาจากแรงจูงใจภายนอก (External Motivation) เขาทำความดีเพียงเพราะต้องการรางวัลที่เป็นวัตถุสิ่งของ

ส่งผลทำให้ทำลายความภูมิใจในตนเอง ความตั้งใจทำความดีของบุคคล แต่การเริ่มต้นการเสริมแรงในวัยเด็ก ควรเริ่มจากแรงจูงใจภายนอก ด้วยรางวัลที่เป็นวัตถุสิ่งของ และให้แบบสุ่มหลังจากนั้นควรเสริมแรงด้วยรางวัลที่ไม่ใช่วัตถุสิ่งของ เช่น การยกย่องชมเชย การพูดให้กำลังใจ

#### 5) การยกย่องอุปนิสัย (Dispositional Praise)

กุลพัฒน์ (2561) การอ้างเหตุผลภายในว่าบุคคลนั้นเป็นบุคคลที่มีพฤติกรรมเอื้อสังคมโดยอุปนิสัย เช่น การพูดชมบุคคลว่าเป็นคนดี มีน้ำใจ เสียสละ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น คำชมเช่นนี้ เป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ของบุคคล (Self-image) ส่งผลให้สามารถเพิ่มพฤติกรรมเอื้อสังคมของบุคคลได้ ดังที่ Kauten & Barry (2014) ได้ทดลองใช้การพูดยกย่องชมเชยเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเอื้อสังคม ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นวัยรุ่นในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 183 คน อายุระหว่าง 16-19 ปี อายุเฉลี่ย 17.5 ปี ประกอบด้วยเพศชาย 159 คน และเพศหญิง 24 คน ปรากฏว่า เมื่อสนับสนุนให้วัยรุ่นแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคม แล้วตามด้วยการพูดยกย่องชมเชยในการทำ ความดี โดยทันทีส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมเอื้อสังคมสูงขึ้น จากผลรายงานตนเอง (Self-report) และรายงานโดยเพื่อน (Peer-report)

#### 6) การเรียนรู้โดยการกระทำ (Learning by Doing)

Pollock (2015) การกระทำหรือการมีส่วนร่วมโดยสมัครใจของบุคคล เริ่มตั้งแต่ในวัยเด็กไปจนถึงวัยรุ่น ในกิจกรรมอาสาสมัครเพื่อชุมชนสังคม การได้ช่วยเหลือครู ช่วยเหลือเพื่อน และการช่วยเหลืองานบ้าน สามารถส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมเอื้อสังคมสูงขึ้นได้ในเวลาต่อมา ในทางตรงข้าม การเข้าร่วมกิจกรรมโดยการบังคับ การขู่ลงโทษ หรือไม่ได้เกิดจากการเลือกโดยอิสระ ส่งผลให้พฤติกรรมเอื้อต่อสังคมต่ำลงในระยะต่อมา แต่อย่างไรก็ตาม มีกรณียกเว้น หากบุคคลนั้นมีความมั่นคงทางอารมณ์มั่นคงทางบุคลิกภาพ และมีเหตุผลภายในที่แข็งแกร่ง นอกจากนี้ เป็นไปได้ว่าการได้ลงมือทำหรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมสามารถเพิ่มพฤติกรรมเอื้อสังคม เป็นเพราะประสบการณ์ที่ได้รับจากทักษะด้านความเห็นอกเห็นใจ (Sympathy) การรู้ซึ่งถึงความรู้สึก (Empathy) ความเห็นชอบทางสังคม (Social Approval) รับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) และยอมรับบรรทัดฐานทางสังคม (Social Norms) ส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมสูงขึ้น

Wilkins (2007) ได้ทำการศึกษาการมีส่วนร่วมในกิจกรรมอาสาสมัครเพื่อสังคม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเอื้อสังคม ผู้เข้าร่วมการทดลองเป็นวัยรุ่นในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 33 คน อายุระหว่าง 13-17 ปี อายุเฉลี่ย 15 ปี เข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครเป็นติวเตอร์ (Tutoring) แนะนำทางวิชาการให้กับเพื่อนหรือนักเรียนรุ่นน้องผลปรากฏว่า หลังเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัคร กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมเอื้อสังคม มีความเห็นอกเห็นใจ (Sympathy) สูงขึ้น และมีพฤติกรรมก้าวร้าว (Aggression Behavior) ต่ำลงจากที่กล่าวมาเกี่ยวกับการพัฒนาและส่งเสริมพฤติกรรมเอื้อสังคม



ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การส่งเสริมและพัฒนาพฤติกรรมเอื้อสังคม สามารถทำได้หลายวิธี เช่น การใช้ตัวแบบตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม นอกจากนี้ยังใช้ กิจกรรมการออกกำลังกายหรือกิจกรรมนันทนาการ การออกคำสั่ง การเสริมแรง ส่วนการส่งเสริมพฤติกรรมเอื้อสังคม เช่น การสร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเกิดพฤติกรรมเอื้อสังคม การยกย่องอุปนิสัยที่ดี การเรียนรู้ด้วยการลงมือทำด้วยตนเอง เสริมกิจกรรมการฝึกทักษะ สามารถใช้พัฒนาและส่งเสริมพฤติกรรมเอื้อสังคมได้

### 2.1.7 องค์ประกอบของพฤติกรรมเอื้อสังคม

นักวิชาการหลายท่านที่มีความเชี่ยวชาญในศาสตร์ด้านจิตวิทยา (Psychology) และจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) ได้จำแนก พฤติกรรมเอื้อสังคม (Pro-social Behavior) ว่าประกอบไปด้วยพฤติกรรมด้านต่าง ๆ ทั้งสอดคล้องกัน และแตกต่างกัน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

Eisenberg et al. (1999) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของพฤติกรรมเอื้อสังคมโดยรวมเอาการกระทำต่าง ๆ ดังนี้ คือ 1) ความพยายามที่จะช่วยเหลือแบ่งเบาความต้องการของผู้อื่น โดยไม่มีอารมณ์มาเกี่ยวข้องด้วยรวมทั้งการช่วยเหลือให้ผู้อื่นบรรลุถึงเป้าหมาย โดยการให้ข้อมูลหรือสิ่งของกับผู้อื่น 2) การที่บุคคลยอมสละแบ่งปันหรือให้ยืมสิ่งของที่เป็นของตนหรือสิ่งของที่ตนเคยครอบครอง เช่น เครื่องเล่น ของใช้ ของกินให้กับผู้อื่น เป็นต้น 3) การกระทำของบุคคลที่ตั้งใจทำประโยชน์ต่อสังคมโดยการให้ความช่วยเหลือหรือการแสดงท่าทาง เพื่อจะปลอบโยนบรรเทาความทุกข์ของผู้อื่น โดยการใช้คำพูดเพื่อให้กำลังใจ หรือการแสดงการโอบกอดหรือสัมผัสเพื่อให้ผู้อื่นรู้สึกผ่อนคลายความกังวลใจความไม่สบายใจ

Bierhoff (2002) ได้จัดประเภทขององค์ประกอบของพฤติกรรมเอื้อสังคมไว้ 5 ประเภท ดังนี้ 1) การช่วยเหลือ 2) การเป็นห่วงและการเห็นใจผู้อื่น 3) การให้และการแบ่งปัน 4) การรักใคร่ และการยกย่องชมเชย 5) การให้ความมั่นใจและการปกป้องคุ้มครอง

Beatty (2005) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมเอื้อสังคมเป็นพัฒนาการด้านสังคมที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ด้านศีลธรรมหรือการรู้จักผิดชอบชั่วดี ประกอบด้วยพฤติกรรม 4 ประเภท ดังนี้ 1) ความเห็นอกเห็นใจ เป็นพฤติกรรมพื้นฐานของพฤติกรรมเอื้อสังคมที่แสดงออกถึงความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่นโดยการปลอบโยนการปลอบใจต่อผู้ที่อยู่ในอารมณ์ของความเศร้าโศกเสียใจหรือการแสดงออกทางคำพูดในขณะที่เด็กคนอื่นกำลังทะเลาะหรือขัดแย้งระหว่างกัน 2) ความเอื้ออาทร เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการแบ่งปันการให้ การเสียสละสิ่งของของตนเองแก่ผู้อื่น 3) การให้ความร่วมมือเป็นพฤติกรรมที่เด็กสนใจที่จะสลับสับเปลี่ยนบทบาทของตนเองร่วมกับผู้อื่นในการทำกิจกรรมด้วยความสมัครใจหรือการทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความสุข สดชื่นเบิกบาน 4) การดูแลให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเป็นพฤติกรรมที่เด็กใช้ความพยายามเพื่อช่วยเหลือ ผู้ที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือ

Baumeister & Bushman (2008) แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมเอื้อสังคมออกเป็น 4 ประเภทดังนี้ 1) การให้ความร่วมมือกันเป็นการกระทำเพื่อนำไปสู่เป้าหมายเดียวกัน 2) การให้อภัยผู้อื่นเมื่อเกิดเหตุการณ์กระทบกระทั่งกัน 3) การอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์เดียวกันโดยการปฏิบัติตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ 4) การปรองดองในทิศทางเดียวกันเพื่อให้เกิดความสงบสุขในสังคม

Steg & Groot (2010) ได้ทำการศึกษาความตั้งใจเอื้อต่อสังคมเพื่อจำแนกความแตกต่างของพฤติกรรมเอื้อสังคม ซึ่งพบว่า พฤติกรรมเอื้อสังคมนั้นประกอบไปด้วย 4 ตัวแปร คือ 1) บรรทัดฐานบุคคล สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของภาระผูกพันทางจริยธรรมที่มีส่วนร่วมใน พฤติกรรมเอื้อสังคม 2) การรับรู้ของผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์ ของการไม่ทำหน้าที่เอื้อต่อสังคม 3) การให้เหตุผลของความรับผิดชอบ สำหรับผลกระทบเชิงลบของการไม่ทำหน้าที่เอื้อต่อสังคม 4) การรับรู้ที่จะควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้น

กรกนก (2554) ได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมเอื้อสังคมได้ดังนี้ 1) การแบ่งปัน 2) การช่วยเหลือ 3) การปลอบโยน 4) พฤติกรรมเอื้อสังคมโดยรวม

พัชรพร (2554) ได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมเอื้อสังคมไว้ ดังนี้

1) การที่บุคคลพยายามที่จะช่วยตอบสนองความต้องการของผู้อื่น เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายด้วยการให้ข้อมูล ความรู้ หรือแรงกาย 2) การที่บุคคลยอมเสียสละ หรือให้ยืมสิ่งที่เป็นของตนเองแก่ผู้อื่น 3) การที่บุคคลพยายามใช้คำพูดหรือการกระทำ เพื่อให้ผู้อื่นคลายความกังวล หรือความไม่สบายใจ

ปิยาภรณ์ (2555) ได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมเอื้อสังคมไว้ 3 ประเภท ดังนี้ 1) การที่บุคคลหนึ่งพบผู้ที่มีปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือแล้วแสดงออกถึงการลงมือ ลงแรง สละเวลากระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อให้งานหรือกิจกรรมนั้นเสร็จสิ้นหรือพ้นจากปัญหานั้น 2) การที่เด็กแสดงออกถึงความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ โดยให้หรือมอบสิ่งของ ของเล่น ของใช้ที่ตนเองมี หรือครอบครองอยู่แก่ผู้อื่นเป็นการชั่วคราว หรือถาวร และก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ที่ได้รับ 3) การที่บุคคลหนึ่งมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม ยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่นๆ มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน เสนอแนะความคิดเห็น หรือคำแนะนำในการทำกิจกรรมต่างๆ

อริวัฒน์ (2558) ได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมเอื้อสังคมได้ ดังนี้ 1) การพยายามที่จะช่วยบรรเทาหรือผ่อนคลายความต้องการของบุคคลอื่น โดยไม่ใช้อารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้อง รวมทั้งการช่วยเหลือบุคคลอื่นให้บรรลุถึงเป้าหมายด้วยการให้ข้อมูลหรือการให้สิ่งของต่างๆ ที่ไม่ใช่ของตนเอง 2) การให้หรือให้ยืมสิ่งของต่างๆ ที่เป็นของตนเองหรือเป็นสิ่งของที่ตนเองเคยครอบครองอยู่ให้แก่บุคคลอื่นไปส่วนหนึ่ง ซึ่งค่าของการสูญเสียนั้นจะมีลักษณะเป็นรูปธรรม 3) ความพยายามที่จะช่วยบรรเทาหรือผ่อนคลายความทุกข์ของบุคคลอื่นด้วยการใช้คำพูดหรือการกระทำต่างๆ เพื่อให้ผู้อื่นผ่อนคลายความกังวลและรู้สึกสบายใจ ซึ่งพฤติกรรมนี้ จะเกี่ยวข้องกับการให้เวลาและความเอาใจใส่ 4) ความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักรู้และเข้าใจความคิดและอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่นทั้งทางบวก

และทางลบ ตลอดจนการแสดงออกของบุคคลที่สามารถตอบสนองความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่นได้ทั้งทางคำพูดและการกระทำที่บ่งบอกถึงความเข้าใจและเห็นใจผู้อื่น ในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

รัตนา (2558) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมเอื้อสังคมว่าเป็นการกระทำอันเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยไม่หวังผลตอบแทน ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ความพยายามที่จะบรรเทาหรือผ่อนคลายความต้องการของผู้อื่น โดยไม่มีอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องรวมทั้งการช่วยเหลือให้บุคคลบรรลุเป้าหมาย โดยการให้ข้อมูล หรือสิ่งของ 2) การให้สิ่งของที่เป็นของตนเอง หรือการยอมสละให้ยืมสิ่งของที่เป็นของตนเอง หรือสิ่งของที่ตนเองครอบครองอยู่ให้กับบุคคลอื่น 3) การทำงานร่วมกับคนอื่น ช่วยเหลือกันและกันด้วยความเต็มใจเพื่อให้งานนั้นๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุชาติ (2558) ได้จำแนกประเภทของพฤติกรรมเอื้อสังคมออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้ 1) การช่วยเหลือ เป็นพฤติกรรมที่ช่วยเหลือผู้อื่นในสถานการณ์ที่ต้องการความช่วยเหลือ เพื่อช่วยให้สถานการณ์นั้นดีขึ้น 2) การแบ่งปัน เป็นการแบ่งปันหรือการให้สิ่งของต่างๆ ที่เป็นของตนแก่ผู้อื่น รวมไปถึงการใช้สิ่งของๆ ตนร่วมกับผู้อื่น 3) การบริจาค เป็นพฤติกรรมการให้หรือบริจาคสิ่งของของตนเองให้กับผู้ที่มีความต้องการ ไม่ว่าจะเป็เงินหรือสิ่งของให้กับผู้ที่ต้องการ 4) การร่วมมือ เป็นพฤติกรรมการให้ความร่วมมือกับกลุ่มให้การทำให้บรรลุเป้าหมาย

สุวรรณ (2560) ได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมเอื้อสังคมออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การช่วยเหลือ 2) การแบ่งปัน 3) กิจกรรมการกุศล 4) การให้ความช่วยเหลือ 5) การรักษาทัศนคติ

กุลพัฒน์ (2561) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมเอื้อสังคม มี 6 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) การกระทำหรือการแสดงกิจกรรมทางร่างกายด้วยความเต็มใจและตั้งใจ เพื่อช่วยเหลือ ให้บริการ แก้ไขปัญหา ส่งเสริม พัฒนา หรือตอบสนองต่อความต้องการผู้อื่น โดยใช้ร่างกาย เงิน ข้อมูล วัสดุสิ่งของ หรือทรัพยากร เพื่อสวัสดิภาพและ เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นหรือสังคม 2) การให้ หรือให้ยืมเงิน ข้อมูล อาหาร วัสดุสิ่งของหรือทรัพยากรที่ตนมีในครอบครอง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ สวัสดิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นหรือสังคม 3) การกระทำหรือการแสดงกิจกรรมทางร่างกายเนื่องมาจากอารมณ์ความรู้สึกสนใจ ตั้งใจ เอาใจใส่ ห่วงใย และรู้สึกเป็นกังวลใจ ตลอดจนแสดงการปกป้องหรือป้องกัน รักษาคุ้มครอง ส่งเสริมและสนับสนุน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการด้านสวัสดิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นหรือสังคม 4) ความสามารถด้านการเข้าใจในความคิดทัศนคติ หรืออารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น รวมถึงการครุ่นคิดคำนึง ถึงความคิดและความรู้สึกของผู้อื่นมีความเข้าใจและเห็นใจผู้อื่น ตลอดจนสามารถตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น หรือผู้ที่อยู่ในความต้องการดูแลช่วยเหลือได้อย่างเหมาะสม 5) การกระทำหรือการแสดงกิจกรรมทางร่างกายหรือทางวาจา ด้วยความเต็มใจตั้งใจ เพื่อช่วยบรรเทา หรือผ่อนคลายความทุกข์กายทุกข์ใจ ตลอดจนให้กำลังใจหรือให้ความมั่นใจแก่บุคคลอื่น ให้รู้สึกคลายความกังวลหรือรู้สึกสบายใจขึ้น 6) การกระทำ

กิจกรรมร่วมกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ในลักษณะเป็นกลุ่ม หรือเป็นทีม โดยสมาชิกทุกคนต้องร่วมกันเสนอความคิดเห็น แลกเปลี่ยนความคิดเห็น สามัคคี ร่วมกันทำงาน ร่วมแก้ปัญหา และร่วมกันรับผิดชอบ โดยใช้แรงกาย ทรัพยากรของตนและของกลุ่ม เพื่อให้ งานบรรลุผลตามเป้าหมายตามที่กลุ่มกำหนดไว้ร่วมกัน

ณสิกาญจน์ (2564) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมเอื้อสังคมสามารถจำแนก ออกเป็น 4 องค์ประกอบสามารถอธิบายได้ ดังนี้ 1) พฤติกรรมการช่วยเหลือ คือ พฤติกรรมที่ แสดงออกถึงการให้ความช่วยเหลือหรือใช้ความพยายามที่จะช่วยเหลือผู้ที่ต้องการได้รับความ ช่วยเหลือและช่วยตอบสนองความต้องการของผู้อื่นโดยไม่มีอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องรวมทั้งการ ช่วยเหลือผู้อื่นด้วยการลงมือกระทำ และด้วยวาจา เพื่อให้ผู้อื่นบรรลุถึงเป้าหมาย สามารถจำแนกตัว บ่งชี้ของพฤติกรรมการช่วยเหลือได้ 2 รายการ ได้แก่ 1) ช่วยเหลือผู้อื่นด้วยการลงมือกระทำ 2) ช่วยเหลือผู้อื่นด้วยวาจา 2) พฤติกรรมการแบ่งปัน คือ พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการแบ่งปันการ เสียสละสิ่งของของตนเองให้แก่ผู้อื่น ด้วยการลงมือกระทำ และด้วยวาจา สามารถจำแนกตัวบ่งชี้ของ พฤติกรรมการแบ่งปันได้ 2 รายการ ได้แก่ 1) แบ่งปันของส่วนรวมเมื่อเพื่อนหรือผู้อื่นต้องการ 2) รอคอยโอกาสในการใช้ของส่วนรวมต่อจากเพื่อน 3) พฤติกรรมการปลอบโยน คือ พฤติกรรมที่ แสดงถึงความพยายามที่จะบรรเทาหรือผ่อนคลายความทุกข์ของผู้อื่น โดยแสดงออกถึงความรู้สึกเห็น ออกเห็นใจผู้อื่นโดยการปลอบโยน การปลอบใจผู้อื่นคลายความทุกข์ใจกังวลใจหรือเสียใจ ด้วยการลง มือกระทำ และด้วยวาจา การโอบกอด สามารถจำแนกตัวบ่งชี้ของพฤติกรรมการปลอบโยนได้ 2 รายการ ได้แก่ 1) ปลอบโยนผู้อื่นด้วยการลงมือกระทำ 2) ปลอบโยนผู้อื่นด้วยวาจา 4) พฤติกรรมการให้ ความร่วมมือ คือ พฤติกรรมที่แสดงออกด้วยความเต็มใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง การปฏิบัติตาม ข้อตกลง รับฟังและแสดงความคิดเห็นของตนเองร่วมกับผู้อื่น การร่วมกิจกรรมด้วยการลงมือกระทำ และด้วยวาจาด้วยความสมัครใจ หรือทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความสุข สามารถจำแนกตัวบ่งชี้ของ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือได้ 2 รายการ ได้แก่ 1) ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นด้วยการลงมือกระทำ 2) ให้ความร่วมมือโดยการรับฟังและแสดงความคิดเห็น

อลิสตา และคณะ (2564) ได้จำแนกประเภทของพฤติกรรมเอื้อสังคมได้ 3 ประเภท ดังนี้ 1) การแบ่งปันทางวัตถุ (Object-related Activity) 2) การให้ความร่วมมือ (Cooperation Activity) 3) การให้ความช่วยเหลือ (Helping Activity)

Taechaamarant (2011) องค์ประกอบพฤติกรรมเอื้อสังคมออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การช่วยเหลือคือ การกระทำของบุคคลที่ตั้งใจทำประโยชน์ต่อสังคมโดยการสละแรงกาย หรือเวลา เพื่อที่จะบรรเทาความต้องการของผู้อื่น รวมทั้งการช่วยเหลือให้ผู้อื่นให้บรรลุเป้าหมาย การ ให้ข้อมูล การให้สิ่งของที่ไม่ใช่ของตนเอง พฤติกรรมดังกล่าวจะไม่ได้เกี่ยวกับการสูญเสียสิ่งของที่ตน ครอบครองมาก่อน 2) การแบ่งปัน คือ การกระทำของบุคคลที่ตั้งใจทำประโยชน์ต่อสังคมโดยการให้

สิ่งของหรือทรัพย์สินของตนเอง เป็นการที่บุคคลยอมเสียสละหรือให้ยืมสิ่งของของตนเองครอบครองอยู่

3) การปลอบโยนคือ การกระทำของบุคคลที่ตั้งใจ ทำประโยชน์ต่อสังคมโดยการใช้วาจาหรือการแสดงท่าทางเพื่อจะบรรเทาความทุกข์ของผู้อื่น โดยการใช้คำพูดเพื่อให้กำลังใจ หรือการแสดงการโอบกอดหรือสัมผัสเพื่อให้ผู้อื่นรู้สึกผ่อนคลายความกังวลใจ ความไม่สบายใจ แต่เนื่องจากวัฒนธรรมในสังคมไทยการถูกเนื้อต้องตัวกันเป็นเรื่องของบรรทัดฐาน และจารีตประเพณี ดังนั้นการกอด (Therapeutic Touch) ควรเกิดจากความปรารถนาดี ความรัก ความเอาใจใส่ที่ก่อให้เกิดความอบอุ่น ความเข้าใจกัน ความเป็นพวกเดียวกัน ทำให้ความรู้สึกว่าห่วยลดลง เพิ่มคุณค่า เป็นพลังบวกและเติมกำลังใจให้ทั้งผู้ให้และผู้รับการโอบกอด (ดวงเนตร และเทียมใจ, 2559)

จากการทบทวนแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ที่กล่าวไปข้างต้นนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมเอื้อสังคม ของ Eisenberg et al. (1999) ที่ได้กล่าวถึงพฤติกรรมเอื้อสังคมที่สอดคล้องกับลักษณะงานวิจัยที่ต้องการศึกษา เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวความคิดซึ่งมี 3 องค์ประกอบ ดังนี้คือ

1) การช่วยเหลือ (Helping) หมายถึง ความพยายามที่จะแบ่งเบาความต้องการของผู้อื่น โดยไม่มีอารมณ์มาเกี่ยวข้องด้วยรวมทั้งการช่วยเหลือให้ผู้อื่นบรรลุถึงเป้าหมาย โดยการให้ข้อมูลหรือสิ่งของกับผู้อื่น

2) การแบ่งปัน (Sharing) หมายถึง การที่บุคคลยอมสละหรือให้ยืมสิ่งของที่เป็นของตนหรือสิ่งของที่ตนเคยครอบครอง เช่น เครื่องเล่น ของใช้ ของกินให้กับผู้อื่น

3) การปลอบโยน (Comforting) หมายถึง การกระทำของบุคคลที่ตั้งใจทำประโยชน์ต่อสังคมโดยการใช้วาจาหรือการแสดงท่าทางเพื่อจะปลอบโยนบรรเทาความทุกข์ของผู้อื่น โดยการใช้คำพูดเพื่อให้กำลังใจ หรือการแสดงการโอบกอดหรือสัมผัสเพื่อให้ผู้อื่นรู้สึกผ่อนคลายความกังวลใจความไม่สบายใจ

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน (Organizational Commitment)

### 2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) เป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของสมาชิกองค์การ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยนำพาองค์การ ให้มีประสิทธิผลและอยู่รอดต่อไป อีกทั้งการพยายามสร้างทัศนคติของความผูกพันที่ดีกับองค์การให้เกิดขึ้นกับสมาชิกแต่ละคนในองค์การนับว่าเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง เพื่อนำพาองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้นิยามของความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ไว้ดังนี้

เกตุนภัส (2555) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ทัศนคติทางบวกที่บุคคลมีต่อองค์การและต่อค่านิยมขององค์การ แสดงออกมาในรูปแบบของอารมณ์ การรับรู้ และพฤติกรรม และผลจากการวิจัยพบว่าความยึดมั่นผูกพันในงานมีอิทธิพลทางตรงในทางบวกต่อความผูกพันในองค์การ

และมีอิทธิพลทางอ้อมในทางลบต่อความตั้งใจลาออกจากองค์การโดยผ่านตัวคั่นกลางคือความผูกพันในองค์การ

นาถนภา (2557) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง บุคคลที่มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในงานของตนซึ่งมีลักษณะของความรู้สึกพฤติกรรมและทัศนคติในด้านบวกต่อองค์การ เมื่อได้มีส่วนร่วมและแสดงออกมาในลักษณะของการพูด การคิด และการแสดงออกทางพฤติกรรมในองค์การ ดังนั้น จึงทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจและทุ่มเททำงานให้แก่องค์การอย่างเต็มความสามารถ

นิรัชพร และบรรพต (2558) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกที่คนมีต่อองค์การ ทัศนคติ ค่านิยม ตลอดจนพฤติกรรมอันแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของบุคคลที่จะปฏิบัติต่อองค์การด้วยความทุ่มเท และเต็มใจ ตระหนักว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความมุ่งมั่นและจงรักภักดีที่จะดำรงสถานการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

เอมปวีณ์ (2558) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความสัมพันธ์ที่หนักแน่นของพนักงาน ที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ มีความเชื่อมั่นต่อองค์การและตัดสินใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

อนุรักษ (2558) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความผูกพันที่มาจากความรู้สึกต้องการผูกพันยึดติดกับองค์การ โดยการแสดงตนเป็นส่วนหนึ่งส่วนเดียวกันกับองค์การยอมรับเอาค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเสียสละเพื่อประโยชน์ขององค์การและต้องการอยู่กับองค์การตลอดไป

ชญญามาศ (2559) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกหรือพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงถึงความจงรักภักดีต่อองค์การ ความผูกพันและยินดีที่จะเสียสละเพื่อองค์การโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน หากองค์การขอความร่วมมือหรือความช่วยเหลือก็ยินดีที่จะให้การตอบรับอย่างเต็มที่

นันทนา (2560) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์การ โดยยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม วัฒนธรรมขององค์การ มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ และยินดีที่จะเสียสละและทุ่มเทกำลังร่างกายแรงใจให้กับองค์การ หรืออยากที่จะตอบแทนองค์การด้วยเหตุผลที่คิดว่าควรต้องทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์การเติบโต และสามารถแข่งขันกับองค์การอื่นได้ ซึ่งหากองค์การที่มีพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงอยู่มากๆ ก็ย่อมมีส่วนในการผลักดันองค์การให้ประสบผลสำเร็จได้มาก

รลิตา (2562) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การนั้น มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ มีความมุ่งมั่น เต็มใจ พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

เยาวลักษณ์ (2562) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อองค์การที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การพร้อมที่จะทุ่มเทกาย

ใจและสติปัญญาในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์กร มีความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ ตลอดจนปรารถนาที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

นงลักษณ์ (2563) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึก ทัศนคติ และความพึงพอใจในทางบวกของพนักงาน ที่แสดงออกทางด้านร่างกายและจิตใจต่อการปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท และจงรักภักดี สามารถผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

ปวีณา (2564) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกที่มีต่อองค์กรในทิศทางบวก รวมทั้งความรู้สึกที่เป็นอันหนึ่งเดียวกันกับองค์กรเสมือนเป็นครอบครัวตนเอง มีความเต็มใจและยินดีที่จะอุทิศเวลาส่วนตัวของตนเพื่อปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถให้ประสบความสำเร็จตามเวลาที่กำหนดอย่างมีคุณภาพ ซึ่งเมื่อเกิดความผูกพันต่อองค์กรแล้วนั้น ประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรย่อมเป็นไปได้ในทิศทางที่ดีขึ้น

ปิยะฉัตร (2564) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์กร อันเป็นผลมาจากการที่ได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร ทำให้เกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

อิทธิพงษ์ (2564) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทัศนคติและความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยที่พนักงานมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กร พร้อมทั้งจะทำงานเพื่อที่จะพาองค์กรไปถึงเป้าหมาย และมีความประสงค์ที่จะคงอยู่กับองค์กรตลอดไป

Steer (1977) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนออกมาเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร มีจุดร่วมที่เหมือนกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร และเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังใจเพื่อปฏิบัติงานภารกิจขององค์กรความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กรโดยทั่วไป

White (2005) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การแสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กันระหว่างความพึงพอใจในงานกับงานที่ได้ช่วยเหลือสนับสนุนองค์กรอย่างมาก พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรไม่เพียงแต่จะวางแผนโดยรอบด้านในการทำงาน พวกเขาไม่เพียงจะมีความสุขหรือความภูมิใจในการทำงาน พนักงานยังมีความกระตือรือร้นมีศรัทธาแรงกล้าที่จะดึงเอาความสามารถพิเศษออกมาใช้สร้างความแตกต่างในสิ่งที่นายจ้างแสวงหา เพื่อช่วยเหลือให้องค์กรประสบความสำเร็จ

Charles (2006) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความมุ่งมั่นและความสามารถที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นระดับความพยายามอย่างละเอียดรอบคอบ อุทิศเวลา สติปัญญา แรงงานของพนักงานที่ใส่ไปในงาน ที่แสดงออกได้ถึงความผูกพันในงาน

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความรู้สึกและพฤติกรรมที่ดี ในการเป็นส่วนหนึ่ง รวมถึงการมีส่วนร่วมในองค์กรของพนักงาน ที่แสดงถึงความยินดีที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน และส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

## 2.2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ชัลวานา (2550) การที่พนักงานในองค์กรจะเกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความเต็มใจและตั้งใจพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้นั้น องค์กรจำเป็นต้องตอบสนองในสิ่งต่างๆ ที่พนักงานมีความต้องการอย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยตระหนักว่าพนักงานแต่ละคนนั้นมีความต้องการแตกต่างกัน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร จึงเป็นทฤษฎีเชิงจิตวิทยาและพฤติกรรมศาสตร์ที่อธิบายถึงการก่อให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์ ตลอดจนแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมนั้นๆ ซึ่งประกอบด้วย

กลุ่มทฤษฎีเชิงเนื้อหา (Content Motivation Theory)

กลุ่มทฤษฎีเชิงกระบวนการ (Process Motivation Theory)

กลุ่มทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)

### 1) กลุ่มทฤษฎีเชิงเนื้อหา (Content Motivation Theory)

ทฤษฎีในกลุ่มนี้เน้นที่ความต้องการเฉพาะอย่างที่จูงใจและกำกับพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับตัวตนโดยตรง ทฤษฎีที่อยู่ในกลุ่มนี้ ได้แก่

**ทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ (A Theory of Human Motivation)**

Maslow (1954) ชี้ให้เห็นว่าบุคคลถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะตอบสนองความต้องการเฉพาะอย่าง โดยได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ดังนี้

1) บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่นๆต่อไป

2) ความต้องการใดที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์

3) ความต้องการของบุคคล จะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนตามความสำคัญ เมื่อความต้องการขั้นใดได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับที่สูงต่อไป



### ทฤษฎี ERG (Alderfer's ERG Theory)

Alderfer (1972) ได้นำเสนอทฤษฎีความต้องการ ERG ขึ้น โดยทฤษฎีนี้เกี่ยวข้องกับ 2 ตัวแปรคือ ตัวแปรด้านความพึงพอใจ (Satisfactions) และความต้องการ (Desires) ที่เป็นสภาวะทางอารมณ์ที่อยู่ภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งทฤษฎี ERG ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่า มีความต้องการ 3 ประเภทที่นำไปสู่ความพึงพอใจ โดยความต้องการ 3 ประเภทนั้นได้แก่ 1) ความต้องการมีชีวิต (Existence Needs) 2) ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Relatedness Needs) และ 3) ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) นอกจากนี้ Alderfer ยังเห็นด้วยกับทฤษฎีของ Maslow อีกในแง่ที่ว่าความพอใจในความต้องการมีอิทธิพลต่อความสำคัญของความต้องการระดับสูงกว่าที่อยู่ถัดขึ้นไป แต่ Alderfer ก็มีความเห็นต่างไปจาก Maslow อีกในแง่ที่ว่า การขาดความพึงพอใจในความต้องการระดับสูงกว่าขึ้นไป อาจทำให้ความต้องการระดับต่ำ มีความสำคัญขึ้นมาแทนที่

### ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory)

Herzberg (1959, อ้างถึงใน โสภณศิริ, 2556) ได้ทำการสัมภาษณ์ วิศวกร และนักบัญชี โดยให้อธิบายถึงเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิตการทำงานที่พวกเขา รู้สึกมีความสุขในการทำงาน และเหตุการณ์ที่ทำให้พวกเขารู้สึกเป็นทุกข์หรือความไม่สบายใจในการทำงาน โดยปัจจัยของ Herzberg แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) การเชื่อมโยงความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) กับปัจจัยการจูงใจ (Motivator Factors) เช่น ความรับผิดชอบและความท้าทาย ซึ่งสัมพันธ์กับลักษณะของงาน (Job Content) 2) การเชื่อมโยงความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfaction) กับปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เช่น ค่าตอบแทนและสภาพการทำงานซึ่งสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมของงาน (Job Context) ผลจากการศึกษาสามารถตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานไว้ 2 ประการ ได้แก่

**ปัจจัยค้ำจุน หรือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)** เป็นปัจจัยภายนอกที่มักก่อให้เกิดความสนใจที่จะทำงาน โดยช่วยส่งเสริมความพึงพอใจในที่ตั้งให้ดีขึ้น เช่น นโยบายและการบริหารขององค์กร เทคนิคการจัดการ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับผู้ใต้บังคับบัญชา เงินเดือนหรือค่าตอบแทน และความปลอดภัยในการทำงาน จะเห็นได้ว่าปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์กับความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความมั่นคง และความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ การปรับปรุงสุขอนามัยนั้นจะไม่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานของพวกเขา แต่เป็นการป้องกันไม่ไหพวกเขาเกิดความไม่พึงพอใจในงาน เป็นต้น

**ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)** เป็นปัจจัยภายในก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานต่อไป ซึ่งจะช่วยส่งเสริมความพึงพอใจที่ต้องการก้าวหน้าต่อไปในระดับสูงขึ้นไปอีก เช่น การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้า ลักษณะงาน และความสำเร็จ ซึ่งจัดอยู่ในความต้องการในลำดับขั้นที่ 4 และ

ขั้นที่ 5 ตามทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ คือความต้องการการยกย่อง (ความภาคภูมิใจในตนเอง) และความต้องการความสำเร็จ ในชีวิต เป็นต้น

## 2) กลุ่มทฤษฎีเชิงกระบวนการ (Process Motivation Theory)

ทฤษฎีกลุ่มนี้เน้นที่กระบวนการอธิบายการทำงาน และความคิดความเข้าใจต่อการตัดสินใจหรือการเลือกงาน ทฤษฎีที่อยู่ในกลุ่มนี้ ได้แก่

### ทฤษฎีความคาดหวัง (Vroom's Expectancy Theory)

Vroom (1964, อ้างถึงใน ชัลวานา, 2550) เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกมานั้น มีความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ความพยายามและผลลัพธ์ในการทำงานที่เป็นกระตุ้นให้กระทำสิ่งซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมาย เป็นผลสะท้อนจากการที่บุคคลได้ทำการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล และพยายามที่จะแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่รางวัลที่ต้องการ บุคคลจะคาดหวังไว้ว่าการที่เขาได้แสดงพฤติกรรมนี้ เขาจะได้รับผลตอบแทนแบบใด มากหรือน้อยเพียงไร และผลที่ได้รับนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดย Vroom ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory โดยทฤษฎีมีส่วนประกอบสำคัญ 5 ส่วน ได้แก่

1) ผลจากการทำงาน (Job Outcomes) เป็นสิ่งที่ยังต้องการจัดหาให้กับพนักงาน เช่น เงินเดือน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง วันหยุดพักผ่อน เป็นต้น ซึ่งผลจากการทำงานอาจจะรวมถึงสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้ (Intangibles) เช่น ความรู้สึกที่ได้รับการยอมรับ หรือความสำเร็จจากการทำงาน

2) ระดับความเข้มข้นของความต้องการรางวัล (Valences) คือความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงาน ซึ่งมักจะอยู่ในรูปของความดึงดูดใจ หรือความพึงพอใจตามที่ได้คาดหวังซึ่งบุคคลสามารถทำนายได้ว่าผลลัพธ์นั้นมีทั้งบวกและลบ ถ้าพนักงานจะมีความคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ระดับของความต้องการก็จะเป็นไปในทางบวก ในทางตรงข้าม ถ้าพนักงานรับรู้ถึงผลลัพธ์ที่จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ระดับของความต้องการก็จะเป็นไปในทางลบ

3) การวางเงื่อนไข (Instrumentality) เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลรับรู้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ที่เขาต้องการ เช่น การให้ผลลัพธ์ที่บุคคลต้องการเป็นเงื่อนไขให้กับบุคคลได้ใช้ความพยายามเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการนั้น หรือ ถ้าบุคคลรับรู้ว่าการได้รับเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นนั้นเป็นเงื่อนไขก็จะทำให้เขาต้องพยายามทำงานได้ดีขึ้น เป็นต้น

4) ความคาดหวัง (Expectancy) คือ การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามและผลปฏิบัติงาน เช่น ถ้าบุคคลนั้นมีความพยายามมากขึ้น เขาก็จะทำงานเพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

5) แรงผลักดัน (Force) คือ ผลรวมของความพยายามหรือความกดดันภายในของบุคคลที่จะนำไปสู่แรงจูงใจ ยิ่งแรงผลักดันเพิ่มมากขึ้นเท่าไร ก็ยิ่งจูงใจบุคคลได้มากขึ้นเท่านั้น โดยแรงผลักดันนั้นเป็นผลรวมของระดับความเข้มข้นของความต้องการรางวัล การวางเงื่อนไข และความคาดหวัง

### ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal - setting Theory)

Locke & Latham (1990, อ้างถึงใน สมจิตร, 2557) ทฤษฎีนี้มุ่งไปที่การจูงใจพนักงาน เพื่อให้พวกเขาทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ซึ่งคล้ายกับทฤษฎีความคาดหวัง และทฤษฎีความเท่าเทียม แต่ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายจะมุ่งเน้นที่ความพยายามอย่างมีทิศทางเพื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ตามแนวคิดของ Locke และ Latham เขาทั้งสองเห็นว่าเป้าหมายนั้นเป็นพื้นฐานของแรงจูงใจและพฤติกรรมอย่างมีทิศทางและเป้าหมายยังเป็นแนวทางในการตัดสินใจของบุคคลที่จะทุ่มเทความพยายามให้กับการทำงานซึ่งจะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานด้วย อย่างไรก็ตามการที่เป้าหมายจะมีอิทธิพล ต่อผลการปฏิบัติงานในทางบวกนั้น จำเป็นต้องคำนึงถึงเงื่อนไข 2 ประการ ได้แก่

1) บุคคลต้องทราบถึงเป้าหมายของตนเองและพิจารณาว่าเป้าหมายใดบ้าง ที่จะสามารถทำให้ประสบความสำเร็จได้

2) บุคคลต้องยอมรับเป้าหมายนั้นว่าเป็นสิ่งที่พวกเขาปรารถนาและต้องการที่จะทำ เพราะถ้าเป้าหมายนั้นยากเกินไปหรือง่ายเกินไป บุคคลนั้นไม่ทราบว่าจะแสดงพฤติกรรมใดเพื่อให้ไปถึงเป้าหมายนั้น การยอมรับในเป้าหมายจะช่วยให้บุคคลมีความผูกพันและทราบว่าจะแสดงพฤติกรรมใดเพื่อให้ไปถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้

นอกจากนี้บุคคลจะต้องได้รับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะช่วยให้พวกเขาได้ทราบว่าความพยายามของพวกเขาเป็นไปในทิศทางเดียวกับเป้าหมายหรือไม่

### ทฤษฎีความเท่าเทียม (Equity Theory)

Adams (1965, อ้างถึงใน ชัลวานา, 2550) เสนอว่าแรงจูงใจของบุคคลเป็นผลมาจากการที่บุคคลใช้การรับรู้เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับระหว่างตนเองกับผู้อื่น ซึ่งทฤษฎีความเท่าเทียมนี้มีสี่ส่วนประกอบหลักๆ 4 องค์ประกอบด้วยกัน ได้แก่

1) บุคคล (Person) ซึ่งนำเรื่องของการรับรู้มาประเมินตนเอง

2) ผู้อื่น (Other) ที่บุคคลนำตนเองไปเปรียบเทียบ

3) ปัจจัยนำเข้า (Inputs) โดยปัจจัยนำเข้านี้ก็อย่างเช่น การศึกษา สติปัญญา ประสบการณ์ ทักษะ วุฒิภาวะ ระดับความพยายาม สุขภาพ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยนำเข้าเหล่านี้อาจจะเป็นอะไรก็ได้ที่บุคคลเห็นว่า มีคุณค่าและมีความสำคัญที่พวกเขาทุ่มเทให้กับการทำงาน

4) ผลลัพธ์ (Outcomes) คือ ผลประโยชน์ทุกอย่างที่ได้รับจากการทำงาน โดยผลลัพธ์ที่ได้ อาจอยู่ในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ สภาพการทำงาน สัญลักษณ์ทางสถานภาพ เป็นต้น

### 3) กลุ่มทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)

ทฤษฎีกลุ่มนี้เน้นที่การเสริมแรง เพื่อให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ในการแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

### ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)

Skinner (อ้างถึงใน ชันวาลา, 2550) ได้นำเสนอทฤษฎีนี้ที่สามารถนำมาใช้ในการวางเงื่อนไข เพื่อให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ในการแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการหรือเรียนรู้ที่จะหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายที่ไม่ต้องการ โดยการเชื่อมโยงพฤติกรรมเข้ากับผลลัพธ์ที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งผู้บริหารสามารถ นำหลักการนี้มาประยุกต์ใช้ เพื่อให้พนักงานมีผลปฏิบัติงานที่จะช่วยสร้างผลสำเร็จให้กับองค์กร โดยทฤษฎีนี้ได้นำเสนอเครื่องมือ 4 ประเภท ที่ผู้บริหารจะนำมาใช้ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานหรือส่งเสริม ให้เกิดพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร ดังนี้

1) การให้แรงเสริมในทางบวก (Positive Reinforcement) เป็นการให้ผลลัพธ์ที่พนักงานต้องการ เมื่อเขาเหล่านั้นแสดงพฤติกรรมที่สนับสนุนความสำเร็จขององค์กร โดยผลลัพธ์ที่พวกเขาต้องการนั้นเรียกว่า สิ่งเสริมแรงในทางบวก (Positive Reinforces) ซึ่งเป็นอะไรก็ได้ที่พวกเขาต้องการ เช่น ค่าจ้าง ค่าชม การเลื่อนขั้นหรือการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น หลักการก็คือการเชื่อมโยงสิ่งเสริมแรงในทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่สนับสนุนความสำเร็จขององค์กร

2) การให้แรงเสริมในทางลบ (Negative Reinforcement) หลักการก็คือการกำจัดหรือเคลื่อนย้ายผลลัพธ์ที่พนักงานไม่ต้องการออกไป หากพนักงานเหล่านั้นแสดงพฤติกรรมที่สนับสนุนความสำเร็จขององค์กร โดยผลลัพธ์ที่พวกเขาไม่ต้องการนั้นเรียกว่า สิ่งเสริมแรงในทางลบ (Negative Reinforces) เช่น การจับผิด การวิพากษ์วิจารณ์ หรือการสั่งงานที่ไม่น่าปรารถนา เป็นต้น ซึ่งพนักงานจะถูกจูงใจให้แสดงพฤติกรรมที่ต้องการเนื่องจากพวกเขาต้องการหยุดหรือหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ปรารถนา

3) การถอดถอน (Extinction) บางครั้งพนักงานก็ถูกจูงใจให้แสดงพฤติกรรมที่ไม่เป็นไปตามที่องค์กรต้องการ วิธีการที่จะหยุดพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาเหล่านั้น คือ การหยุดหรือกำจัดสิ่งที่เป็นแรงเสริมนั้นออกไป ซึ่งกระบวนการนี้เรียกว่า การถอดถอน

4) การลงโทษ (Punishment) เมื่อพนักงานแสดงพฤติกรรมที่ร้ายแรง ซึ่งอาจเป็นพฤติกรรมที่ไม่ถูกกฎหมายหรือผิดจริยธรรม พฤติกรรมเหล่านั้นต้องได้รับการกำจัดออกไปอย่างรวดเร็ว เช่น การล้วงละเมิด ในที่ทำงาน เป็นต้น ผู้บริหารหรือผู้จัดการก็อาจใช้วิธีการลงโทษกับพนักงาน ซึ่งการลงโทษนั้นเป็นการให้ผลลัพธ์ในทางลบที่ไม่เป็นที่ต้องการเมื่อพนักงานแสดงพฤติกรรมที่ผิด โดยอาจแสดงออกมาในรูปของการว่ากล่าวตักเตือนไปจนถึงการตัดเงินเดือน การให้หยุดงาน จนถึงการไล่ออก ซึ่งการลงโทษนั้นจะก่อให้เกิดผลกระทบขึ้น เช่น สูญเสียการเคารพนับถือได้ ดังนั้นการลงโทษจึงควรนำมาใช้ในเวลาที่จำเป็นจริงๆ เท่านั้น

กล่าวโดยสรุปทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจที่กล่าวมาแล้วนั้น ประกอบด้วย 3 กลุ่มคือ กลุ่มทฤษฎีเชิงเนื้อหา (Content Motivation Theory) กลุ่มทฤษฎีเชิงกระบวนการ (Process Motivation Theory) และกลุ่มทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) ซึ่งในกลุ่มแรก คือ กลุ่มทฤษฎีเชิงเนื้อหานั้น มุ่งเน้นปัจจัยที่เป็นความต้องการของมนุษย์ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย ความต้องการทางกาย หรือทางจิตวิทยาก็ดี เป็นสิ่งที่บุคคลสามารถตอบสนองได้โดยใช้แรงจูงใจเฉพาะอย่าง กลุ่มที่สอง คือ กลุ่มทฤษฎีเชิงกระบวนการนั้น มีทฤษฎีเป้าหมายที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคล และการตั้งเป้าหมายที่ยากและเฉพาะเจาะจงจะนำมาซึ่งระดับของผลงานที่ออกมาสูงมากกว่าเป้าหมายทั่วไป ความเฉพาะเจาะจงของเป้าหมายเปรียบเสมือนแรงกระตุ้นภายใน ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ที่สร้างขึ้นด้วยตัวเองจะเป็นแรงจูงใจที่มีอำนาจมากกว่าข้อมูลป้อนกลับที่เกิดจากภายนอก ต่อจากนั้นจึงเป็นเรื่องของทฤษฎีความคาดหวังที่ช่วยชี้ว่าคุณจะใช้ความพยายามมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับระดับความคาดหวังของเขามีสต่อผลที่จะได้รับและจะนำมาซึ่งความพอใจหรือไม่ และความคาดหวังจะเป็นแรงผลักดันทางด้านจิตใจให้เกิดเป็นการกระทำ หากเห็นว่าสิ่งที่ต้องการนั้นมีคุณค่า ซึ่งความผูกพันของพนักงานจะเกิดขึ้นได้เมื่อสามารถบรรลุถึงความคาดหวังของตน กลุ่มที่สาม คือ กลุ่มทฤษฎีการเสริมแรง ซึ่งชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมของบุคคลที่เกิดจากผลการกระทำของตนเอง ซึ่งอาจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมหรือประสบการณ์ของบุคคลนั่นเอง ดังนั้นการเสริมแรงจูงใจเป็นการต้องการให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่ต้องการซึ่งในที่นี้คือเพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรและต้องการทำงานอยู่ในองค์กรต่อไป

### 2.2.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ หรือไม่มีเลย ซึ่งผลดีจะเกิดขึ้นกับองค์กรและผู้ปฏิบัติงานเอง เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นคุณสมบัติที่ทุกองค์กรต้องการ โดยมีนักวิชาการศึกษาเสนอถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้หลายทัศนะ ดังนี้

นาถนภา (2557) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่าความผูกพันของพนักงาน มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก โดยความผูกพันจะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกต่อองค์กรในทางบวก ซึ่งมีความผูกพันที่มีต่องานต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พนักงานจะมีความจงรักภักดี โดยปรารถนาที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเพื่อความก้าวหน้าไปพร้อมกับองค์กร และความผูกพันจะเปรียบเสมือนตัวกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ทำให้การดำเนินงานขององค์กร มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วิรัช (2557) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่า องค์กรที่มีวัฒนธรรมเน้นความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้วยใจ มีความสัมพันธ์กับกำไรที่เพิ่มขึ้น การลาออกจากงาน

น้อยลง พนักงาน มีความคิดสร้างสรรค์ มีความพึงพอใจในการทำงาน การทำงานเป็นทีมที่ดีขึ้น และ ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรดีขึ้น

น้องนุช (2558) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่า ความผูกพันของ พนักงานที่มีต่อองค์กรมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างมาก โดยความผูกพันต่อ องค์กรจะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกในทางบวก มีความจงรักภักดีโดยปรารถนาที่จะเป็นส่วนหนึ่ง และก้าวหน้าไปพร้อมกับองค์กร ซึ่งสิ่งนี้เป็นเสมือนตัวกระตุ้นหรือมีแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงาน อย่างมีประสิทธิภาพ

จิตานันท์ (2560) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วย ทำให้บุคลากร เกิดความผูกพันกับองค์กร การแสดงออกถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์กร การแสดงถึง ความเชื่อมั่นอย่าง แกร่งกล้าที่ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม อย่างมาก เพื่อทำประโยชน์กับองค์กร และปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิก ขององค์กรทุ่มเท ทุกความสามารถ ของตนเองอย่างเต็มที่โดยอุทิศร่างกายแรงใจในการทำงาน มีความ จงรักภักดีและมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรนี้ตลอดไป แต่ความผูกพันต่อองค์กรของ บุคลากรสามารถเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ถ้าหากเราไม่สามารถตอบสนองความต้องการของ บุคลากรได้ตามความต้องการด้วยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ บรรยากาศ ในองค์กร ความปลอดภัยใน สถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก และเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานหรือสภาพแวดล้อมทาง กายภาพในสถานที่ทำงานเงินเดือนผลตอบแทนรวมทั้งสวัสดิการต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับ และการ เลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ หากไม่เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงานอาจส่งผลให้เกิด พฤติกรรมองค์กรที่ไม่พึงประสงค์ ได้แก่ การขาดงาน การไม่ตรงต่อเวลาในการทำงาน การมีปัญหา ภายในองค์กร การโยกย้าย และการลาออก เป็นต้น

ยรรยงค์ (2563) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่า ความผูกพันต่อ องค์กรนั้น จะสามารถสะท้อนถึงผลการสนองตอบต่อองค์กรได้ โดยภาพรวมระหว่างบุคคลกับ องค์กร เพราะความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นแรงผลักดันพฤติกรรมการทำงานของบุคคลหรือ พนักงานให้เกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่จะส่งผลให้ผลผลิตของงานที่ออกมามีประสิทธิภาพดี และยังเป็นการลดการสูญเสียเปลืองด้านการบริหารทรัพยากรขององค์กรอีกด้วย

นงลักษณ์ (2563) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่าความผูกพันต่อ องค์กร มีความสำคัญอย่างมากต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร หากมีความ ผูกพันต่อองค์กรสูง พนักงานจะจงรักภักดีและทุ่มเททำงานอย่างเต็มความสามารถ มีส่วนร่วมในการ พัฒนาองค์กร ซึ่งผลที่ได้ ก็จะตกอยู่กับองค์กร และสมาชิกองค์กรเอง

Brewer & Lock (1995) กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ไว้ว่า บุคคลที่มีความ ยึดมั่นผูกพันองค์กรมีลักษณะสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1) การมีความเห็นพ้องกับองค์การ (Identify with Their Organization) เป็นลักษณะของบุคคลที่รู้สึกว่าคุณค่าขององค์การ เป็นสิ่งที่ดี และมีประโยชน์ต่อการทำงาน ดังนั้น เมื่อบุคคลเข้าใจและยอมรับค่าขององค์การแล้วจะก่อให้เกิดเจตคติในเชิงบวกและมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

2) การมีความเชื่อมั่นในองค์การ (Trust Management) เป็นลักษณะที่บุคคลมีความรู้สึกเชื่อมั่นในการจัดการขององค์การว่า มีความยุติธรรมมีส่วนในการตัดสินใจ เพื่อสร้างสรรค์งานให้กับองค์การได้รับโอกาสในการพัฒนางานและพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้น

3) การแสดงความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงาน (Show Willingness to Invest Effort) เป็นลักษณะของบุคคลที่เต็มใจที่จะทุ่มเทพลังความสามารถในการทำงานและปกป้ององค์การไม่ให้ถูกคุกคามจากแหล่งอื่น

4) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Participate in Decision Making) เป็นลักษณะของบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานหรือแก้ปัญหาในงาน

5) การมีความรู้สึกในเชิงบวกต่องาน (Feel Positive about Work) เป็นการรับรู้ข้อมูลของบุคคลที่ได้รับการสนับสนุนในงานและมีความสุขในการทำงาน

6) การแสดงความคิดเห็นที่ห่วงใยต่อองค์การ (Voice Concerns) เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความจงรักภักดีต่อองค์การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและได้รับการยอมรับในการแสดงความคิดเห็นนั้น ๆ จากองค์การ

7) การมีความรู้สึกว่าคุณค่าขององค์การเป็นองค์การแห่งความยุติธรรม (Feel Their Place of Work is an Equitable One) เป็นการรับรู้ของบุคคลในองค์การเกี่ยวกับการจัดการในการให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทนให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม

Steer & Porter (1996) กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ ไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นขั้นตอนหนึ่งใน 3 ขั้นตอน ของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การในกระบวนการเกี่ยวข้องกับองค์การ ได้แก่

1) การเข้าเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational Entry) เป็นขั้นตอนแรกที่บุคคลเลือกเข้าเป็นสมาชิกในองค์การใดองค์การหนึ่ง

2) การมีความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะมีความผูกพันที่ลึกซึ้งกับองค์การ โดยความผูกพันต่อองค์การจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์การ ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์การและความตั้งใจ ที่จะทำงานหนัก เพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์การซึ่งในความรู้สึกเช่นนี้ ทำให้ความผูกพัน ต่อองค์การแตกต่างไปจากความเกี่ยวข้องกับองค์การหรือความเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational Attachment, Organizational Memberships) ทั้งนี้ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง จะมีการขาดงานและการลาออกจากงานในระดับต่ำมี

ความโน้มเอียงที่จะมีส่วนร่วมกับองค์การส่วนพนักงานที่มี ความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำจะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำและมีความโน้มเอียงที่จะถอยห่างจากองค์การมีการขาดงานและการลาออกจากงานสูง

3) การขาดงานและการลาออกของพนักงาน (Absenteeism and Turnover) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเกี่ยวพันกับองค์การ (Organizational Attachment Process) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์การหรือออกจากองค์การ

จากการหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความสำคัญของความผูกพันที่มีต่อองค์การของบุคคล จะพบว่าความผูกพันต่อองค์การของพนักงานถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะความผูกพันเป็นสิ่งที่แสดงออกหรือเป็นตัวบ่งชี้ถึงความรัก ความภาคภูมิใจ การยอมรับและการ ยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร อันเป็นผลให้บุคลากรที่มีความเต็มใจที่จะ ทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร ตลอดจนมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การตลอดไป

#### 2.2.4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

มีนักวิชาการหลายท่านให้ความสนใจกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ (Antecedents of Organizational Commitment) ซึ่งแต่ละคนก็ได้มองถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การตามมุมมองของตน ซึ่งคล้ายคลึงกันบ้าง แตกต่างกันบ้าง ซึ่งไม่มีตัวแบบจำลองที่สามารถชี้วัด หรือตัดสินว่าอะไรคือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการก่อตัวของความรู้สึกด้านความผูกพันต่อองค์การได้อย่างครอบคลุม

Sheldon (1971) เห็นว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ การเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงาน ระยะเวลาที่ทำงานในหน่วยงาน อายุ เพศ ตำแหน่งหน้าที่การงาน รวมถึงปัจจัยที่เป็นประสบการณ์การทำงาน ดังนี้

- 1) การลงทุนของบุคคล คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา เพื่อประกอบอาชีพที่ปฏิบัติงาน
- 2) ความผูกพันของเพื่อนร่วมงานในที่ทำงานเดียวกัน
- 3) การพัฒนาประสบการณ์ และความสนใจในการทำงาน

Steers (1977) ได้เสนอแบบจำลอง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- 1) ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์การ (Antecedent of Commitment)
- 2) ลักษณะของความผูกพันต่อองค์การ (Commitment)
- 3) ผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์การ (Outcomes of Commitment)

นอกจากนี้ Steers ยังได้เสนอแบบจำลองถึงองค์ประกอบของปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์การ โดยแบ่งองค์ประกอบดังกล่าวออกเป็น 3 กลุ่ม คือ



1) ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ เป็นต้น

2) ลักษณะงาน (Job Characteristics) ได้แก่ ความท้าทายของงาน ความหลากหลายของงาน โอกาสมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เป็นต้น

3) ประสบการณ์จากการทำงาน (Work Experience) ได้แก่ ทักษะของกลุ่มที่มีต่อองค์การ ความเชื่อถือต่อองค์การ เป็นต้น

ปัจจัยทั้ง 3 นี้ มีความสัมพันธ์กัน และมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ มีผลทำให้บุคคลยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ตั้งใจในการปฏิบัติงาน และรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ

Mowday, Steers & Porter (1982) ได้เสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การเพิ่ม โดยเพิ่มปัจจัยด้านลักษณะขององค์การ หรือโครงสร้างขององค์การว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์การ ซึ่งเมารวได้ และคณะแบ่งปัจจัยออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

1) ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า อายุ ตำแหน่ง และความต้องการประสบความสำเร็จมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การและการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การ

2) ลักษณะงาน พบว่า งานที่มีคุณค่านำไปสู่การเพิ่มความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนี้ความชัดเจน ในบทบาทมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อความผูกพัน

3) ลักษณะองค์การ พบว่า ความผูกพันมีความสัมพันธ์ทางบวกและระดับความเป็นทางการขององค์การ การกระจายอำนาจ ระดับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความรู้สึกเป็นเจ้าของของพนักงานและการควบคุมขององค์การ

4) ประสบการณ์จากการทำงาน เป็นแนวทางด้านสังคม ซึ่งมีอิทธิพลสำคัญในการเกิดความรู้สึกเกี่ยวข้องกับองค์การ ได้แก่ ทักษะทางบวกต่อองค์การ ความรู้สึกที่ตนสำคัญต่อองค์การ

### **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน**

#### **ปัจจัยส่วนบุคคล**

Gliner (1966) พบว่า ผลการวิจัยพบว่า เพศหญิงมีความผูกพันต่องานมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้เป็นผลมาจากข้อจำกัดทางวิชาชีพมากกว่า เนื่องจากเพศหญิงค่อนข้างหางานได้ยากกว่าเพศชายจึงมีความรักและผูกพันต่องานที่ตนเองทำมากกว่าและผู้หญิงมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงงานน้อยกว่าผู้ชาย

Grusky (1966) ระดับการศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่องานแบบผูกพันกันนั้นคือคนที่มีการศึกษาสูงจะมีระดับความผูกพันต่องานน้อยกว่าคนที่มีการศึกษาดำกว่า ทั้งนี้เนื่องจากคนที่มีการศึกษาสูง มักมีความผูกพันต่อวิชาชีพของตนเองมากกว่าความผูกพันต่องานที่ทำเป็นประจำ

Hall (1970) อายุ ผลการวิจัยพบว่า ยิ่งสมาชิกมีอายุมากขึ้นเท่าไร ก็มีความรู้สึกผูกพันต่องานมากขึ้นเท่านั้น เนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์ในงานเอาไว้มาก นั่นคือ ตัวแปรในเรื่องอายุซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่องาน

Hrebiniak & Alutto (1972) ผลการวิจัย สถานภาพสมรส พบว่า คนที่แต่งงานมีครอบครัวแล้วมักมีความผูกพันต่องานมากกว่าคนที่ยังไม่แต่งงานมีครอบครัว หรือเป็น โสด ซึ่งอาจเป็นเหตุผลทางจิตวิทยาที่คนแต่งงานมีครอบครัวแล้วย่อมต้องการความมั่นคงในชีวิตมากกว่าจึงมีความผูกพันต่องานสูงกว่า

Sheldon (1971) อายุงาน หรือระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่งในองค์การ พบว่า สมาชิกในองค์การที่ทำงานอยู่กับองค์การมานานเท่าใด ก็ย่อมมีความผูกพันต่องานมากขึ้นเท่านั้น เพราะการมีอายุงานมากก็มีแนวโน้มที่จะยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์การและมีความผูกพันต่องานมากขึ้น

### **สภาพแวดล้อมของภารกิจ**

#### **ความหมายของสภาพแวดล้อมของภารกิจ**

เป็นภาวะความเป็นผู้นำในแต่ละสภาพแวดล้อมของภารกิจ ซึ่งนักวิชาการได้หันแนวทางการศึกษา ในแง่ที่จะมุ่งหาลักษณะหรือคุณสมบัติ หรือที่มุ่งพิจารณาด้านพฤติกรรมมาเป็นการแสวงหาแบบภาวะการณเป็นผู้นำที่มีประสิทธิผล โดยพิจารณาจากตัวแปรในแง่สถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของภารกิจ ซึ่งจะกระทบต่อภาวะการณเป็นผู้นำ ทั้งทางด้านบทบาท ทักษะพฤติกรรม การปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

Fiedler (1981) ได้เสนอตัวแบบตามสถานการณ์ของภาวะการณเป็นผู้นำที่มีประสิทธิผล (Contingency Model of Leadership Electiveness) ซึ่งพื้นฐานของทฤษฎีก็คือผู้นำที่มีความจูงใจในงาน (Task Motivated Leader) จะมีประสิทธิผลมากขึ้น เมื่อสถานการณ์ภาวะการณเป็นผู้นำนั้นเป็นที่ชื่นชอบมาก หรือเอื้อต่อการใช้ความเป็นผู้นำ หรืออาจไม่ชื่นชอบเลย ส่วนผู้นำที่มีการจูงใจในด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล (Relationship Motivated) จะทำงานที่มีประสิทธิผลมากกว่าในสถานการณ์ที่เอื้อต่อการใช้ความเป็นผู้นำ หรืออาจไม่ชื่นชอบเลย ส่วนผู้นำที่มีการจูงใจในด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลต่ำจะทำงานที่มีประสิทธิผลมากกว่าในสถานการณ์ที่เอื้อต่อการใช้ความเป็นผู้นำปานกลาง เหตุผลคือ เมื่อสถานการณ์เอื้อต่อการใช้ความเป็นผู้นำ ผู้นำจะพบการควบคุมสถานการณ์นั้นไว้ Fiedler ยืนยันว่า แบบภาวะการณเป็นผู้นำของผู้บริหารค่อนข้างจะเป็นพฤติกรรมที่ถาวรซึ่งยากที่จะเปลี่ยนแปลง ดังนั้น บุคคลแต่ละบุคคลจึงควรทำงานในสถานการณ์ที่เหมาะสมกับภาวะการณเป็นผู้นำของเขา หรือไม่ก็ต้องเปลี่ยนแปลงสถานการณ์เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการณ

#### **แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของภารกิจ**

อรุณ (2527) ในการทำงานโดยปกติแล้ว บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่องาน หรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของภารกิจว่าดีหรือไม่เป็นสำคัญ สภาพแวดล้อม

ของภารกิจถูกสร้างขึ้นให้กับคนทำงาน หัวหน้างานที่บังคับบัญชาคนอื่นๆ และองค์ประกอบต่างๆ ภายในหน่วยงาน มีมิติสำคัญบางอย่างของงาน รวมถึงการขึ้นตรงต่อกัน ความรับผิดชอบ ความท้าทาย และผลประโยชน์ที่ได้รับอิทธิพล ของหัวหน้าในสภาพแวดล้อมของภารกิจ ย่อมเป็นเครื่องกำหนดให้กับคนทำงานในขั้นต้น เพื่อเป็นแนวทาง ในการปฏิบัติในขอบข่ายของการบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสาร การวินิจฉัยสั่งการ การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ความรับผิดชอบในทางการบริหารงาน และในองค์ประกอบบางอย่างขององค์การ ซึ่งมีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมในงาน อันได้แก่ เพื่อนร่วมงาน ระบบงาน นโยบาย ข้อบังคับ แนวทางการปฏิบัติ โครงสร้างของงาน เป็นต้น

### 2.2.5 การเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับองค์การ เพราะถ้าพนักงานมีความรู้สึกผูกพัน จงรักภักดีต่อองค์การแล้วก็จะทำให้พนักงานต้องการที่จะมาทำงานอย่างสม่ำเสมอและไม่มีแนวโน้มที่คิดจะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์การ

Riggio (2008) จึงได้เสนอวิธีที่จะช่วยเพิ่มความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ดังนี้

**1) การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับพนักงาน (Increasing Employees' Job Satisfaction)** จากงานวิจัย สรุปว่า ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในงานจึงมีส่วนในการช่วยเพิ่มความผูกพันต่อองค์การได้ด้วย 1) การปรับเปลี่ยนโครงสร้างงาน (Changes in Job Structure) สามารถทำได้โดยการเปลี่ยนงาน (Job Rotation) เป็นการย้ายพนักงานไปทำงานในส่วนอื่นเพื่อเป็นฝึกให้พนักงานได้ทำงานที่หลากหลายและเป็นการเพิ่มความสามารถในงาน 2) การมอบหมายงานเพิ่ม (Job Enlargement) เป็นการเพิ่มงานที่หลากหลายให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองมีความสามารถและมีคุณค่าสำหรับองค์การ 3) การปรับเปลี่ยนการจ่ายค่าตอบแทน (Changes in Pay Structure) เป็นอีกวิธีหนึ่งในการเพิ่มความพึงพอใจในงานให้กับพนักงานและทำให้พนักงานเกิด ความผูกพันต่อองค์การสามารถทำได้ 3 วิธี คือ 1) การจ่ายค่าตอบแทนตามความรู้ความสามารถ (Skill-based Pay) เป็นการจ่ายค่าตอบแทนตามระดับของผลงานที่ทำได้แทนการจ่ายตามตำแหน่งงาน 2) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Merit Pay) และ 3) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลประกอบการ (Gainsharing) เป็นการจ่ายค่าตอบแทนที่พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของทีมงาน กลุ่มงาน ซึ่งมักจะตอบแทนในรูปแบบของโบนัส

**2) การแบ่งหุ้น (Profit Sharing)** เป็นวิธีในการสร้างความผูกพันให้กับพนักงาน โดยให้พนักงานรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมขององค์การ ซึ่งการแบ่งหุ้นให้แน่นอนอาจจะแบ่งเพียงเล็กน้อยโดยประเมินจากผลการปฏิบัติงานและผลประกอบการขององค์การ นอกจากนี้การแบ่งหุ้นยังเป็นการช่วยให้พนักงานได้รับรู้ถึงความซับซ้อน ในการบริหารจัดการตลอดจนการสร้างผลกำไรให้กับองค์การ แต่เมื่อ

พนักงานได้มีส่วนร่วมแล้วพวกเขาก็จะตระหนักถึงผลลัพธ์ที่ควรจะได้จะมี และยังช่วยให้พนักงานมีความคงอยู่กับองค์กรต่อไป

**3) ตารางการทำงานที่ยืดหยุ่น (Flexible Work Schedule)** เป็นการควบคุมวันทำงานหรือชั่วโมงการทำงานของพนักงานให้มีความยืดหยุ่น ซึ่งจะเป็นผลดีกับพนักงานที่ต้องใช้เวลาในการเดินทางมาทำงานหลายชั่วโมง หรือพนักงานที่มีภาระเกี่ยวกับการดูแลเด็กและคนชรา การปรับตารางการทำงานที่ยืดหยุ่นสามารถทำได้ 2 วิธี คือ การลดจำนวนวันทำงานและเพิ่มจำนวนชั่วโมงต่อวัน (Compressed Workweeks) เป็นการเพิ่มจำนวนชั่วโมงในการทำงานต่อวันขึ้น และลดจำนวนวันในการทำงานลง เช่น ในหนึ่งสัปดาห์พนักงานต้องทำงาน 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ แทนที่พนักงานจะต้องทำงาน 5 วัน วันละ 8 ชั่วโมง ก็ปรับให้พนักงานสามารถทำงานเพียง 4 วัน วันละ 10 ชั่วโมงเป็นต้น วิธีที่สองได้แก่ การกำหนดเวลางานที่ยืดหยุ่น (Flextime) เป็นการให้พนักงานมาทำงานครบตามจำนวนชั่วโมงต่อวัน แต่สามารถยืดหยุ่นเวลาในการเข้าออกงานได้ เช่น การกำหนดเวลาเข้างานที่เหลื่อมเวลากันเพื่อเพิ่มทางเลือกในการทำงาน ระหว่าง 07.30 - 16.30 หรือ 08.00 - 17.00 หรือ 08.30- 17.30 เป็นต้น ทั้งนี้พนักงานจะต้องพิจารณาเนื้องานที่ทำด้วยว่าถ้ามีการทำงานที่ยืดหยุ่นแล้วจะส่งผลกระทบต่อองค์กรหรือไม่

**4) การจัดหาสวัสดิการ (Benefit Programs)** ที่หลากหลายให้กับพนักงาน เช่น การให้เวลาการทำงานที่ยืดหยุ่น การจัดโปรแกรมการตรวจสุขภาพที่หลากหลาย การจัดกิจกรรมผ่อนคลาย เช่น การออกกำลังกาย การนวดบำบัดให้กับพนักงาน การส่งพนักงานไปอบรมความรู้และทักษะในงานเพิ่ม การจัดสวัสดิการด้านสุขภาพให้กับครอบครัวของพนักงาน การจัดให้มีทุนการศึกษาสำหรับบุตรธิดาของพนักงาน การเปิดโอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงาน เป็นต้น

ณัฐพันธ์ (2551) ยังกล่าวว่า การส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อพนักงาน และการที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวพนักงานและองค์กรโดยรวมอีกด้วย ซึ่งการส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1) เพิ่มความสำคัญต่องาน ทั้งนี้เพราะคนเรามีแนวโน้มที่จะผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น ถ้าตนได้รับโอกาสหรือความไว้วางใจให้อำนาจในการกำกับดูแล และเลือกวิธีทำงานอย่างอิสระ ได้ด้วยตนเอง รวมทั้งได้รับการยอมรับว่างานที่ตนทำมีความสำคัญต่อการดำรงอยู่ขององค์กร

2) การกำหนดให้ผลประโยชน์ของพนักงานสอดคล้องกับผลประโยชน์ขององค์กร เนื่องจากพนักงานจะรู้สึกผูกพันต่อองค์กรตราบเท่าที่ทั้ง 2 ฝ่ายต่างมีประโยชน์ร่วมกันจากการทำงาน เช่น กิจการบริษัทมีกำไร ผลกำไรส่วนนี้ก็ทำให้โบนัสตอบแทนและเงินเดือนของพนักงาน เพิ่มสูงขึ้นอย่างน่าพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้นด้วย

3) ใช้วิธีคัดเลือกบรรจุบุคลากรใหม่ที่มีแนวคิดและค่านิยมสอดคล้องกับองค์กรซึ่งโดยทั่วไปสิ่งที่เป็นค่านิยมขององค์กรจะปรากฏอยู่ในข้อความที่บ่งบอกถึงพันธกิจขององค์กร เนื่องจากการที่

ค่านิยมองค์การยิ่งใกล้เคียงกับบุคคลที่จะบรรจุมากเพียงไรก็จะยิ่งทำให้พนักงานใหม่ที่ได้บรรจุมีความผูกพันต่อองค์การมากเพียงนั้น

นอกจากนี้การให้รางวัลก็มีความสำคัญต่อการพัฒนาความผูกพันต่อองค์การ ถึงแม้ค่าตอบแทน ผลประโยชน์และโอกาสที่จะบรรจุเป้าหมายที่ท้าทาย จะมีความสำคัญแต่พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์การจะให้ความสำคัญกับรางวัลระหว่างบุคคลด้วยกัน เช่น การได้รับการยอมรับ การเลื่อนตำแหน่ง หรือเป็นผู้มีส่วนร่วมกับโครงการใหม่ๆ ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องสร้างระบบการให้รางวัลที่ให้ความสำคัญกับบุคคล และความภาคภูมิใจที่บูรณาการเข้ากับเป้าหมายของบุคคลและองค์การ ซึ่งช่วยกระตุ้นและรักษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานได้ยาวนานที่สุด

จากแนวคิดข้างต้น การเสริมสร้างความผูกพันในองค์การให้เกิดขึ้นกับตัวบุคลากรหรือพนักงาน สามารถทำได้หลายรูปแบบ ตั้งแต่ การคัดเลือกบรรจุบุคลากรใหม่ที่มีแนวคิดและค่านิยมสอดคล้องกับองค์การ การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับบุคลากรหรือพนักงาน มีการแบ่งหุ้นให้พนักงานได้รู้สึกเป็นเจ้าของร่วมขององค์การ มีการจัดตารางการทำงานที่ยืดหยุ่น การจัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้กับพนักงานหรือกำหนดให้ผลประโยชน์ของพนักงานสอดคล้องกับผลประโยชน์ขององค์การ และการให้รางวัลระหว่างบุคคลด้วยกัน เช่น การได้รับการ ยอมรับ การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

### 2.2.6 ผลของความผูกพันต่อองค์การ

พิเชษฐ์ (2554) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การนอกจากจะช่วยในการทำนายประสิทธิผลขององค์การสามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลที่จะปฏิบัติต่อองค์การได้ ดังนั้นความผูกพันจึงมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคล ซึ่ง Steers (1977) ก็เห็นว่า ถ้าหากความผูกพันแสดงถึงส่วนหนึ่งของกระบวนการแห่งการปรับตัว ความผูกพันในระดับสูงจะต้องมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การอย่างน้อย 4 ประการ คือ 1) บุคลากรจะมีความรู้สึกผูกพันยึดมั่นต่อเป้าหมายค่านิยมขององค์การอย่างแท้จริง มีความเต็มใจ พยายามและกระตือรือร้นในการร่วมกิจกรรมขององค์การและบุคลากรที่มีความๆ ผูกพันในระดับสูงมักจะไม่มีพฤติกรรมขาดงาน

2) บุคลากรที่มีความผูกพันสูง มักจะมีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นบุคลากรในองค์การ และให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์การนำองค์การไปสู่จุดมุ่งหมายด้วยความเต็มใจซึ่งงานวิจัยจำนวนมากก็ได้ยืนยันว่าการที่บุคลากรมีความผูกพันสูงช่วยลดการเปลี่ยนงานได้

3) บุคลากรยังคงยึดถือต่อจุดมุ่งหมายขององค์การอย่างต่อเนื่อง พวกเขาจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับงานมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเขาพบว่าเขาเป็นตัวจักรสำคัญในการสนับสนุนหรือช่วยเหลือให้องค์การทำงานบรรลุเป้าประสงค์ พวกเขาจะมีความจงรักภักดีและปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์

4) ความผูกพันในระดับสูงทำให้บุคลากรมีความเต็มใจที่จะทำใช้กำลังความสามารถ และความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อองค์การ ซึ่งความพยายามดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นการใช้เวลาหรืออย่างอื่นก็จะแปรเปลี่ยนไปเป็นผลการปฏิบัติงานในที่สุด

ถึงแม้ว่าการที่บุคลากรมีความผูกพันในระดับสูงจะมีผลดีหลายประการ แต่ก็ส่งผลกระทบต่อด้านลบทั้งต่อบุคคลและองค์กร กล่าวคือ ทำให้บุคคลเสียโอกาสในการแสวงหาความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพเพราะยึดติดอยู่กับองค์กรเดียว ยิ่งความผูกพันช่วยลดการเปลี่ยนงานได้มากเท่าไร โอกาสก้าวหน้าของบุคลากรก็ลดลงไปมากเท่านั้น เมื่อไม่มีการเปลี่ยนงานไม่มีการรับบุคลากรใหม่ โอกาสที่จะได้รับแนวคิดใหม่ๆ มาพัฒนาองค์กรก็ลดน้อยลงไปด้วย ยิ่งไปกว่านั้นการมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงยังสร้างความเครียดและความกดดัน ต่อชีวิตครอบครัวของบุคลากร นั้นย่อมหมายถึงการพัฒนาด้านความเป็นมนุษย์จะถูกกลืนไป ดังนั้นการเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรจะต้องทำให้เกิดความสมดุล โดยคำนึงถึงการพัฒนาและ การยอมรับในเรื่องชีวิตส่วนตัวของบุคคลด้วย

Randall (1988) ได้เสนอความเห็นว่าการมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่าง ๆ นั้น ล้วนมีทั้งผลดีและผลเสียต่อบุคคลและองค์กร ซึ่ง Randall ได้แยกระดับความผูกพันฯ เป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ระดับกลาง และระดับสูง โดยแต่ละระดับส่งผลต่อบุคคลและองค์กรดังนี้

1) การมีความผูกพันในระดับต่ำ มีผลทั้งในแง่บวกและแง่ลบต่อบุคคลและองค์กรซึ่ง ได้แก่

1.1) ผลในแง่บวกต่อบุคคล ความผูกพันในระดับต่ำช่วยให้บุคคลมีความคิดสร้างสรรค์ประดิษฐ์คิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ ทำให้บุคคลมีความกระตือรือร้นในการทำงานใหม่ 1.2) ผลในด้านบวกต่อองค์กร บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยอาจ เป็นสาเหตุแห่งความแตกแยกในองค์กรได้ ทำให้หน่วยงานมีเหตุผลในการให้บุคลากรนั้นพ้นจากหน้าที่ไปโดยปราศจากการเรียกร้อง ไม่ต้องฟ้องร้อง และไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยใด ๆ องค์กรสามารถ สรรหาบุคลากรใหม่ที่มีความสามารถมาทดแทนได้ 1.3) ผลในด้านลบต่อบุคคล การมีความผูกพันในระดับต่ำส่งผลต่อการประกอบอาชีพของบุคคล เพราะจะไม่มี ความมุ่งมั่นในการทำงาน ทำให้ไม่มีความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้ถูกไล่ออกได้ 1.4) ผลในแง่ลบต่อองค์กร การมีความผูกพันในระดับต่ำ มีความสัมพันธ์กับความไม่ซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน รวมไปถึงการกระทำผิดต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าบุคลากรในระดับหัวหน้างานหรือผู้บริหารมีความผูกพันในระดับต่ำแล้ว จะทำให้เกิดผลเสียอย่างร้ายแรง ต่อองค์กรได้

2) ความผูกพันในระดับปานกลาง มีผลต่อบุคคลและองค์กรโดย 2.1) ผลในแง่บวกต่อบุคคล การที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรอย่างแน่วแน่จะทำให้เขาเกิดความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และองค์กร มีความรู้สึก เป็นเจ้าขององค์กรเป็นผลสะท้อนของความสามารถในการยอมรับค่านิยมบางส่วนขององค์กร ไม่ใช่ยอมรับทั้งหมดแต่จะเลือกรับเฉพาะค่านิยมหรือบรรทัดฐานหลักขององค์กรเท่านั้น 2.2) ผลในด้านบวกต่อองค์กร จากความรู้สึกที่ซื่อสัตย์และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของบุคลากรจะส่งผลดีในการทำงานในระยะยาวคือการจำกัดอัตราการลาออก การเปลี่ยนงาน และยังเป็น การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานด้วย 2.3) ผลในด้านลบต่อบุคคล การมีความผูกพันในระดับปานกลาง ไม่ได้มีผลดีต่อบุคคลเสมอไปเพราะบุคคลที่ไม่ได้ให้ความสำคัญแก่นายจ้างในบางครั้งอาจจะต้องประสบกับความล่าช้าในการเลื่อนตำแหน่ง และความไม่แน่นอนในการทำงาน 2.4) ผลในแง่ลบต่อ

องค์การเจ้าของกิจการหรือนายจ้าง มักจะต้องการความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างราบรื่น แต่บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การไม่เต็มที่จะจำกัดบทบาทในการทำงานของตนเองลงไปด้วย

3) ความผูกพันในระดับสูง มีผลกระทบต่อองค์การในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 3.1) ผลในแง่บวกต่อบุคคล การมีความผูกพันในระดับสูงจะทำให้บุคคลมีความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพและการเพิ่มค่าจ้างหรือผลตอบแทนที่เหมาะสม 3.2) ผลในด้านบวกต่อองค์การ บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงมักจะทำงานอย่างทุ่มเท จึงทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าประสงค์ 3.3) ผลในด้านลบต่อบุคคล ความผูกพันในระดับสูงอาจเป็นการจำกัดความก้าวหน้าหรือโอกาสในการพัฒนาของบุคคลทำให้รู้สึกอึดอัดในการที่จะสร้างสรรค์หรือเสนอแนะสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ และความผูกพันในระดับสูงอาจเป็นสาเหตุทำลายความสัมพันธ์ในครอบครัวอีกด้วย 3.4) ผลในแง่ลบต่อองค์การ ความผูกพันสูงเป็นการบั่นทอนความยืดหยุ่นขององค์การ และเป็นต้นเหตุให้องค์การล่าช้าเพราะไม่มีการดัดแปลงหรือปรับปรุงโครงสร้างขององค์การและนวัตกรรมให้ทันสมัยยังยึดแนวปฏิบัติๆ ไม่มีการสร้างทางเลือกใหม่ ขึ้นมาในส่วนที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์การ ความผูกพันในระดับสูงอาจทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคล และที่สำคัญที่สุดความผูกพันในระดับสูงอาจเป็นสาเหตุให้บุคลากรกระทำการที่ผิดกฎหมายและขัดต่อจริยธรรมได้

กล่าวโดยสรุป ความผูกพันมีผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมของบุคลากรภายในองค์การเป็นสิ่งที่ทำนายถึงความสำเร็จขององค์การและสามารถทำนายพฤติกรรมของบุคลากรภายในองค์การได้ การมีระดับความผูกพันในระดับต่ำ ระดับกลาง และระดับสูงจะส่งผลต่อบุคคลและองค์การทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ดังนั้นการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับตัวบุคลากรภายในองค์การจึงต้องคำนึงถึงความสมดุลทั้ง ในแง่ขององค์การและตัวบุคคลควบคู่กันไปด้วย

### 2.2.7 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

จากการค้นคว้าข้อมูล พบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการสรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การไว้หลากหลายแนวคิดด้วยกัน ดังนี้

นาถนภา (2557) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและความต้องการของบุคคลที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์การที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ ด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม ดังนี้

1) ความผูกพันด้านความรู้สึก หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในส่วนบุคคล เป็นความรู้สึกผูกพันอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ ได้แก่ ความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์การนี้ และมีความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งในองค์การ รู้สึกปัญหาขององค์การเป็นปัญหาของตนเองเพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งในครอบครัว รู้สึกว่าองค์การนี้เปรียบเสมือนบ้าน พร้อมทั้งจะอุทิศตนให้กับองค์การ รู้สึกว่าพร้อมให้ความร่วมมือต่อองค์การ โดยไม่มีความเคลือบแคลงใจ

2) ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์กร ได้แก่ ความเป็นอยู่ที่ลำบาก ถ้าตัดสินใจออกจากองค์กรนี้ องค์กรให้ในสิ่งที่ท่านต้องการอย่างเพียงพอ คิดว่าองค์กรนี้ให้ในสิ่งที่ต้องการมากกว่าองค์กรอื่น ความแตกต่างด้านเงินเดือนไม่ทำให้ท่านตัดสินใจเปลี่ยนงาน ทำงานในองค์กรนี้เพราะให้โอกาสพัฒนาความรู้มากกว่าองค์กรอื่น ทุ่มเทในการทำงานกับองค์กรนี้มากจนไม่ยอมทำงานอื่น เห็นว่าองค์กรให้ความมั่นคงในอนาคต ทำงานในองค์กรนี้ เพราะมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าองค์กรอื่น

3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ เป็นหนี้บุญคุณองค์กรนี้อยู่ จะไม่ออกจากองค์กรในตอนนี้เพราะมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรนี้อยู่ องค์กรนี้สมควรได้รับความจงรักภักดีและรู้สึกผิดถ้าออกจากองค์กรนี้ ขณะที่องค์กรกำลังมีปัญหา ถึงแม้จะมีข้อเสนอที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง แต่ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นเรื่องที่ไม่ถูกต้องที่จะผลจากองค์กรในตอนนี้ รู้สึกว่าต้องทำงานกับองค์กรนี้ต่อไปเพื่อตอบแทนบุญคุณพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างให้องค์กรก้าวหน้าและประสบความสำเร็จเพื่อเป็นการตอบแทนองค์กร

น้องนุช (2558) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กรและจงรักภักดีต่อองค์กรไม่คิดจะละทิ้งไปจากองค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1) ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการจ่ายผลตอบแทนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์อื่นๆ ขององค์กรเพื่อแลกเปลี่ยนกับการที่จะอยู่กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง ไม่โยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงหน้าที่ไปจากองค์กร เนื่องจากเห็นว่าองค์กรมีการให้ผลตอบแทนที่มีความมั่นคง หรือที่เราเรียกว่าความต้องการที่จะอยู่กับองค์กร

2) ความผูกพันด้านความรู้สึก หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคลเป็นความรู้สึกที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร

3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กรและสะท้อนออกมาในรูปแบบ ของความจงรักภักดีของตัวบุคคลต่อองค์กร

นพมล (2562) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment: AC) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานถึงความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มองปัญหาที่เกิดขึ้น



ในองค์การเปรียบได้กับปัญหาของตัวเอง เปรียบองค์การได้กับครอบครัวและรู้สึกว่าเป็นส่วนร่วมกับองค์การ หรือมีความเกี่ยวข้องกับองค์การ ต้องการที่จะทำงานกับองค์การไปจนเกษียณ

2) ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment: CC) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่จำเป็นต้องทำงานอยู่ในองค์การ เป็นเรื่องยากที่จะลาออกถึงแม้ว่าจะอยากลาออก หากออกจากองค์การจะทำให้ชีวิตยุ่งยาก โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่เสียไปถ้าต้องละทิ้งไปจากองค์การ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการเลือกที่จะอยู่ในองค์การต่อไป

3) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment: NC) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานถึงความรู้สึกที่ เมื่อเข้าเป็นสมาชิกขององค์การต้องมีความจงรักภักดีต่อองค์การตลอดไป ยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อชื่อเสียงที่ดีขององค์การ รู้สึกผิดหากลาออก แม้ว่าจะได้ผลประโยชน์เพิ่มขึ้นจากการลาออก ทำให้ไม่อยากลาออกจากองค์การรู้สึกเป็นภาระผูกพันหรือหน้าที่ของพนักงานที่ได้รับการปลูกฝังว่าควรอยู่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์การเป็นความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการของพนักงานที่มีต่อองค์การหรือกลุ่มในองค์การ

วัชรพงษ์ (2563) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การไว้ว่าเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อองค์การที่ตนเองทำงานอยู่ในลักษณะที่เป็นความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความเต็มใจที่อยากจะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ มีความผูกพันจงรักภักดีต่อองค์การและมีความต้องการที่จะทำงานกับองค์การนั้นต่อไป ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1) ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากรู้สึกภายในส่วนบุคคล เป็นความรู้สึกภาคภูมิใจ ความรู้สึกผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์การ

2) ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้น จากการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์การและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์การที่จะต้องมีความเหมาะสมกับงานที่ตนรับผิดชอบ ได้รับ สวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสมโดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์การนั้นต่อไปจนเกษียณอายุงาน

3) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยม บรรทัดฐานของสังคม คุณธรรมและจริยธรรม เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองต่อสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์การ แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์การ พร้อมทั้งจะอยู่เคียงข้างองค์การต่อไปแม้องค์การจะกำลังประสบปัญหา มีความยินดีและพร้อมเสมอที่จะตอบแทนบุญคุณองค์การนี้ด้วยการทำทุกอย่างเพื่อให้องค์การก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ

Mowday et al. (1979) ให้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การว่า คือ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและมีส่วนร่วมในองค์การ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1) ความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรม คือ การแสดงออกของบุคคลในรูปแบบของกิจกรรมที่ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การ เขาจะมีความพยายามในการทำงานและ มีส่วนร่วมในการทำงาน

2) ความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติ คือ ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ ซึ่งมีลักษณะ 3 ประการ คือ

2.1) มีความเชื่อมั่น ยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ

2.2) มีความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามในการทำงาน เพื่อสร้างผลประโยชน์ให้กับองค์การมากที่สุด

2.3) มีความปรารถนาและต้องการอยู่ในองค์การ เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ

Baron&Greenberg (1990) ให้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การว่าเกิดจากปัจจัยหลาย ๆ ปัจจัยด้วยกัน ได้แก่

1) ตัวงาน คือ ระดับความรับผิดชอบในงานสูง การมีอิสระในการทำงาน ความน่าสนใจและความหลากหลายของงาน มีส่วนทำให้ความผูกพันต่อองค์การสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากงานมีความตึงเครียด หรือมีความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ จะทำให้ความผูกพันต่อองค์การลดลง

2) โอกาสในการจ้างงาน คือ ถ้าบุคคลมีโอกาสนอกเหนือจากที่ทำงานหรือมีทางเลือกที่มากขึ้นจะมีความผูกพันต่อองค์การลดลง

3) ลักษณะส่วนบุคคล คือ บุคคลที่มีอายุมาก มีระยะเวลาการทำงานที่นานหรือมีความอาวุโสในตำแหน่งงานมากกว่า และบุคคลที่พอใจกับผลการปฏิบัติงานของตนเอง มีแนวโน้มว่ามีความผูกพันในระดับสูง

4) ปัจจัยที่เกี่ยวกับการจัดรูปแบบของงานทั่วไป เช่น ความพึงพอใจต่อหัวหน้างาน ความพึงพอใจต่อความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ให้กับพนักงานในองค์การ จะทำให้พนักงานมีความผูกพันในระดับสูง

Steer (1997) ให้แนวคิดว่าความผูกพันต่อองค์การนั้นสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้ามาเป็นบุคลากรในองค์การและการลาออกได้

1) ความผูกพันต่อองค์การ เป็นแนวคิดที่ครอบคลุมมากกว่าแนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การนั้นสะท้อนให้เห็นถึงผลโดยทั่วไปที่พนักงานตอบสนองต่อองค์การโดยรวม

2) ความผูกพันต่อองค์การมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การจะเกิดการพัฒนาและมั่นคงมากกว่าความพึงพอใจในการทำงาน

3) ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวชี้วัดที่ดีถึงควมมีประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การนั้นจะทำให้สมาชิกในองค์การมีทัศนคติการทำงานในเชิงบวก ทำให้เกิดความทุ่มเท เต็มใจในการทำงานและจงรักภักดีที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์การอย่างต่อเนื่องต่อไป

Nelson & Quick (2006) ได้อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วย

1) ความผูกพันด้านความรู้สึกร เป็นประเภทของความผูกพันที่มีพื้นฐานจากความปรารถนาของแต่ละบุคคลในการดำรงอยู่กับองค์การ มีส่วนประกอบ ได้แก่ ความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจโดยใช้ความพยายามอย่างมากในฐานะเป็นตัวแทนขององค์การ และความปรารถนาที่จะยังคงดำรงเป็นสมาชิกขององค์การ

2) ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง เป็นประเภทของความผูกพันที่มีพื้นฐานมาจากความเป็นจริงที่แต่ละบุคคลไม่สามารถออกจากงานได้

3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน เป็นประเภทความผูกพันที่มีพื้นฐานมาจากการรับรู้ในระเบียบ ข้อจำกัด หรือข้อผูกมัดของแต่ละบุคคล เพื่อให้สามารถดำรงอยู่กับองค์การ

จากการทบทวนแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ที่กล่าวไปข้างต้นนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของ Meyer & Allen (1990) ที่ได้กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์การที่สอดคล้องกับลักษณะงานวิจัยที่ต้องการศึกษา เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวความคิดซึ่งมี 3 องค์ประกอบ ดังนี้คือ

1) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานคนหนึ่งมีความเชื่อมั่น ความศรัทธาที่หนักแน่น ในการยอมรับเป้าหมาย รวมถึงค่านิยมขององค์การ พนักงานเหล่านี้มักจะมีความรู้สึกอยากมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การ เพื่อสมาชิกทั้งองค์การจะได้รับประโยชน์ร่วมกัน อีกทั้งยังเชื่อว่าหากลาออกจะยิ่งทำให้สูญเสียสิ่งที่ได้ลงทุนกับองค์การ รวมไปถึงมิตรภาพภายในระหว่างสมาชิก

2) ความผูกพันด้านความรู้สึกร (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึกยึดติดทางอารมณ์ระหว่างพนักงานกับองค์การที่เต็มใจ และพร้อมใช้ความสามารถของตนในการพัฒนา แก้ไขปัญหา รวมถึงการเสียสละ ช่วยเหลือองค์การ และสมาชิกเพื่อให้บรรลุเป้าหมายแม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทน

3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่าตนนั้นเป็นสมาชิกขององค์การมีภาระหน้าที่ ทำให้เกิดการรับรู้ของการเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งทำให้เกิดทัศนคติการทำงานในเชิงบวก โดยทำให้เกิดความทุ่มเท เต็มใจในการทำงานและจงรักภักดีที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์การต่อไป

## 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.3.1 งานวิจัยภายในประเทศ

ขเคนทร์ (2557) ทำการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: อิทธิพลของแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานและบุคลิกภาพ ผลการศึกษาพบว่า โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยมีอิทธิพลจากแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานและบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นาถนภา (2557) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตสำนักงานพื้นที่ศูนย์การค้ารามอินทราและศูนย์การค้ารังสิต โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 2) ความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตสำนักงานพื้นที่ศูนย์การค้ารามอินทราและศูนย์การค้ารังสิต โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมีความผูกพันมาก และ 3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตสำนักงานพื้นที่ศูนย์การค้ารามอินทราและศูนย์การค้ารังสิต ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลมีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตสำนักงานพื้นที่ศูนย์การค้ารามอินทราและศูนย์การค้ารังสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประสบการณ์การทำงานมีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตสำนักงานพื้นที่ศูนย์การค้ารามอินทราและศูนย์การค้ารังสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยคุณลักษณะส่วนบุคคล และประสบการณ์การทำงาน สามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตสำนักงานพื้นที่ศูนย์การค้ารามอินทราและศูนย์การค้ารังสิต ได้ร้อยละ 31.80 โดยมีค่าคงที่เท่ากับ 1.178 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตสำนักงานพื้นที่ศูนย์การค้ารามอินทราและศูนย์การค้ารังสิต มีผลต่อความผูกพันมาก คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล และประสบการณ์การทำงาน ตามลำดับ

ศศิธร (2557) ทำการศึกษาค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันองค์กร กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยพบพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และรายได้ มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ตัวแปรค่านิยมในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และความผูกพันองค์กรในภาพรวมอยู่ใน

ระดับสูง ซึ่งค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง และความผูกพันองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยค่านิยมในการทำงานภายใน ค่านิยมในการทำงานภายนอก และความผูกพันองค์กรด้านการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง ได้ร้อยละ 54.6 จากการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรส่งเสริมค่านิยมในการทำงานทั้งภายในภายนอกสนับสนุนบุคลากรพยาบาลวิชาชีพ ให้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ และนำแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมาเป็นนโยบายกำหนดแบบแผนพฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในองค์กรต่อไปเพื่อการคงอยู่ในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพและมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลขององค์กรตลอดไป

พิพรรณ (2559) ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษา บริษัท คอนเซอิ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ที่แตกต่างกัน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน 2) ความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทนโดยรวม ด้านโอกาสที่ได้รับไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านภาวะผู้นำ ด้านคุณภาพชีวิต ด้านความสัมพันธ์ มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์กันโดยมีค่า R square เท่ากับ .30 หรือร้อยละ 30.00 โดยมีระดับนัยสำคัญที่ .05

กฤษดา (2560) ทำการศึกษาผลของการรับรู้บุคลิกภาพของตราบริษัทและความผูกพันองค์กรของพนักงานต่อการแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคมของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีการรับรู้บุคลิกภาพของตราบริษัทที่ตนเองเป็นพนักงานอยู่ในด้านบุคลิกภาพแบบผู้ที่มีความสามารถ (Competence) และด้านบุคลิกภาพแบบผู้ที่ไ้หุริมีระดับ (Sophistication) จะส่งผลให้พนักงานมีการแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคม (Pro-social) ในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่สูง และพบว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับที่สูงจะแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคมในระดับที่สูงด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า เพศ และระดับการศึกษา ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับการแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคมของพนักงาน

รุจิรา (2560) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

กรณีศึกษา บริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ผลการศึกษาพบว่า ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ด้านพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมอยู่ในระดับสูง และด้านความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับที่ต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความผูกพันต่อองค์การ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับที่ต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01

ภัทรารณณ์ (2560) ทำการศึกษาการสร้าง ความผูกพันและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การบุคลากรโรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับการสร้าง ความผูกพันขององค์การ อยู่ในระดับปานกลางและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก 2) การสร้าง ความผูกพันและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การบุคลากรตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่เพศและประเภทตำแหน่งแตกต่างกันมีการสร้าง ความผูกพันและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การบุคลากรต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 3) ปัจจัยที่มีส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ มีอิทธิพลต่อการสร้าง ความผูกพันและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การบุคลากรโรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการพื้นฐาน ด้าน การสนับสนุนทางการบริหาร ด้านสัมพันธ์ภาพ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผลการ วิเคราะห์ด้วยสมการถดถอยพหุคูณ สามารถทำนายระดับการสร้าง ความผูกพันต่อองค์การของ บุคลากรโรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) ได้ร้อยละ 76.00 ผลการวิเคราะห์ด้วยสมการ ถดถอยพหุคูณ สามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การบุคลากรได้ร้อยละ 31.70 4) แนวทางการสร้าง ความผูกพันและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์การควรมีการจัดการความรู้ การสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้บริหารระดับกลางควรจัด กิจกรรมผู้บริหารพบบุคลากรชี้แจงนโยบายและรับข้อเสนอแนะของบุคลากรเพื่อจะได้เป็นการสื่อสาร ที่ตีรวมทั้งรับรู้ปัญหาและร่วมกันหาแนวทางแก้ไขให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูลอย่าง เหมาะสม ด้านการสร้าง ความผูกพันขององค์การ ควรมีการพิจารณาเกี่ยวกับค่าตอบแทนและ ผลประโยชน์เกื้อกูลให้เหมาะสมและเป็นธรรมด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล และสร้างวัฒนธรรมองค์การที่ดีผู้บริหารทุกระดับต้องเป็นแบบอย่างที่ดี ด้านพฤติกรรมกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การควรมีการปลูกจิตสำนึกบุคลากรโดยยึดปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงตาม ศาสตร์พระราชาในการดำรงชีวิต

ฐิติวัชร (2561) ทำการศึกษาความผูกพันในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ของบุคลากรในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ผลการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับความผูกพันในองค์การของบุคลากรในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตใน ภาครัฐทั่วประเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐาน ส่วนด้านการคงอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐทั่วประเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ส่วนด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านการให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรในสำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตในภาครัฐทั่วประเทศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงานในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐต่างกัน มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 3) การวิเคราะห์ความผูกพันมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรในสำนักงาน ป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐทั่วประเทศ พบว่า ความผูกพันที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐทั่วประเทศ ได้แก่ ความผูกพันในองค์การด้านจิตใจ ความผูกพันในองค์การด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน โดยมีอำนาจในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่ร้อยละ 31

วิชชุดา (2561) ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรฝ่ายขายบริษัทประกันชีวิต: การศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างบริษัท A และ B ผลการศึกษาพบว่า 1) บริษัท A และ บริษัท B มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกรัก ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานทางสังคม ไม่แตกต่างกัน และมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ แตกต่างกัน ในขณะที่ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน 2) คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรฝ่ายขายบริษัทประกันชีวิตบริษัท A และ บริษัท B 3) คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ระหว่าง บริษัท A และ บริษัท B ไม่แตกต่างกัน

นิวัฒน์ (2561) ทำการศึกษาค่านิยมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่น ซี (Generation Z) อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญต่อค่านิยมในการทำงานใน 6 ด้านมากที่สุดได้แก่ ด้านค่านิยมด้านความยุติธรรม ค่านิยมด้านความเชื่อวัฒนธรรมดั้งเดิมตามแบบแผนพิธีการ ค่านิยมด้านการปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ค่านิยมด้านความมุ่งมั่นอย่างแรงกล้าต่อผลสำเร็จของงาน ค่านิยมด้านความคิดสร้างสรรค์ และค่านิยมด้านงานที่มีเกียรติ ตามลำดับ ส่วนความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน และผลจากการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของอิทธิพลของค่านิยมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นซี อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน สถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง พบว่า ค่านิยมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยที่ความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และค่านิยมในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาค่าสมประสิทธิ์การพยากรณ์ พบว่าแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรได้ .796 และอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ได้ .813 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเกิดจากอิทธิพลของค่านิยมในการทำงาน

ลดาพร (2562) ทำการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ผลการศึกษาพบว่า 1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านความสำนึกในหน้าที่ ตามลำดับ และความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านความต่อเนื่อง ด้านบรรทัดฐานทางสังคม และด้านความรู้สึก ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านความสำนึกในหน้าที่ และความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึก ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จุฑามาศ (2564) ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 5 ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ประกอบด้วยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และความพึงพอใจในงาน สมการมีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 22.00 และ 3) แนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ประกอบด้วย 1) การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ควรให้ความสำคัญกับผลสำเร็จของงานที่พนักงานสามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ 2) การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานควรให้ความสำคัญกับความมั่นคงในอาชีพ 3) การสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ควรส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน และ 4) การสร้างความพึงพอใจในงาน ควรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตัวระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

### 2.3.2 งานวิจัยภายนอกประเทศ

Tao, Song, Ferguson, & Kochhar. (2018) ทำการศึกษาความตั้งใจเชิงพฤติกรรมเชิงรุกของพนักงานผ่านการเสริมอำนาจในการตัดสินใจเรื่อง Corporate Social Responsibility (CSR) พบว่า การศึกษานี้สร้างทฤษฎีและทดสอบกรอบแนวคิดเชิงประจักษ์เพื่อทำความเข้าใจว่าบริษัทสามารถจูงใจพนักงานให้ดำเนินพฤติกรรมทางสังคมอย่างต่อเนื่องและพัฒนาความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างองค์การกับพนักงานผ่านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ได้อย่างไร แนวทางการจัดการ การตัดสินใจแบบมีส่วนร่วมของพนักงานในเรื่อง CSR ได้รับการตรวจสอบสำหรับผลกระทบที่มีต่อผลลัพธ์พฤติกรรมทางสังคมของพนักงานและผลลัพธ์เชิงสัมพันธ์สำหรับองค์การ นอกจากนี้กลไกทางจิตวิทยาที่เน้นการรับรู้ความต้องการความพึงพอใจของพนักงานจะได้รับการตรวจสอบเป็นคำอธิบายพื้นฐานที่ขับเคลื่อนประสิทธิผลของแนวทางการจัดการ ผลการศึกษาสนับสนุนว่าการให้อำนาจแก่พนักงานในการสร้างการตัดสินใจด้าน CSR ร่วมกับผู้บริหารระดับสูงนั้นมีประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตวิทยาของพนักงานในด้านความเป็นอิสระ ความสามารถ และความเกี่ยวข้อง สิ่งนี้จะเพิ่มความตั้งใจของพนักงานในการรักษาการมีส่วนร่วมในระยะยาวใน CSR และพัฒนาความสัมพันธ์กับบริษัท การศึกษานี้ให้ความหมายที่สำคัญสำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านการประชาสัมพันธ์และผู้นำองค์การเกี่ยวกับวิธีปรับปรุงการสื่อสาร CSR ภายในและแนวปฏิบัติด้านการมีส่วนร่วม และปลูกฝังความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับพนักงานที่พึงประสงค์

Valikhani & Behzadipur (2015) ทำการศึกษาผลกระทบของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมทางสังคมและพฤติกรรมเอื้อสังคมของพนักงาน โดยได้ศึกษาบทบาทและความสำคัญของการตลาดภายในที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลต่อความผูกพันองค์การของพนักงาน โดย

การตลาดภายในมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเสริมสร้างสังคมที่ส่งผลต่อรูปแบบการปฏิบัติตนของพนักงาน ในการเพิ่มความสามารถในการทำงานของตนเองและส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและยังพบ อีกว่าความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมทางสังคมของพนักงาน

Eliyana & Muzakki (2019) ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่าการศึกษานี้พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ อย่างไรก็ตาม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่สามารถสร้างผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานได้เมื่อถูกแทรกแซงโดยความผูกพันต่อองค์การ รวมทั้งไม่สามารถสร้างผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานได้

Lee, Nie & Bai (2020) ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนการเรียนรู้ของอาจารย์ใหญ่และความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของความต้องการทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลง: มุมมองของทฤษฎีการกำหนดใจตนเอง ผลการศึกษาพบว่า จากมุมมองของทฤษฎีการกำหนดใจตนเอง (Self-determination Theory : (SDT)) งานวิจัยนี้ตรวจสอบบทบาทสื่อกลางของความพึงพอใจความต้องการทางจิตวิทยาของครูในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนการเรียนรู้ที่รับรู้ของครูใหญ่กับผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงานของครู ผลลัพธ์จากตัวอย่างความสะดวกสบายของครูโรงเรียนประถมในสิงคโปร์ 180 คนเปิดเผยว่าการรับรู้การสนับสนุนการเรียนรู้ของครูใหญ่ทำนายความพึงพอใจโดยตรงต่อความต้องการทางจิตวิทยา (เช่น ความเป็นอิสระ ความสามารถ และความสัมพันธ์) พฤติกรรมการทำงานที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลง และความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจของความต้องการทางจิตวิทยาเป็นสื่อกลางบางส่วนระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนการเรียนรู้ของอาจารย์ใหญ่กับพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงตลอดจนความผูกพันต่อองค์การ การค้นพบนี้สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์แก่การศึกษาของครูและการวิจัยและการปฏิบัติของ SDT

Kilaberia (2020) ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การในหมู่ผู้ดูแลที่อยู่อาศัย ผลการศึกษาพบว่า การเติบโตของประชากรวัยสูงอายุและความต้องการด้านสุขภาพ สุขภาพพันธมิตร และผู้เชี่ยวชาญด้านการดูแลสังคมมีความแตกต่างอย่างสิ้นเชิงกับความเป็นจริงที่สาขาการดูแลผู้สูงอายุ รวมถึงองค์การด้านการดูแล พยายามที่จะดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีความมุ่งมั่น การศึกษาที่ยังหลงเหลืออยู่ประเมินความสามารถขององค์การเพื่อก่อให้เกิดความมุ่งมั่นโดยการตรวจสอบปัจจัยด้านงานและสถานที่ทำงานต่างๆ จากการสัมภาษณ์ 44 ครั้ง การสังเกตการณ์จากการประชุม 62 ครั้ง และระยะเวลา 5 ปี ขาดิพันธุ์วรรณนาขององค์การนี้ที่ปัจจัยความมุ่งมั่นขององค์การดูแลผู้สูงอายุที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ในเมืองที่มีความเชื่อ ปัจจัยด้านความมุ่งมั่นแบ่งออกเป็นสามระดับ เช่น ความตั้งใจ เครียดรายวันและรางวัล ความตั้งใจเครียดและรางวัลตามมูลค่า ตัวทำลายข้อตกลงและผู้มีปัญหา ปัจจัย

ด้านอัตลักษณ์ เช่น ความผูกพันทางอารมณ์กับผู้สูงอายุและการแบ่งปันคุณค่าทางศรัทธาช่วยรักษาความมุ่งมั่นในระดับบุคคล ในขณะที่ความตึงเครียดระหว่างวิชาชีพอาจทำให้ความมุ่งมั่นลดลง การศึกษานี้ขยายฐานความรู้โดยการผสมผสานมุมมองของเจ้าหน้าที่ดูแล เช่น นักสังคมสงเคราะห์ อนุศาสนาจารย์ การฟื้นฟูสมรรถภาพ การพักผ่อนหย่อนใจ อาหาร และพนักงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม นอกเหนือไปจากกลุ่มที่ได้รับการตรวจสอบโดยทั่วไป เช่น พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล ที่ผ่านการรับรอง และในสภาพแวดล้อมที่รวมถึง การช่วยชีวิตนอกเหนือจากการดูแลระยะยาว

Scales & Quincy (2020) ทำการศึกษาผลกระทบของความผูกพันต่อองค์การและความสมัครใจที่มีต่อการลาออกโดยสมัครใจของนักสังคมสงเคราะห์: การศึกษาแบบผสมผสาน ผลการศึกษาพบว่า การลาออกโดยสมัครใจของนักสังคมสงเคราะห์ ระดับวิชาชีพ (สว.) (Social Worker/Service Officer: SW) กำลังเพิ่มขึ้นในอัตราที่น่าตกใจ ไม่เพียงแต่การลาออกโดยสมัครใจที่เพิ่มขึ้นเท่านั้น แต่ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและความหลงใหลในความสำเร็จกำลังลดลงด้วย การศึกษานี้สำรวจและตรวจสอบผลกระทบของความผูกพันต่อองค์การและความหลงใหลในความสำเร็จที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงโดยสมัครใจของหน่วยบริการคุ้มครองเด็ก (Child Protection System: CPS) การศึกษาใช้วิธีการออกแบบแบบผสมผสานพร้อมกัน ข้อมูลที่รวบรวมในช่วงเชิงปริมาณให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของ SW เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ความหลงใหลในความสำเร็จ และความตั้งใจที่จะลาออก ด้านคุณภาพของการศึกษาประกอบด้วยสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว ซึ่งเปิดโอกาสให้ SW ได้บอกเล่าเรื่องราวของพวกเขาอย่างมีความหมาย และให้คำอธิบายที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นเกี่ยวกับการรับรู้ของพวกเขาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ความรักใคร่กลมเกลียว การลาออกโดยสมัครใจ และความตั้งใจที่จะมี สว. 226 รายที่ทำแบบสำรวจ และ สว. 29 รายเข้าร่วมในการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงความผูกพันต่อองค์การและความหลงใหลในความสำเร็จในระดับต่ำในหมู่ CPS SW ที่เข้าร่วมในการศึกษานี้ หน่วย SW ของการศึกษานี้รู้สึกด้อยค่าและต้องการการสนับสนุนและความเคารพจากผู้นำ CPS เพื่อเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์การและความหลงใหลในความสำเร็จ

Habibi et al. (2021) ทำการศึกษาชุดข้อมูลความผูกพันต่อองค์การของครูโรงเรียนสอนศาสนาอิสลามเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ชุดข้อมูลนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบผลกระทบของปัจจัยความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment: OC) ต่อการปฏิบัติงาน (Job Performance: JP) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction: JS) ที่โรงเรียนสอนศาสนาอิสลามในอินโดนีเซีย ข้อมูลเสนอว่าปัจจัย OC (Affective Commitment: AC), (Normative Commitment: NC) และ (Continuance Commitment: CC) มีอิทธิพลอย่างมากต่อ JS และ JP ด้วยวิธีการสำรวจได้รับคำตอบ 387 ข้อจากครูโรงเรียนสอนศาสนาอิสลามในอินโดนีเซีย ความถูกต้องของใบหน้าและเนื้อหาเริ่มต้นขึ้นหลังจากการปรับเครื่องมือสำรวจ

นอกจากนี้ยังใช้แบบจำลองสมการโครงสร้างกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Squares based Structural Equation Modeling: PLS- SEM) เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของแบบจำลองการวัด สำหรับจุดประสงค์นี้ กระบวนการทางสถิติจะแสดงการโหลดตัวบ่งชี้แบบสะท้อน ความรับผิดชอบคล่องภายใน และความตรงเชิงบรรจบกันและแบบจำแนก ผู้วิจัยในอนาคตอาจใช้ชุดข้อมูลนี้เข้าเป็นเครื่องมือที่มีศักยภาพในการวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานภายในบริบทของการศึกษา

Ko, Jang & Kim (2021) ทำการศึกษาผลกระทบของการยอมรับความรับผิดชอบต่อสังคมต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ขนส่งสินค้าทั่วโลก ผลการศึกษาพบว่า หนึ่งในคำถามที่สำคัญสำหรับผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมและนักวิชาการคือความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) สามารถช่วยสร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ดีขึ้นได้หรือไม่และอย่างไร อย่างไรก็ตาม สิ่งนี้ยังไม่ได้รับการศึกษามากพอจากมุมมองของพนักงาน เพื่อเติมเต็มช่องว่างนี้ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ความพึงพอใจในงาน ความไว้วางใจในองค์กรและท้ายที่สุด ความมุ่งมั่นขององค์กรเพื่อเสนอแนะความหมายเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการอย่างยั่งยืนสำหรับผู้ขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในเกาหลี ในการศึกษานี้ บริษัทด้านโลจิสติกส์ระดับโลก 166 แห่งในเมืองปูซาน ซึ่งเป็นหนึ่งในเมืองท่าทางทะเลชั้นนำของโลกตกเป็นเป้าหมาย และแบบสอบถามได้รับการสำรวจตั้งแต่วันที่ 10 เมษายน ถึง 30 พฤษภาคม 2019 แบบสอบถามทั้งหมด 265 รายการได้รับการวิเคราะห์ เพื่อตรวจสอบความเกี่ยวข้องของสมมติฐานแต่ละข้อใน แบบจำลองการวิจัยผ่านการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยันและการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างโดยใช้ AMOS 18.0 ผลการทดสอบสมมติฐาน 5 ข้อแสดงให้เห็นผลในทางบวกและมีนัยสำคัญ ยกเว้นว่าสมมติฐานที่ 4 เรื่อง “ความพึงพอใจในงานจะมีผลอย่างมากต่อความผูกพันต่อองค์กร” ถูกปฏิเสธ โดยรวมแล้ว บทความนี้ให้ข้อมูลเชิงลึกที่สำคัญเกี่ยวกับความสำคัญของ CSR ในบริษัทจัดการขนส่งสินค้าทั่วโลก ด้วยการพัฒนาทางทฤษฎีและการทดสอบเชิงประจักษ์ของแบบจำลอง CSR โดยเน้นย้ำถึงความไว้วางใจที่จะเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

Hirschi & Spurk (2021) ทำการศึกษานักงานที่มีความทะเยอทะยานทำไมและเมื่อความทะเยอทะยานเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานและความมุ่งมั่นต่อองค์กร ผลการศึกษาสันนิษฐานว่าความทะเยอทะยานมีผลลัพธ์ที่สำคัญในที่ทำงาน แต่การวิจัยเชิงประจักษ์ได้กล่าวถึงปัญหานี้เพียงบางส่วน และมักอาศัยมาตรวัดความทะเยอทะยานที่ไม่แน่ชัด ในการศึกษา 2 ชิ้น อ้างอิงจากการวัดความทะเยอทะยานที่ได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้นในฐานะนิสัยทั่วไป เราได้ชี้แจงว่าความทะเยอทะยานเกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานและผลลัพธ์ของความผูกพันต่อองค์กรอย่างไร ทำไม และเมื่อใดการศึกษาหนึ่ง ชี้ให้เห็นว่าความทะเยอทะยานมีผลต่อชื่อเสียงอย่างมีนัยสำคัญในความ

ทะเลาะทะเลาะที่ประเมินตนเองนั้นสัมพันธ์เชิงบวกกับความทะเลาะทะเลาะที่ผู้บังคับบัญชาและคู่สมรส/คู่อชีวิตให้คะแนน โดยพิจารณาจากพนักงาน-หัวหน้า-คู่สมรส/คู่อชีวิต 100 คน ยิ่งไปกว่านั้น ความทะเลาะทะเลาะที่หัวหน้างานประเมิน แต่ไม่ใช่ความทะเลาะทะเลาะที่ประเมินตนเอง มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลการปฏิบัติงานและความสามารถในการเลื่อนตำแหน่งที่ผู้บังคับบัญชาให้คะแนนสูงกว่า การศึกษาที่ 2 มุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์ของความผูกพันต่อองค์กรด้วยการศึกษาแบบห้วงเวลาสามเดือนกับพนักงาน 194 คน เราพบว่าความทะเลาะทะเลาะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีอารมณ์ความรู้สึกสูงกว่าการมุ่งสู่ความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการรับรู้ถึงโอกาสในการทำงานขององค์กรมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การควบคุมการรับรู้โอกาสในการทำงานขององค์กรและการมุ่งสู่ความสำเร็จ ความทะเลาะทะเลาะก็สัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจในการเปลี่ยนแปลงองค์กรที่เพิ่มขึ้น โดยรวมแล้ว การศึกษาชี้ให้เห็นว่าความทะเลาะทะเลาะในหมู่พนักงานโดยทั่วไปเป็นผลดีและเป็นประโยชน์ทางอ้อมสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล แต่ยังคงก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการจัดการการรักษารักษาองค์กรด้วย

Goetz & Wald (2022) ทำการศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับงาน ต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลในความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรถาวรและองค์กรชั่วคราว ผลการศึกษาพบว่า องค์กรถาวรและองค์กรชั่วคราว เช่น โครงการเป็นตัวแทนของสองขั้วของความต่อเนื่องขององค์กรชั่วคราว วรรณกรรมแสดงให้เห็นว่าความเป็นชั่วคราวขององค์กรสามารถมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ขององค์กรและพฤติกรรมของพนักงาน เราใช้ตัวอย่างสมาชิก 341 คนในองค์กรชั่วคราว เราตรวจสอบความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรในองค์กรถาวร และความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับงานในองค์กรชั่วคราวในฐานะปัจจัยก่อนหน้าของผลการปฏิบัติงานของพนักงานเราตรวจสอบเพิ่มเติมว่าระดับความชั่วคราวขององค์กรจะกลั่นกรองความสัมพันธ์เหล่านี้ได้อย่างไร การค้นพบนี้แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรส่งผลเสียต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสภาพแวดล้อมการทำงานที่หล่อหลอมจากการอยู่ร่วมกันขององค์กรถาวรและองค์กรชั่วคราว ตรงกันข้ามกับผลกระทบที่ทราบกันดีในองค์กรถาวร

Triguero-Sánchez, Peña-Vinces & Ferreira (2022) ทำการศึกษาผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นส่วนรวมต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรสาธารณะ ผลการศึกษาพบว่า ในบริบทขององค์กรสาธารณะ งานวิจัยนี้สำรวจผลกระทบที่วัฒนธรรมองค์กรที่ยึดตามการมีส่วนร่วมอาจมีต่อความผูกพันของพนักงาน (Employee Commitment: EC) จากมุมมองสามด้าน ได้แก่ อารมณ์ ความรู้สึก บรรทัดฐาน และความต่อเนื่อง ใช้กลุ่มตัวอย่างพนักงาน 214 คนในองค์กรสาธารณะในสเปน และวิเคราะห์ข้อมูลผ่านแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model หรือ SEM) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการแพร่หลายของการรวมกลุ่มในองค์กรสาธารณะ

สนับสนุนความมุ่งมั่นของพนักงานในระดับที่สูงขึ้น ความมุ่งมั่นดังกล่าวสามารถเห็นได้จากความตั้งใจของพนักงานที่จะอยู่ในองค์กรเพื่อให้บริการหรือความผูกพันทางอารมณ์ การวิจัยต่อไปนี้มีส่วนช่วยในการขยายวรรณกรรม HRM ในหลายวิธี ขั้นแรก จะถือว่ามีความมุ่งมั่นที่กว้างขึ้นเกี่ยวกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม โดยเน้นถึงความสำคัญของ EC เมื่อวางแผน (Human Resource Management: HRM) ในภาครัฐ ประการที่สอง จะพิจารณาสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม (กล่าวคือ วัฒนธรรมองค์กรที่ยึดตามการรวมกลุ่ม) ของหน่วยงานสาธารณะเป็นตัวกำหนดนโยบายสัญญาหรือนโยบายที่ควบคุมพนักงานของรัฐ

## 2.4 ที่มาของสมมติฐานในการวิจัย

จากการศึกษาของ Eisenberg (1999) ทำการศึกษาพฤติกรรมเอื้อสังคมของอาสาสมัคร ได้กล่าวว่า การกระทำที่กระทำด้วยความสมัครใจที่ตั้งใจช่วยเหลือผู้อื่น หรือกลุ่มสังคมอื่น ซึ่งเน้นผลที่เกิดขึ้นของผู้กระทำมากกว่าแรง จูงใจ เช่น การแบ่งปัน การปลอมโยน การช่วยชีวิตหรือการช่วยเหลือโดยพฤติกรรมเอื้อสังคมนั้น เป็นพฤติกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยผู้กระทำไม่ได้มุ่งหวังผลประโยชน์จากการกระทำหรือรางวัลใด ๆ และเป็นการกระทำด้วยความสมัครใจ เป็นพฤติกรรมอาสาสมัครที่มีเจตนาทำประโยชน์ ให้กับผู้อื่น สอดคล้องกับ Tao, Song, Ferguson, & Kochhar (2018) พบว่า องค์กรสามารถจูงใจพนักงานให้ดำเนินพฤติกรรมเอื้อสังคมอย่างต่อเนื่องและพัฒนาความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างองค์กรกับพนักงานผ่านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม โดยสนับสนุนว่าการให้อำนาจแก่พนักงานในการสร้างการตัดสินใจร่วมกับผู้บริหารระดับสูงนั้น มีประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของพนักงานในด้านความเป็นอิสระ ความสามารถ และความเกี่ยวข้อง สิ่งนี้จะเพิ่มความตั้งใจของพนักงานในการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับพนักงานที่พึงประสงค์ในระยะยาว สอดคล้องกับงานวิจัยของ Valikhani & Behzadipur (2015) ทำการศึกษาผลกระทบของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมทางสังคมและพฤติกรรมเอื้อสังคมของพนักงาน พบว่า ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมทางสังคมของพนักงาน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ อิทธิพงษ์ (2564) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติและความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยที่พนักงานมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กร พร้อมที่จะทำงานเพื่อที่จะพาองค์กรไปถึงเป้าหมาย และมีความประสงค์ที่จะคงอยู่กับองค์กร รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Allen & Meyer (1990) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ เกิดจากความเชื่อและการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอย่างจริงจัง โดยเชื่อมั่นว่า 352 องค์กรจะนำไปสู่ความสำเร็จได้ และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย โดยบุคลากรมีความเชื่อว่าจะหากองค์กรประสบความสำเร็จย่อมส่งผลให้ตนเองที่สามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้เช่นกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ว่าพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ เพื่อทำการทดสอบต่อไป

## 2.5 สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ในที่ทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ

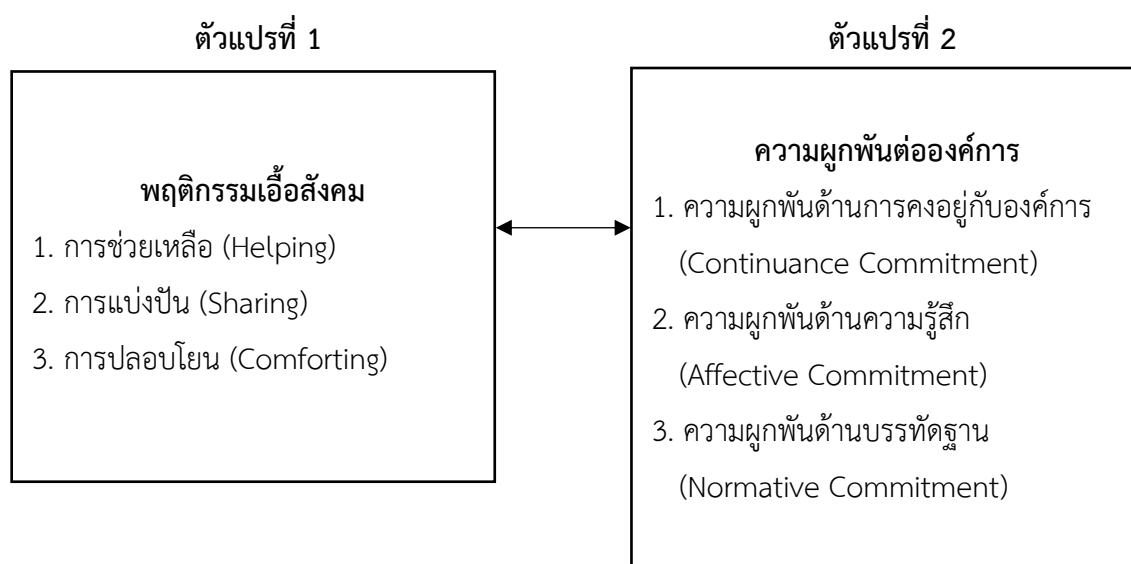
สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการช่วยเหลือ (Helping) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการแบ่งปัน (Sharing) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ

สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการปลอบโยน (Comforting) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ

## 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ ผู้วิจัยสามารถสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) เพื่อศึกษาระดับและความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ โดยการศึกษามีลำดับขั้นตอนในการเก็บข้อมูลและดำเนินการ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้มีการจำกัดขอบเขตของกลุ่มประชากรในการศึกษาและเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ จากรัฐวิสาหกิจประเภทเดียวกัน 5 แห่ง ได้แก่ การประปานครหลวง (กปน.) การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) องค์การจัดการน้ำเสีย (อจน.) การเคหะแห่งชาติ (กคช.) และการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.)

ซึ่งรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการที่ผู้วิจัยเลือก คือ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) จำนวน 509 คน และการเคหะแห่งชาติ (กคช.) จำนวน 1,664 คน รวมทั้งหมด 2,173 คน (สถิติ ณ เดือน สิงหาคม, 2565)

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ จำนวน 2 แห่ง โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรตามวิธีของ Yamane (1973, อ้างถึงใน ธาณินทร์, 2563) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ได้อ้อยละ 5 และสามารถนำมาคำนวณหากกลุ่มตัวอย่าง สามารถคำนวณได้



$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ  $n$  คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$N$  คือ ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

$e$  คือ ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

หากประชากรที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวนทั้งสิ้น 2,173 คน และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 5 หรือ 0.05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสามารถคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{2173}{1+2173(0.05)^2} \\ &= \frac{2173}{6.4325} \\ n &= 337.81 \text{ หรือ } 338 \text{ ราย} \end{aligned}$$

ผลการคำนวณขนาดตัวอย่างจำนวนขั้นต่ำที่สุดที่ต้องทำการวิจัยคือ 338 คน ดังนั้นเพื่อให้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยมีความครบถ้วน และป้องกันความผิดพลาดคลาดเคลื่อน ผู้วิจัยจึงทำการปรับกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 10 สรุปขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 372 คน

**ตารางที่ 3-1** จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (คน) ที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนคน	กลุ่มตัวอย่าง (n) คน	กลุ่มตัวอย่าง เพิ่ม 10%	แบบสอบถามที่ ได้คืนกลับมา
กนอ.	509	79	87	87
กคช.	1,664	259	285	285
<b>รวม</b>	<b>2,173</b>	<b>338</b>	<b>372</b>	<b>372</b>

(สถิติ ณ เดือน สิงหาคม, 2565)

โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ได้มีการใช้วิธีในการเลือกตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) และทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เนื่องจากในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทางผู้วิจัยจึงเลือกเก็บข้อมูลแบบออนไลน์ผ่าน Google Forms โดยก่อนเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามเพื่อคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม (Screen Question) ก่อนที่จะทำแบบสอบถาม

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการศึกษาในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นคำถามชนิดปลายปิด (Close-end Questionnaire) จำนวน 372 ชุด โดย

คำถามในแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ครอบคลุม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และสมมติฐาน การวิจัย ดังนี้

**ส่วนที่ 1** คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 ข้อ เป็นลักษณะแบบสำรวจรายการ (Check List) โดยมีตัวเลือกตอบ ตามความเป็นจริงประกอบด้วย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง สังกัดหน่วยงาน สายงานที่สังกัด สำนัก/ ฝ่าย/กอง หน่วยงาน และอัตราเงินเดือนที่ได้รับ โดยมีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบได้เพียงคำตอบ เดียว (Multiple Choices)

**ส่วนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างต่อพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) จำนวน 28 ข้อ ลักษณะเป็นคำถามให้ผู้ตอบพิจารณาถึงระดับความถี่ของการ แสดงพฤติกรรม โดยเนื้อหาของข้อคำถามจะแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ตามองค์ประกอบของพฤติกรรม เอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ดังนี้ ด้านการช่วยเหลือ (Helping) จำนวน 13 ข้อ ด้านการแบ่งปัน (Sharing) จำนวน 11 ข้อ และด้านการปลอบโยน (Comforting) จำนวน 4 ข้อ ตามตารางที่ 3-2

**ตารางที่ 3-2** ข้อคำถามของแบบสอบถามพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior)

พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior)	จำนวนข้อคำถาม	ข้อคำถามทางบวก
การช่วยเหลือ (Helping)	13	1-13
การแบ่งปัน (Sharing)	11	14-24
การปลอบโยน (Comforting)	4	25-28

โดยแบบสอบถามได้ใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามของลิเคิร์ท สเกล Likert's Scale (ธานินทร์, 2563) โดยสามารถแบ่งได้ 5 ระดับ ดังแสดงใน ตารางที่ 3-3

**ตารางที่ 3-3** เกณฑ์การให้คะแนนพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior)

ระดับพฤติกรรม	เกณฑ์วัด
แสดงพฤติกรรมสม่ำเสมอ	5
แสดงพฤติกรรมค่อนข้างบ่อย	4
แสดงพฤติกรรมปานกลาง	3
แสดงพฤติกรรมบางครั้ง	2
เกือบจะไม่เคยแสดงพฤติกรรม	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างต่อพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นข้อมูลที่อยู่ในลักษณะของ Likert's Scale (ธานินทร์, 2563) โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นในแต่ละหัวข้อจะได้ค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\text{ระดับคะแนนเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากเกณฑ์ความกว้างกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดคะแนน และหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ดังตารางที่ 3-4

**ตารางที่ 3-4** ตารางแสดงระบบเกณฑ์ค่าเฉลี่ยและการแปลความหมายของพฤติกรรมเอื้อสังคม (PB)

ระดับคะแนน (ค่าเฉลี่ย)	การแปลความหมาย
4.21 – 5.00	มีการแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคมในระดับสูงมาก
3.41 – 4.20	มีการแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคมในระดับสูง
2.61 – 3.40	มีการแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคมในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีการแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคมในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีการแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคมในระดับน้อยมาก

**ส่วนที่ 3** คำถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Organizational Commitment) ประกอบด้วย จำนวน 36 ข้อ ลักษณะเป็นคำถามให้ผู้ตอบพิจารณาถึงระดับความสำคัญโดยเนื้อหาของข้อคำถามจะแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ตามองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Organizational Commitment) ดังนี้ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) จำนวน 10 ข้อ ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) จำนวน 15 ข้อ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) จำนวน 11 ข้อ ตามตารางที่ 3-5

**ตามตารางที่ 3-5** ข้อคำถามขอบแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)	จำนวนข้อคำถาม	ข้อคำถาม ทางบวก
ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment)	10	1-10
ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment)	15	11-25

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)	จำนวนข้อคำถาม	ข้อคำถาม ทางบวก
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment)	11	26-36

โดยแบบสอบถามได้ใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามของลิเคิร์ท สเกล Likert's Scale (ชานินทร์, 2563) โดยสามารถแบ่งได้ 5 ระดับ ดังแสดงในตารางที่ 3-6

ตารางที่ 3-6 เกณฑ์การให้คะแนนความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

ระดับความสำคัญ	เกณฑ์วัด
ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด	5
ให้ความสำคัญในระดับมาก	4
ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง	3
ให้ความสำคัญในระดับน้อย	2
ให้ความสำคัญในระดับน้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างต่อความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นข้อมูลที่อยู่ในลักษณะของ Likert's Scale (ชานินทร์, 2563) โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นในแต่ละหัวข้อจะได้ค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\text{ระดับคะแนนเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากเกณฑ์ความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดคะแนน และหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ดัง ตารางที่ 3-7

ตารางที่ 3-7 ตารางแสดงระบบเกณฑ์ค่าเฉลี่ยและการแปลความหมายของความผูกพันต่อองค์กร (OC)

ระดับคะแนน (ค่าเฉลี่ย)	การแปลความหมาย
4.21 – 5.00	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน (ค่าเฉลี่ย)	การแปลความหมาย
1.81 – 2.60	มีความผูกพันต่อองค์การในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความผูกพันต่อองค์การในระดับน้อยที่สุด

### 3.3 การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaires) สำหรับการวิจัยในครั้งนี้มีกระบวนการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ดังนี้

3.3.1 ศึกษาเอกสาร ค้นคว้าวารสาร ตำรา และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นและข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย

3.3.2 จัดทำแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนดโดยพิจารณาถึงรายละเอียดที่ควบคุมถึงตัวแปรที่ใช้ในการทำวิจัย

3.3.3 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

3.3.4 นำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องทั้งการใช้ภาษาและให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เพื่อให้แบบทดสอบมีประสิทธิภาพในการเก็บข้อมูลโดยใช้สูตรดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-objective Congruence: IOC) (ธานินทร์, 2563)

3.3.5 ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบคุณภาพเครื่องมือนี้ โดยผู้วิจัยได้ใช้การทดสอบเพื่อหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม และได้ให้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ร่วมตรวจสอบเพื่อหาความสอดคล้องของข้อคำถามกับงานวิจัย เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สามารถเก็บข้อมูลได้อย่างถูกต้องในการศึกษางานวิจัยนี้ อีกทั้งเพื่อให้สามารถสร้างข้อคำถามให้มีความชัดเจนให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สามารถใช้งานได้จริง ในการตรวจสอบครั้งนี้ได้ ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน (ภาคผนวก ข) ได้แก่

1. ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชร พิบูลแถว
3. อาจารย์ ดร.นนทรีรัตน์ พัฒนภักดี

โดยการให้คะแนนของผู้คุณวุฒิจะมี 3 ค่า คือ

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$  = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยมีการกำหนดคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญให้ดังนี้

- +1 หมายถึง คำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 1 หมายถึง คำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-objective Congruence: IOC) ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาค่า IOC คือ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 – 1.0 ถือว่าเหมาะสม สามารถนำไปใช้ได้ แต่สำหรับข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดออก (ธานินทร์, 2563) และขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาในการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายและชัดเจนตรงตามความมุ่งหมายของการวิจัย และจากการพิจารณาแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งผลการตรวจความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ ข้อคำถามแต่ละข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.33 ถึง 1.00 โดยข้อคำถามที่มีค่าความตรงเชิงเนื้อหาต่ำกว่า 0.5 ทางผู้วิจัยได้ทำการแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิร่วมตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวัดและอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อที่ข้อคำถามนั้นจะสามารถมีความชัดเจนและเข้าใจในข้อคำถามได้ง่ายและวัดค่าตัวแปรที่จะศึกษาได้ ในส่วนของข้อคำถามที่มีค่าความตรงเชิงเนื้อหาตั้งแต่ 0.67 ถึง 1.00 นั้นถือว่าเหมาะสมในการวัดค่าตัวแปรที่ผู้วิจัยจะศึกษา โดยสามารถนำข้อคำถามทั้ง 64 ข้อ นั้นมาใช้ได้

3.3.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและปรับปรุงแก้ไขแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

3.3.7 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือให้สมบูรณ์แล้วนำไปเก็บข้อมูล จำนวน 40 ชุด จากกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขปกรไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 2 ที่ ประจำสำนักผู้ว่าการสายงานผู้ว่า ที่มีลักษณะการทำงานที่ใกล้เคียงตามระเบียบฯ ว่าด้วยการแบ่งส่วนงานฯ

3.3.8 ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกด้วยการทดสอบแบบ (Item – Total Correlation) โดยนำส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติแล้วนำมาวิเคราะห์ผลซึ่งต้องมีค่า  $r$  มากกว่า 0.2 ขึ้นไป (ธานินทร์, 2563) โดยวิเคราะห์ผลได้ดังนี้

แบบสอบถามพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) มีข้อคำถามทั้งสิ้น 28 ข้อ เมื่อนำมาหาค่าอำนาจจำแนกด้วยการทดสอบแบบ (Item – Total Correlation) รายข้อแล้ว ทุกข้อคำถามผ่านตามเกณฑ์

แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) มีข้อคำถามทั้งสิ้น 36 ข้อ เมื่อนำมาหาค่าอำนาจจำแนกด้วยการทดสอบแบบ (Item – Total Correlation) รายข้อแล้ว ทุกข้อคำถามผ่านตามเกณฑ์

3.3.9 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นั้นมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง โดยใช้วิธีการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) ซึ่ง

พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (ธานินทร์, 2563) สำหรับการวัดค่าความเชื่อมั่นของข้อมูลที่อยู่ในรูปมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) และการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ควรมีค่ามากกว่า 0.70 ซึ่งเป็นการบ่งชี้ว่ามีความสอดคล้องภายในระหว่างข้อคำถามในแต่ละด้าน ดังตารางที่ 3-8 และ 3-9

$$\text{สูตร } \alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2}\right)$$

$\alpha$	=	ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
$k$	=	จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม
$\sum s_i^2$	=	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
$s_t^2$	=	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งหมด

ตารางที่ 3-8 แสดงค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่น ในแต่ละตัวแปร

รายการ	จำนวน (ข้อ)	ค่าอำนาจจำแนก (ต่ำสุด-สูงสุด)	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha)
<b>พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior)</b>			
การช่วยเหลือ	13	.359 - .706	0.891
การแบ่งปัน	11	.637 - .888	0.937
การปลอมโยน	4	.703 - .801	0.890
<b>พฤติกรรมเอื้อสังคม รวม (PB)</b>	<b>28</b>	<b>.359 - .888</b>	<b>0.939</b>
<b>ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)</b>			
ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร	10	.517 - .827	0.919
ความผูกพันด้านความรู้สึก	15	.537 - .802	0.947
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	11	.606 - .845	0.931
<b>ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน รวม (OC)</b>	<b>36</b>	<b>.517 - .845</b>	<b>0.969</b>

3.3.10 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้เก็บข้อมูลจริงต่อไป

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

#### แหล่งข้อมูล

3.4.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) ได้แก่ การค้นคว้าและสืบค้นข้อมูลที่เผยแพร่จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ผ่านสื่อออนไลน์และออฟไลน์ ได้แก่ วารสาร สิ่งพิมพ์ และหนังสือทางวิชาการ รวมทั้งการทบทวนวรรณกรรมจากงานวิจัยของผู้อื่นที่ได้ทำการศึกษาในเรื่องความสัมพันธ์

ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงาน  
รัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ

3.4.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ได้แก่ การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม  
(Questionnaire) ซึ่งเป็นคำถามชนิดปลายปิด (Close-End Questionnaire) จำนวน 372 ชุด ใน  
หัวข้อเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ  
พนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.4.2.1 ผู้วิจัยได้ทำการติดต่อทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะศิลป  
ศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อขออนุญาตผู้ว่าการการนิคม  
อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ผวก.กนอ.) และผู้ว่าการการเคหะแห่งชาติ (ผวก.กคช.) เพื่อ  
ประสานงานและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.2.2 เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับกองกลาง ฝ่ายบริหาร  
เพื่อดำเนินการส่งลิงก์แบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) ผ่าน QR Code รวมทั้งแนบคำชี้แจง  
ในการทำแบบสอบถามอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง

3.4.2.3 หลังจากที่ได้รับข้อมูลแบบสอบถามทั้งหมดแล้ว ผู้วิจัยนำ  
แบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบข้อมูล โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและ  
แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.4.2.4 นำแบบสอบถาม จำนวน 372 ชุดที่ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์  
เรียบร้อยแล้วมาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูล

3.4.2.5 นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาวิเคราะห์ในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อ  
องค์กรของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ ได้นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บ  
แบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

3.5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับ  
ตำแหน่ง สังกัดหน่วยงาน สายงานที่สังกัด สำนัก/ฝ่าย/กอง อายุงาน และอัตราเงินเดือนที่ได้รับ ใช้การ  
วิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

3.5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างต่อพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial  
Behavior) และความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย  
(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

3.5.3 การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product –  
Moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้วิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ตาม สมมติฐานดังนี้



สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ในที่ทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สาขาสาธารณสุขการ

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการช่วยเหลือ (Helping) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการแบ่งปัน (Sharing) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ

สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการปลอบโยน (Comforting) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ธานินทร์, 2563) ซึ่งมีเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.80 ขึ้นไป	อยู่ในระดับสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.60 – 0.79	อยู่ในระดับค่อนข้างสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.40 – 0.59	อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.20 – 0.39	อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำกว่า 0.20	อยู่ในระดับต่ำ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 372 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

สัญลักษณ์ทางสถิติ

$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของคะแนน (Mean)
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$r^2$	หมายถึง	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
P	หมายถึง	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior)
  - 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment)
  - 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย
- โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา/วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ที่ทำงาน สายงานที่สังกัด อายุงาน/อายุราชการ และอัตราเงินเดือนที่ได้รับ สามารถสรุปได้ตามตารางและคำอธิบาย ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศชาย	135	36.29
เพศหญิง	228	61.29
เพศทางเลื้อก	9	2.42
<b>รวม</b>	<b>372</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-1 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 61.29 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 36.29 และน้อยที่สุด คือ เพศทางเลื้อก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
20-30 ปี	80	21.51
31-40 ปี	119	31.98
41-50 ปี	80	21.51
50 ปีขึ้นไป	93	25.00
<b>รวม</b>	<b>372</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-2 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 31.98 รองลงมา คือ อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และน้อยที่สุด คือ อายุ 20 – 30 ปี และ 41 – 50 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามสถานะภาพ

สถานะภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
โสด	194	52.15
สมรส	151	40.59
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	27	7.26
<b>รวม</b>	<b>372</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-3 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 52.15 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 40.59 และน้อยที่สุด คือ สถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.26 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4-4** จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา/วุฒิการศึกษา

ระดับการศึกษา/วุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	11	2.96
ระดับปริญญาตรี	178	47.85
ระดับปริญญาโท	180	48.39
ระดับปริญญาเอก	3	0.80
<b>รวม</b>	<b>372</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-4 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 48.39 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 47.85 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.96 และน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4-5** จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ลูกจ้าง/สัญญาจ้างชั่วคราว	12	3.23
พนักงานระดับทั่วไป (คนงาน/ช่าง)	14	3.76
พนักงานระดับปฏิบัติการ/ระดับวิชาการ	293	78.76
ผู้บริหารระดับต้น (ผู้อำนวยการกอง/ผู้จัดการส่วน)	40	10.75
ผู้บริหารระดับสูง ขึ้นไป (ผู้อำนวยการฝ่าย (ขึ้นไป))	13	3.50
<b>รวม</b>	<b>372</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-5 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ ส่วนใหญ่ตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ/ระดับวิชาการ จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 78.76 รองลงมา คือ ตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น (ผู้อำนวยการกอง/ผู้จัดการส่วน) จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ

ละ 10.75 และน้อยที่สุด คือ ตำแหน่งลูกจ้าง/สัญญาจ้างชั่วคราว จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4-6** จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามที่ทำงาน

ที่ทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.)	87	23.39
การเคหะแห่งชาติ (กคช.)	285	76.61
<b>รวม</b>	<b>372</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-6 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ ส่วนใหญ่ทำงานที่การเคหะแห่งชาติ (กคช.) จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 76.61 และทำงานที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 23.39 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4-7** จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามสายงานที่สังกัด

สายงานที่สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
<b>การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.)</b>		
สายงานผู้ว่าการ (กนอ.)	48	12.90
สายงานบริหาร	15	4.03
สายงานสายงานยุทธศาสตร์	5	1.34
สายงานพัฒนาที่ยั่งยืน	8	2.15
สายงานปฏิบัติการ 1	5	1.34
สายงานปฏิบัติการ 2	3	0.81
สายงานปฏิบัติการ 3	3	0.81
<b>การเคหะแห่งชาติ (กคช.)</b>		
สายงานผู้ว่าการ (กคช.)	2	0.55
สายงานบัญชี	80	21.51
สายงานพัฒนาโครงการ	30	8.06
สายงานพัฒนาและกลยุทธ์องค์กร	26	6.99
สายงานพัฒนาสินทรัพย์	47	12.63
สายงานบริหารชุมชน	22	5.91
สายงานบริหารสนับสนุนองค์กร	78	20.97

สายงานที่สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
รวม	372	100.00

จากตารางที่ 4-7 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการทำงานที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ส่วนใหญ่อยู่สายงานผู้ว่าการ (กนอ.) จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 รองลงมา คือ สายงานบริหาร จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.03 และน้อยที่สุด คือ สายงานปฏิบัติการ 2 และ สายงานปฏิบัติการ 3 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.81 ตามลำดับ

สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการส่วนใหญ่ทำงานที่การเคหะแห่งชาติ (กคช.) ส่วนใหญ่อยู่สายงานบัญชี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.51 รองลงมา คือ สายงานบริหารสนับสนุนองค์กร จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.97 และน้อยที่สุด คือ สายงานผู้ว่าการ (กคช.) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามอายุงาน/อายุราชการ

อายุงาน/อายุราชการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
น้อยกว่า 1 ปี	31	8.33
1 ปี - 5 ปี	99	26.61
6 ปี - 10 ปี	79	21.24
มากกว่า 10 ปี	163	43.82
รวม	372	100.00

จากตารางที่ 4-8 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการส่วนใหญ่มีอายุงาน/อายุราชการ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 43.82 รองลงมา คือ อายุงาน/อายุราชการ 1 ปี – 5 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 26.61 อายุงาน/อายุราชการ 6 ปี – 10 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.24 และน้อยที่สุด คือ อายุงาน/อายุราชการน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามอัตราเงินเดือนที่ได้รับ

อัตราเงินเดือนที่ได้รับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
น้อยกว่า 15,000 บาท	8	2.15
15,000 - 20,000 บาท	71	19.09

อัตราเงินเดือนที่ได้รับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
20,001 - 25,000 บาท	64	17.20
25,001 - 30,000 บาท	45	12.10
มากกว่า 30,000 บาท	184	49.46
<b>รวม</b>	<b>372</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4-9 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ ส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนที่ได้รับมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 49.46 รองลงมา คือ อัตราเงินเดือนที่ได้รับ 15,000 - 20,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 19.09 อัตราเงินเดือนที่ได้รับ 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 และน้อยที่สุด คือ อัตราเงินเดือนที่ได้รับน้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.15 ตามลำดับ

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior)

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายถึงพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การช่วยเหลือ (Helping) การแบ่งปัน (Sharing) และการปลอบโยน (Comforting) สามารถสรุปได้ตามตารางและคำอธิบาย ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 4-10** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) โดยรวม

พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การช่วยเหลือ (Helping)	4.16	0.61	สูง
การแบ่งปัน (Sharing)	4.32	0.64	สูงมาก
การปลอบโยน (Comforting)	4.26	0.74	สูงมาก
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>0.60</b>	<b>สูงมาก</b>

จากตารางที่ 4-10 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการมี การแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคม โดยรวม อยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ได้แก่ การแบ่งปัน (Sharing) อยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D. = 0.64) รองลงมา คือ การปลอบโยน (Comforting) อยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.74) และต่ำว่าด้านอื่น คือ การช่วยเหลือ (Helping) อยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการช่วยเหลือ (Helping)

	การช่วยเหลือ (Helping)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ฉันเสนอตัวเข้าช่วยแบ่งเบางานของเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง ที่มีโอกาส	4.27	0.74	สูงมาก
2	เมื่อองค์กรมีปัญหา ต้องการความช่วยเหลือ ฉันมักพยายามช่วยแบ่งเบาภาระนั้นอยู่เสมอ	4.02	0.81	สูง
3	เมื่อเพื่อนร่วมงานเกิดปัญหาในการทำงาน ฉันได้เข้าไปช่วยแก้ไข ปัญหาในงานนั้นจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี	4.32	0.75	สูงมาก
4	หากหน่วยงานอื่น ภายในองค์กรของฉันเกิดปัญหา ฉันไม่ลังเลที่จะเข้าช่วยแบ่งเบาสิ่งที่เกิดขึ้นในทันที	4.00	0.90	สูง
5	ฉันมักช่วยเหลือโดยการให้ข้อมูลการทำงานของฉันแก่เพื่อนร่วมงานเสมอ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย	4.52	0.67	สูงมาก
6	ฉันไม่ลังเล ที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน แม้ว่างานนั้นจะต้องลงแรงในการทำงานมากก็ตาม	4.35	0.74	สูงมาก
7	ฉันยินดีจะสละเวลาเข้าช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของฉัน	4.30	0.73	สูงมาก
8	ฉันยินดีที่จะสละเวลา เพื่อทำงานล่วงเวลาช่วงสิ้นปีงบประมาณ โดยไม่ขอค่าจ้างล่วงเวลา	4.02	1.01	สูง
9	แม้ว่าจะทำงานต่างหน่วยงาน หากข้อมูลที่ฉันมีเป็นประโยชน์ต่อองค์กรของฉัน ฉันก็ยินดีให้การช่วยเหลือ	4.36	0.70	สูงมาก
10	เมื่อเพื่อนร่วมงานมีธุระด่วน แต่ยังไม่เสร็จเรียบร้อย ฉันก็ยินดีที่จะช่วยทำงานของเพื่อนให้แล้วเสร็จ	4.22	0.83	สูงมาก
11	ฉันยินดีเป็นอย่างยิ่งที่จะได้มีส่วนร่วมในการคิด หรือ ออกแบบกิจกรรมขององค์กร	4.00	0.82	สูง
12	เมื่อองค์กรของฉันมีปัญหา ฉันมักเป็นคนกลุ่มแรกที่เข้าไปช่วยหาแนวทางแก้ไขปัญหา	3.78	1.07	สูง
13	ไม่ว่าปัญหาขององค์กรจะยากแค่ไหน ฉันจะอยู่ร่วมแก้ไขปัญหานั้นจนสำเร็จ	3.91	0.90	สูง
	รวม	4.16	0.61	สูง



จากตารางที่ 4-11 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ มีการแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการช่วยเหลือ (Helping) อยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ฉันมักช่วยเหลือโดยการให้ข้อมูลการทำงานของฉันแก่เพื่อนร่วมงานเสมอ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.67) รองลงมา คือ แม้ว่าจะทำงานต่างหน่วยงาน หากข้อมูลที่ฉันมีเป็นประโยชน์ต่อองค์กรของฉัน ฉันก็ยินดีให้การช่วยเหลือ อยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.70) และต่ำกว่าข้ออื่น คือ เมื่อองค์กรของฉันมีปัญหา ฉันมักเป็นคนกลุ่มแรกที่เข้าไปช่วยหาแนวทางแก้ไขปัญหา อยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 1.07) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4-12** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการแบ่งปัน (Sharing)

	การแบ่งปัน (Sharing)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ฉันแบ่งปันอุปกรณ์สำนักงานส่วนตัวให้เพื่อนฉันนำไปทำงานให้กับหน่วยงาน โดยไม่มีข้อแม้	4.33	0.85	สูงมาก
2	เมื่อฉันเห็นเพื่อนร่วมงานสับสนหรือปากกา ฉันยินดีที่จะแบ่งปันปากกาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน	4.50	0.66	สูงมาก
3	ฉันเต็มใจสละเงินจำนวนไม่มาก หากเพื่อนร่วมงานของฉันมีความจำเป็นเร่งด่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	4.09	0.94	สูง
4	ฉันยินดีให้เพื่อนยืมมือถือส่วนตัวของฉันใช้ติดต่อลูกค้า แม้ว่าจะต้องสละเงินค่าบริการเองก็ตาม	4.01	0.99	สูง
5	แม้จะเป็นของใช้ส่วนตัวในการทำงาน ฉันก็พร้อมให้เพื่อนยืมยืมเพื่อนำไปทำงานอื่นๆ ได้เช่นกัน	4.26	0.96	สูงมาก
6	ระหว่างนำเสนองาน คอมพิวเตอร์พกพาหน่วยงาน ของเพื่อนเกิดปัญหา ฉันยินดีให้เพื่อนยืม เพื่อนำเสนองานต่อไปได้	4.44	0.74	สูงมาก
7	ฉันยินดีให้ยืมสิ่งของที่เป็นของตนเอง แก่เพื่อนหรือสมาชิกอื่น เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน	4.32	0.85	สูงมาก
8	เมื่อหมึกเครื่องถ่ายเอกสารของหน่วยงานอื่นหมด ฉันยินดีจะแบ่งปันให้ใช้เครื่องถ่ายเอกสารภายในหน่วยงานของฉัน	4.33	0.80	สูงมาก
9	เมื่อเพื่อนใช้กระดาษ A4 ในการจัดทำวาระการประชุมหมด ฉันไม่ลังเลที่จะแบ่งปันส่วนของฉัน (เบิกภายใต้ชื่อตนเอง) ให้เพื่อนนำไปทำงาน	4.46	0.77	สูงมาก

	การแบ่งปัน (Sharing)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
10	ฉันยินดีที่จะแบ่งปันคอมพิวเตอร์สำนักงาน ให้กับพนักงานใหม่ใช้ชั่วคราวในช่วงที่ฉันไปราชการนอกสถานที่	4.34	0.88	สูงมาก
11	ฉันยินดีแบ่งปันพื้นที่ หากพบว่าเพื่อนร่วมงานของฉันได้มานั่งรอเพื่อนอีกคน ในพื้นที่โต๊ะทำงานส่วนตัวของฉัน	4.43	0.85	สูงมาก
	<b>รวม</b>	<b>4.32</b>	<b>0.64</b>	<b>สูงมาก</b>

จากตารางที่ 4-12 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการมี การแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการแบ่งปัน (Sharing) อยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ เมื่อฉันเห็นเพื่อน ร่วมงานลืมหียบปากกา ฉันยินดีที่จะแบ่งปันปากกาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.66) รองลงมา คือ เมื่อเพื่อนใช้กระดาษ A4 ในการจัดทำวาระการประชุมหมด ฉันไม่ลังเลที่จะแบ่งปันส่วนของฉัน (เบิกภายใต้ชื่อตนเอง) ให้เพื่อนนำไปทำงาน อยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.77) และต่ำกว่าข้ออื่น คือ ฉันยินดีให้เพื่อนยืมมือถือส่วนตัวของฉันใช้ติดต่อ ลูกค้า แม้ว่าจะต้องสละเงินค่าบริการเองก็ตาม อยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.99) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4-13** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการปลอบโยน (Comforting)

	การปลอบโยน (Comforting)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	เมื่อเพื่อนมีปัญหา รู้สึกอึดอัดในการทำงาน ฉันมักกระทำโดยการเข้าไปปลอบ จับไหล่ เพื่อให้เพื่อนได้คลายทุกข์	4.21	0.90	สูงมาก
2	ในยามที่งานเกิดปัญหา ฉันก็จะพูดให้กำลังใจเพื่อนๆ ภายในหน่วยงานอยู่เสมอ	4.31	0.77	สูงมาก
3	เมื่อเพื่อนสมาชิกภายในหน่วยงาน ท้อแท้จากการทำงาน ฉันมักจะเป็นคนปลอบโยนความรู้สึกของเพื่อนอยู่เสมอ	4.23	0.88	สูงมาก
4	ฉันไม่อายที่จะโอบกอด รับฟัง รวมถึงพูดให้กำลังใจเพื่อนในยามที่ เกิดปัญหา	4.30	0.83	สูงมาก
	<b>รวม</b>	<b>4.26</b>	<b>0.74</b>	<b>สูงมาก</b>

จากตารางที่ 4-13 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการมีการแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการปลอบโยน (Comforting) อยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ในยามที่งานเกิดปัญหา ฉันก็จะพูดให้กำลังใจเพื่อนๆ ภายในหน่วยงานอยู่เสมอ อยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.77) รองลงมา คือ ฉันไม่อายุที่จะโอ้อวด รับฟัง รวมถึงพูดให้กำลังใจเพื่อนในยามที่เกิดปัญหา อยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{X} = 4.30$ , S.D. = 0.83) และต่ำกว่าข้ออื่น คือ เมื่อเพื่อนมีปัญหา รู้สึกอึดอัดในการทำงาน ฉันมักกระทำโดยการเข้าไปปลอบ จับไหล่ เพื่อให้เพื่อนได้คลายทุกข์ อยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.90) ตามลำดับ

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายถึงความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) ด้านความรู้สึก (Affective Commitment) และด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) สามารถสรุปได้ตามตารางและคำอธิบาย ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) โดยรวม

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment)	4.23	0.62	มากที่สุด
ด้านความรู้สึก (Affective Commitment)	4.29	0.57	มากที่สุด
ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment)	4.28	0.68	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.27</b>	<b>0.59</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4-14 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการมีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ได้แก่ ด้านความรู้สึก (Affective Commitment) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.57) รองลงมา คือ ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.68) และต่ำกว่าด้านอื่น คือ ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment)

การคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1 ฉันรู้สึกมีความสุขมาก ถ้าได้ใช้เวลาที่เหลืออยู่ในตำแหน่งปัจจุบัน ร่วมกับ องค์กรแห่งนี้	4.10	0.91	มาก
2 ฉันได้ทำงานอย่างทุ่มเท ร่วมกับองค์กรแห่งนี้ และไม่คิดจะ เปลี่ยนไปทำงานกับองค์กรอื่น	4.31	0.83	มากที่สุด
3 ฉันดีใจที่ได้ทำงานร่วมกับองค์กรแห่งนี้	4.38	0.72	มากที่สุด
4 เป้าหมายขององค์กร ก็เหมือนเป้าหมายของฉันที่ต้องทำให้ สำเร็จ	4.27	0.80	มากที่สุด
5 ฉันพร้อมปฏิบัติตามค่านิยมขององค์กร	4.30	0.73	มากที่สุด
6 ฉันพร้อมที่จะทำงานอย่างทุ่มเท เพื่อให้้องค์กรบรรลุ เป้าหมาย	4.39	0.72	มากที่สุด
7 ถึงแม้ค่านิยมองค์กรจะเปลี่ยนแปลงไป ฉันก็พร้อมที่ปรับตัวให้ เข้ากับค่านิยมนั้นอยู่เสมอ	4.30	0.70	มากที่สุด
8 นอกจากภารกิจงานที่ทำ กิจกรรมขององค์กรก็เป็นส่วนหนึ่ง ที่ ทำให้ฉันต้องการมีส่วนร่วม	4.28	0.78	มากที่สุด
9 ไม่ว่าองค์กรมีกิจกรรมอะไร ที่ไหน ฉันไม่พลาดที่เป็นส่วนหนึ่ง ของกิจกรรมนั้น	3.85	0.94	มากที่สุด
10 ฉันชอบที่ได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ที่ ขับเคลื่อนองค์กรให้เดินไปข้างหน้า	4.17	0.83	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.23</b>	<b>0.62</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4-15 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) อยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ฉันพร้อมที่จะทำงานอย่างทุ่มเท เพื่อให้้องค์กรบรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.72) รองลงมา คือ ฉันดีใจที่ได้ทำงานร่วมกับองค์กรแห่งนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.72) และต่ำกว่าข้ออื่น คือ ไม่ว่าองค์กรมีกิจกรรมอะไร ที่ไหน ฉันไม่พลาดที่เป็น ส่วนหนึ่งของกิจกรรมนั้นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D. = 0.94) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ด้านความรู้สึก (Affective Commitment)

	ความรู้สึก (Affective Commitment)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ฉันรู้สึกว่าการมาทำงานก็เหมือนการมาพบปะเพื่อนร่วมงานที่ฉันรัก	4.22	0.82	มากที่สุด
2	ไม่ว่าภารกิจของงานจะยากแค่ไหน ฉัน และเพื่อนก็จะร่วมกันลงมือทำให้บรรลุเป้าหมาย	4.34	0.69	มากที่สุด
3	ฉันได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานในองค์กรทุกครั้ง	4.33	0.74	มากที่สุด
4	สมาชิกทุกคนในองค์กรมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมาย	4.14	0.82	มาก
5	องค์กรมอบหมายงานที่สำคัญให้ฉัน ทำให้รู้สึกกระตือรือร้นที่จะทุ่มเทปฏิบัติงานนั้นอยู่เสมอ	4.26	0.74	มากที่สุด
6	ฉันพยายามมองหาโอกาส หรือ นำเสนอสิ่งใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ขององค์กร	4.17	0.80	มาก
7	แม้ว่างานที่ทำงานจะยาก แต่ถ้าเพื่อประโยชน์ขององค์กรแล้ว ฉันยินดีจะตั้งใจทุ่มเททำออกมาอย่างสุดความสามารถ	4.29	0.73	มากที่สุด
8	ฉันมองผลประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้งทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน	4.34	0.75	มากที่สุด
9	ฉันเต็มใจใช้ความสามารถของฉันในการสร้างสรรค์งานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ	4.36	0.72	มากที่สุด
10	ฉันมองหาโอกาสในการพัฒนาตัวเอง เพื่อนำความรู้ และทักษะมาพัฒนาองค์กรของฉัน	4.33	0.70	มากที่สุด
11	ฉันตั้งใจใช้ความสามารถของตนในการแก้ไขปัญหาให้องค์กรอย่างเต็มที่	4.33	0.70	มากที่สุด
12	ฉันคิดเสมอว่าปัญหาขององค์กรส่วนใหญ่ เป็นเรื่องของสมาชิกทุกคนที่ต้องเต็มใจร่วมกันการแก้ไขปัญหา	4.40	0.66	มากที่สุด
13	ไม่ว่าองค์กรจะมีนโยบายแบบใด ฉันก็พร้อมจะปฏิบัติตามข้อกำหนดที่องค์กรวางไว้	4.30	0.71	มากที่สุด
14	เมื่อองค์กรประสบปัญหา ฉันเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ	4.33	0.69	มากที่สุด
15	เมื่อสิ่งที่องค์กรกำลังดำเนินการอยู่ยังไม่เรียบร้อย ฉันยินดีที่จะสละเวลามาปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย	4.21	0.75	มากที่สุด

ความรู้สึก (Affective Commitment)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
รวม	4.29	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-16 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึก (Affective Commitment) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ฉันคิดเสมอว่าปัญหาขององค์กรส่วนใหญ่ เป็นเรื่องของสมาชิกทุกคนที่ต้องเต็มใจร่วมกันการแก้ไขปัญหา อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.66) รองลงมา คือ ฉันเต็มใจใช้ความสามารถของฉันในการสร้างสรรค์งานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.72) และต่ำกว่าข้ออื่น คือ สมาชิกทุกคนในองค์กรมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment)

บรรทัดฐาน (Normative Commitment)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1 ฉันตั้งใจตอบแทนองค์กรด้วยการทำงานอยู่กับองค์กรแห่งนี้จนเกษียณ	4.26	0.87	มากที่สุด
2 ฉันรู้สึกว่าการที่องค์กรคือผู้มีพระคุณ ที่เลือกฉันเข้าเป็นสมาชิกขององค์กร	4.23	0.96	มากที่สุด
3 ฉันรู้สึกว่าการที่องค์กรให้ความสำคัญกับฉัน ฉันจึงต้องตอบแทนโดยการตั้งใจทำงาน	4.23	0.87	มากที่สุด
4 ฉันรู้สึกว่าการเปรียบเสมือนส่วนหนึ่งของชีวิต ฉันจึงทุ่มเททำงานโดยใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร	4.26	0.89	มากที่สุด
5 ฉันรู้สึกว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องอยู่กับองค์กรต่อไป	4.13	0.92	มาก
6 องค์กรให้ความสำคัญแก่พนักงาน จึงทำให้สมาชิกทุกคนอยากทำงานอยู่ ณ องค์กรแห่งนี้	4.09	0.94	มาก
7 ฉันปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานขององค์กรที่ตั้งไว้อย่างเคร่งครัด	4.34	0.77	มากที่สุด
8 ฉันทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อพัฒนาหน่วยงาน ตามที่ได้ทำข้อตกลงไว้กับองค์กรแห่งนี้	4.36	0.71	มากที่สุด

บรรทัดฐาน (Normative Commitment)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
9 ฉันทัดำเนินการตามภาระหน้าที่ของหน่วยงานที่องค์การกำหนดเป็นข้อตกลงไว้อย่างสุดความสามารถ	4.42	0.70	มากที่สุด
10 ตั้งแต่นั้นได้เข้ามาร่วมงานกับองค์การแห่งนี้ ฉันทัดคงรู้สึกเต็มใจทุ่มเททำงาน ตามข้อตกลงที่เคยให้ไว้กับองค์การ แม้ว่าเวลาจะผ่านไป	4.35	0.72	มากที่สุด
11 ฉันทัดเต็มใจทำงานกับองค์การ ตามข้อตกลงที่เคยให้ไว้	4.37	0.71	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.28</b>	<b>0.68</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4-17 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการมีความผูกพันต่อองค์การ ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ฉันทัดำเนินการตามภาระหน้าที่ของหน่วยงานที่องค์การกำหนดเป็นข้อตกลงไว้อย่างสุดความสามารถ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.70) รองลงมา คือ ฉันทัดเต็มใจทำงานกับองค์การ ตามข้อตกลงที่เคยให้ไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.71) และต่ำกว่าข้ออื่น คือ องค์การให้ความสำคัญแก่พนักงาน จึงทำให้สมาชิกทุกคนอยากทำงานอยู่ ณ องค์การแห่งนี้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.94) ตามลำดับ

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ในที่ทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการช่วยเหลือ (Helping) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการแบ่งปัน (Sharing) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ

สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการปลอบโยน (Comforting) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ

**สมมติฐานที่ 1** พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ในที่ทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ

**ตารางที่ 4-18** ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ

พฤติกรรมเอื้อสังคม (PB)	ความผูกพันต่อองค์กร (OC)			รวม	
	การคงอยู่กับองค์กร (CC)	ความรู้สึกลึก (AC)	บรรทัดฐาน (NC)		
	r	.704**	.770**	.707**	.767**
พฤติกรรมเอื้อสังคมโดยรวม	(r) <sup>2</sup> ×100	49.56	59.29	49.98	58.83
(PB)	p	.000	.000	.000	.000
	ระดับความสัมพันธ์	ค่อนข้างสูง	ค่อนข้างสูง	ค่อนข้างสูง	ค่อนข้างสูง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-18 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ในที่ทำงานโดยรวมกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ พบว่า ค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 สามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ในที่ทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ในที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น ระดับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .767$ ) คิดเป็นร้อยละ 58.83 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) พบว่า ค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 จึงสามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ในที่ทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ในที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น ระดับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ



สาขาสาธารณสุขการก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .704$ ) คิดเป็นร้อยละ 49.56

2) ด้านความรู้สึก (Affective Commitment) พบว่า ค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 จึงสามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ในที่ทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ด้านความรู้สึก (Affective Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ในที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น ระดับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ด้านความรู้สึก (Affective Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .770$ ) คิดเป็นร้อยละ 59.29

3) ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) พบว่า ค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 จึงสามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ในที่ทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ในที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น ระดับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .707$ ) คิดเป็นร้อยละ 49.98

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ในที่ทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**สมมติฐานที่ 2** พฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการช่วยเหลือ (Helping) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ

**ตารางที่ 4-19** ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการช่วยเหลือ (Helping) ในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ

พฤติกรรมเอื้อสังคม (PB)	ความผูกพันต่อองค์กร (OC)			รวม	
	การคงอยู่กับองค์กร (CC)	ความรู้สึก (AC)	บรรทัดฐาน (NC)		
การช่วยเหลือ (HP)	$r$	.708**	.768**	.703**	.766**
	$(r)^2 \times 100$	50.13	58.98	49.42	58.68
	$p$	.000	.000	.000	.000

พฤติกรรมเอื้อสังคม (PB)	ความผูกพันต่อองค์กร (OC)			รวม
	การคงอยู่กับองค์กร (CC)	ความรู้สึกรัก (AC)	บรรทัดฐาน (NC)	
	ระดับความสัมพันธ์	ค่อนข้างสูง	ค่อนข้างสูง	

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-19 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการช่วยเหลือ (Helping) ในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ พบว่าค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 สามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการช่วยเหลือ (Helping) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการช่วยเหลือ (Helping) ในที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น ระดับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .766$ ) คิดเป็นร้อยละ 58.68 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) พบว่า ค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 จึงสามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการช่วยเหลือ (Helping) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการช่วยเหลือ (Helping) ในที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น ระดับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .708$ ) คิดเป็นร้อยละ 50.13

2) ด้านความรู้สึกรัก (Affective Commitment) พบว่า ค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 จึงสามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการช่วยเหลือ (Helping) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ด้านความรู้สึกรัก (Affective Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการช่วยเหลือ (Helping) ในที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น ระดับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational

Commitment) ด้านความรู้สึก (Affective Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สาขาสาธารณูปการก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .768$ ) คิดเป็นร้อยละ 58.98

3) ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) พบว่า ค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 จึงสามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการช่วยเหลือ (Helping) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สาขาสาธารณูปการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการช่วยเหลือ (Helping) ในที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น ระดับความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สาขาสาธารณูปการก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .703$ ) คิดเป็นร้อยละ 49.42

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการช่วยเหลือ (Helping) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment) ด้านความรู้สึก (Affective Commitment) ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สาขาสาธารณูปการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**สมมติฐานที่ 3** พฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการแบ่งปัน (Sharing) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สาขาสาธารณูปการ

**ตารางที่ 4-20** ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการแบ่งปัน (Sharing) ในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สาขาสาธารณูปการ

พฤติกรรมเอื้อสังคม (PB)	ความผูกพันต่อองค์การ (OC)			รวม
	การคงอยู่กับองค์การ (CC)	ความรู้สึก (AC)	บรรทัดฐาน (NC)	
r	.589**	.651**	.578**	.639**
(r) <sup>2</sup> ×100	34.69	42.38	33.41	40.83
การแบ่งปัน (SH)	p	.000	.000	.000
ระดับความสัมพันธ์	ค่อนข้างสูง	ค่อนข้างสูง	ค่อนข้างสูง	ค่อนข้างสูง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-20 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการแบ่งปัน (Sharing) ในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ

(Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ พบว่า ค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 สามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการแบ่งปัน (Sharing) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการแบ่งปัน (Sharing) ในที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น ระดับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .639$ ) คิดเป็นร้อยละ 40.83 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) พบว่า ค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 จึงสามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการแบ่งปัน (Sharing) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการแบ่งปัน (Sharing) ในที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น ระดับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วยโดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .589$ ) คิดเป็นร้อยละ 34.69

2) ด้านความรู้สึกรัก (Affective Commitment) พบว่า ค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 จึงสามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการแบ่งปัน (Sharing) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ด้านความรู้สึกรัก (Affective Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการแบ่งปัน (Sharing) ในที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น ระดับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ด้านความรู้สึกรัก (Affective Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .651$ ) คิดเป็นร้อยละ 42.38

3) ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) พบว่า ค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 จึงสามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการแบ่งปัน (Sharing) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขา

สาธารณูปการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการแบ่งปัน (Sharing) ในที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น ระดับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .578$ ) คิดเป็นร้อยละ 33.41

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการแบ่งปัน (Sharing) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) ด้านความรู้สึก (Affective Commitment) ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**สมมติฐานที่ 4** พฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการปลอบโยน (Comforting) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ

**ตารางที่ 4-21** ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการปลอบโยน (Comforting) ในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ

พฤติกรรมเอื้อสังคม (PB)	ความผูกพันต่อองค์กร (OC)			รวม
	การคงอยู่กับองค์กร (CC)	ความรู้สึก (AC)	บรรทัดฐาน (NC)	
r	.615**	.671**	.635**	.676**
(r) <sup>2</sup> ×100	37.82	45.02	40.32	45.70
p	.000	.000	.000	.000
ระดับความสัมพันธ์	ค่อนข้างสูง	ค่อนข้างสูง	ค่อนข้างสูง	ค่อนข้างสูง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-21 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการปลอบโยน (Comforting) ในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ พบว่า ค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 สามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการปลอบโยน (Comforting) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการปลอบโยน (Comforting) ในที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น ระดับความผูกพัน

ต่อองค์การ (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขา สาธารณูปการก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .676$ ) คิดเป็น ร้อยละ 45.70 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment) พบว่า ค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 จึงสามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการ ปลอบโยน (Comforting) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment) ของพนักงานใน หน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการปลอบโยน (Comforting) ในที่ทำงานเพิ่ม มากขึ้น ระดับความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการก็จะเพิ่ม มากขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .615$ ) คิดเป็นร้อยละ 37.82

2) ด้านความรู้สึก (Affective Commitment) พบว่า ค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 จึงสามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการปลอบโยน (Comforting) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ด้านความรู้สึก (Affective Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สาขาสาธารณูปการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการปลอบโยน (Comforting) ในที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น ระดับความผูกพัน ต่อองค์การ (Organizational Commitment) ด้านความรู้สึก (Affective Commitment) ของ พนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์กันใน ระดับค่อนข้างสูง ( $r = .671$ ) คิดเป็นร้อยละ 45.02

3) ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) พบว่า ค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อย กว่า .01 จึงสามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการปลอบโยน (Comforting) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สาขาสาธารณูปการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการปลอบโยน (Comforting) ในที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น ระดับความผูกพัน ต่อองค์การ (Organizational Commitment) ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ของ พนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์กันใน ระดับค่อนข้างสูง ( $r = .635$ ) คิดเป็นร้อยละ 40.32

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการปลอบโยน (Comforting) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment) ด้านความรู้สึก (Affective Commitment) ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ โดยมีวัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ

2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ จำนวน 2 แห่ง คือ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) และการเคหะแห่งชาติ (กคช.) จำนวน 372 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้านพฤติกรรมเอื้อสังคม เท่ากับ .939 ความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ .969 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation Coefficient) โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

##### 5.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาโท ตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ/ระดับวิชาการ ส่วนใหญ่ทำงานที่การเคหะแห่งชาติ (กคช.) อยู่สายงานบัญชี มีอายุงาน/อายุราชการ 10 ปี ขึ้นไป และอัตราเงินเดือนที่ได้รับมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป



### 5.1.2 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior)

พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการมีการแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคม โดยรวม อยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ได้แก่ การแบ่งปัน (Sharing) อยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = 0.60) รองลงมา คือ การปลอบโยน (Comforting) อยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.74) และต่ำกว่าด้านอื่น คือ การช่วยเหลือ (Helping) อยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.61) ตามลำดับ

1) การช่วยเหลือ (Helping) พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการมีการแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการช่วยเหลือ (Helping) อยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ฉันมักช่วยเหลือโดยการให้ข้อมูลการทำงานของฉันแก่เพื่อนร่วมงานเสมอ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.67) รองลงมา คือ แม้ว่าจะทำงานต่างหน่วยงาน หากข้อมูลที่ฉันมีเป็นประโยชน์ต่อองค์กรของฉัน ฉันก็ยินดีให้การช่วยเหลือ อยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.70) และต่ำกว่าข้ออื่น คือ เมื่อองค์กรของฉันมีปัญหา ฉันมักเป็นคนกลุ่มแรกที่เข้าไปช่วยหาแนวทางแก้ไขปัญหา อยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 1.07) ตามลำดับ

2) การแบ่งปัน (Sharing) พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการมีการแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการแบ่งปัน (Sharing) อยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ เมื่อฉันเห็นเพื่อนร่วมงานสับสนหยาบปากกา ฉันยินดีที่จะแบ่งปันปากกาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.66) รองลงมา คือ เมื่อเพื่อนใช้กระดาษ A4 ในการจัดทำวาระการประชุมหมด ฉันไม่ลังเลที่จะแบ่งปันส่วนของฉัน (เบิกภายใต้ชื่อตนเอง) ให้เพื่อนนำไปทำงาน อยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.77) และต่ำกว่าข้ออื่น คือ ฉันยินดีให้เพื่อนยืมมือถือส่วนตัวของฉันใช้ติดต่อลูกค้า แม้ว่าจะต้องสละเงินค่าบริการเองก็ตาม อยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.99) ตามลำดับ

3) การปลอบโยน (Comforting) พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการมีการแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการปลอบโยน (Comforting) อยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ในยามที่งานเกิดปัญหา ฉันก็จะพูดให้กำลังใจเพื่อนๆ ภายในหน่วยงานอยู่เสมอ อยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.77) รองลงมา คือ ฉันไม่อายที่จะโอบกอด รับฟัง รวมถึงพูดให้กำลังใจเพื่อนในยามที่เกิดปัญหา อยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{X} = 4.30$ , S.D. = 0.83) และต่ำกว่าข้ออื่น คือ

เมื่อเพื่อนมีปัญหา รู้สึกอึดอัดในการทำงาน ฉันมักกระทำโดยการเข้าไปปลอบ จับไหล่ เพื่อให้เพื่อนได้คลายทุกข์ อยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.90) ตามลำดับ

### 5.1.3 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการมีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ได้แก่ ด้านความรู้สึก (Affective Commitment) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.57) รองลงมา คือ ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.68) และต่ำกว่าด้านอื่น คือ ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.62) ตามลำดับ

1) ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ฉันพร้อมที่จะทำงานอย่างทุ่มเท เพื่อให้ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.72) รองลงมา คือ ฉันตั้งใจที่ได้ทำงานร่วมกับองค์กรแห่งนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.72) และต่ำกว่าข้ออื่น คือ ไม่ว่าองค์กรมีกิจกรรมอะไร ที่ไหน ฉันไม่พลาดที่เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมนั้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D. = 0.94) ตามลำดับ

2) ด้านความรู้สึก (Affective Commitment) พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึก (Affective Commitment) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ฉันคิดเสมอว่าปัญหาขององค์กรส่วนใหญ่ เป็นเรื่องของสมาชิกทุกคนที่ต้องเต็มใจร่วมกันการแก้ไขปัญหา อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.66) รองลงมา คือ ฉันเต็มใจใช้ความสามารถของฉันในการสร้างสรรค์งานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.72) และต่ำกว่าข้ออื่น คือ สมาชิกทุกคนในองค์กรมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อบรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.82) ตามลำดับ

3) ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่

มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ได้แก่ ฉันจะดำเนินการตามภาระหน้าที่ของหน่วยงานที่องค์กรกำหนดเป็น ข้อตกลงไว้อย่างสุดความสามารถ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.70) รองลงมา คือ ฉันเต็มใจทำงานกับองค์กร ตามข้อตกลงที่เคยให้ไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.71) และต่ำกว่าข้ออื่น คือ องค์กรให้ความสำคัญแก่พนักงาน จึงทำให้สมาชิกทุกคนอยากทำงานอยู่ องค์กรแห่งนี้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.94) ตามลำดับ

#### 5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ในที่ทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของพนักงานใน หน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ พบว่า**

พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ในที่ทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สาขาสาธารณสุขการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ในที่ทำงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้น ระดับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการก็จะเพิ่ม มากขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .767$ ) คิดเป็นร้อยละ 58.83 ยอมรับ สมมติฐานที่ 1

**สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการช่วยเหลือ (Helping) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขา สาธารณูปการ พบว่า**

พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการช่วยเหลือ (Helping) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของพนักงาน ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการช่วยเหลือ (Helping) ในที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น ระดับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงาน รัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .766$ ) คิดเป็นร้อยละ 58.68 ยอมรับสมมติฐานที่ 2

**สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการแบ่งปัน (Sharing) ในที่ทำงาน มี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขา สาธารณูปการ พบว่า**

พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการแบ่งปัน (Sharing) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของพนักงาน

ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการแบ่งปัน (Sharing) ในที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น ระดับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .639$ ) ยอมรับสมมติฐานที่ 3

**สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการปลอบโยน (Comforting) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ พบว่า**

พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการปลอบโยน (Comforting) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ด้านการปลอบโยน (Comforting) ในที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น ระดับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .676$ ) ยอมรับสมมติฐานที่ 4

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังตารางที่ 5-1

**ตารางที่ 5-1 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย**

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมเอื้อ ในที่ทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการช่วยเหลือในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการแบ่งปันในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ	ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการปลอบโยนในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ	ยอมรับสมมติฐาน

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

5.2.1 จากผลการศึกษาพฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ในที่ทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ พบว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้วิจัยสามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมการให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ของพนักงานที่มีให้แก่องค์การ นอกเหนือจากบทบาทที่องค์การคาดหวังไว้หรือกำหนดไว้ตามหน้าที่ และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างตัวพนักงานหรือหน่วยงานภายในองค์การ โดยพฤติกรรมเหล่านั้นช่วยสนับสนุนองค์การ สภาพแวดล้อมสังคมภายในที่ทำงานให้เอื้ออำนวยต่อการทำงานร่วมกัน พร้อมทั้งสนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนขององค์การในภาพรวมให้ความสำเร็จ หรือบรรลุเป้าหมายที่องค์การได้ตั้งไว้ ซึ่งพฤติกรรมที่กล่าวมาข้างต้นเหล่านั้นพนักงานล้วนเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ โดยองค์การไม่ได้ร้องขอและไม่ได้บังคับให้ทำ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมในเชิงบวกโดยมีเป้าหมายเพื่อสร้าง หรือรักษาความเป็นอยู่ที่ดี และความปกติสุขแก่บุคคลอื่นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษดา (2560) ทำการศึกษาผลของการรับรู้บุคลิกภาพของตราบริษัทและความผูกพันองค์การของพนักงานต่อการแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคมของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับที่สูงจะแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคม (Pro-social Behavior) ในระดับที่สูงด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขเคนทร์ (2557) ทำการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: อิทธิพลของแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานและบุคลิกภาพ ผลการศึกษาพบว่า โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยมีอิทธิพลจากแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานและบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.2.2 จากผลการศึกษาพฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการช่วยเหลือ (Helping) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขพบว่าการช่วยเหลือ (Prosocial Behavior) ด้านการช่วยเหลือ (Helping) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้วิจัยสามารถอธิบายได้ว่า ความพยายามที่จะช่วยเหลือแบ่งเบาความต้องการของผู้อื่น โดยไม่มีอารมณ์มาเกี่ยวข้อง ด้วยรวมทั้งการช่วยเหลือให้ผู้อื่นบรรลุถึงเป้าหมาย โดยการให้ข้อมูลหรือสิ่งของกับผู้อื่น ช่วยแบ่งเบา งานของเพื่อนร่วมงานที่มีโอกาส ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานโดยไม่ลังเล แม้ว่างานนั้นจะต้องลงแรงในการทำงานมากก็ตาม ให้ความช่วยเหลือต่อหน่วยงานอื่นๆ หากข้อมูลนั้นจะสามารถช่วยทำให้องค์การ เติบโตและบรรลุผลสำเร็จได้ ได้มีส่วนร่วมในการคิดหรือออกแบบกิจกรรมขององค์การ และเป็นส่วน หนึ่งของความสำเร็จขององค์การ จะทำให้พนักงานผู้นั้นรู้สึกถึงการได้ผูกพันกับองค์การนั้นๆ ได้ใน ที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Spinrad & Gal (2018) ได้กล่าวว่า การช่วยเหลือโดยสมัครใจมี เป้าหมายไปที่ประโยชน์หรือสวัสดิภาพของผู้อื่น มีเหตุผลหรือแรงจูงใจของการแสดงพฤติกรรมมาจากการ เห็นแก่ผู้อื่นและการเห็นแก่ตนเอง และแนวคิดของ Van & Motowidlo (1996) กล่าวว่า พฤติกรรมที่เอื้อให้องค์การประสบความสำเร็จ โดยเน้นไปที่พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือบุคคลที่ เกี่ยวข้อง ได้แก่ การสร้างขวัญกำลังใจการสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือ การขจัดอุปสรรคที่ขัดขวาง การทำงาน และการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ดังแนวคิดของ กุลพัฒน์ (2561) ได้กล่าวว่าพฤติกรรมเอื้อสังคม คือ การกระทำหรือการแสดงกิจกรรมทางร่างกาย ด้วยความเต็มใจและตั้งใจ เพื่อช่วยเหลือ ให้บริการ แก้ไขปัญหา ส่งเสริม พัฒนา หรือตอบสนองต่อ ความต้องการผู้อื่น โดยใช้ร่างกาย เงิน ข้อมูล วัสดุสิ่งของ หรือทรัพยากร เพื่อสวัสดิภาพและ เป็น ประโยชน์ต่อผู้อื่นหรือสังคม

5.2.3 จากผลการศึกษาพฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการแบ่งปัน (Sharing) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขพบว่าการช่วยเหลือ (Prosocial Behavior) ด้านการแบ่งปัน (Sharing) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ของพนักงานใน หน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้วิจัยสามารถ อธิบายได้ว่า การที่บุคคลยอมสละแบ่งปันหรือให้ยืมสิ่งของที่เป็นของตนหรือสิ่งของของตนครอบครอง เช่น เมื่อเห็นเพื่อนร่วมงานลืมหีบปากกา ยินดีที่จะแบ่งปันปากกาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน เมื่อเพื่อน ใช้กระดาษ A4 ในการจัดทำวารสารประชุมหมด จะไม่ลังเลที่จะแบ่งปันส่วนของตน (เบิกภายใต้ชื่อ ตนเอง) ให้เพื่อนนำไปทำงาน หรือแม้กระทั่งระหว่างนำเสนองาน คอมพิวเตอร์พกพาหน่วยงาน ของ เพื่อนเกิดปัญหา ตนยินดีให้เพื่อนยืม เพื่อนำเสนองานต่อไปได้ ซึ่งที่กล่าวมาทั้งหมดนี้คือการมีน้ำใจแบ่งปัน

สิ่งของให้กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้สามารถดำเนินงานในหน้าที่ต่อไปได้อย่างสมบูรณ์ ก็จะทำให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดีขึ้น พนักงานทุกคนทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน คิดจะทำงานสิ่งใด หรือที่จะได้รับผลประโยชน์ก็จะคำนึงถึงกันตลอดเวลาอย่างเสมอ ก็จะทำให้พนักงานในองค์กรนั้นสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจะทำให้พนักงานรู้สึกไม่สึกว่าไม่อยากที่จะลาออกหรือย้ายงานไปสถานที่ทำงานอื่นๆ ก็จะทำให้พนักงานรู้สึกรักและผูกพันกับองค์กรนี้ และทำงานกับองค์กรนี้ต่อไปได้อย่างยาวนานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Smith, Cowie, & Blades (2011) ได้กล่าวว่า การที่บุคคลยอมสละหรือให้ยืมสิ่งของที่เป็นของตนเองหรือสิ่งของของตนเองเคยครอบครองเช่นเครื่องเล่นของใช้ของกิน เป็นต้นให้กับผู้อื่น และแนวคิดของ ปิยาภรณ์ (2555) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม คือ การที่เด็กแสดงออกถึงความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละ โดยให้หรือมอบสิ่งของ ของเล่น ของใช้ที่ตนเองมีหรือครอบครองอยู่แก่ผู้อื่นเป็นการชั่วคราวหรือถาวร และก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ที่ได้รับ ดังแนวคิดของ อธิวัฒน์ (2558) ได้กล่าวว่า การให้หรือให้ยืมสิ่งของต่างๆ ที่เป็นของตนเองหรือเป็นสิ่งของที่ตนเองเคยครอบครองอยู่ให้แก่บุคคลอื่นไปส่วนหนึ่ง ซึ่งค่าของการสูญเสียนั้นจะมีลักษณะเป็นรูปธรรม

5.2.4 จากผลการศึกษาพฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการปลอบโยน (Comforting) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขพบว่าการให้ยืมสิ่งของ (Prosocial Behavior) ด้านการปลอบโยน (Comforting) ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้วิจัยสามารถอธิบายได้ว่า การกระทำของบุคคลที่ตั้งใจทำประโยชน์ต่อสังคมโดยการให้ช่วยเหลือหรือการแสดงความห่วงใยเพื่อจะปลอบโยนบรรเทาความทุกข์ของผู้อื่น โดยการให้คำพูดเพื่อให้กำลังใจ หรือการแสดงความโอบกอดหรือสัมผัสเพื่อให้ผู้อื่นรู้สึกผ่อนคลายความกังวลใจความไม่สบายใจ ในยามที่งานเกิดปัญหาพนักงานก็จะพูดให้กำลังใจเพื่อนๆ ที่ทำงานร่วมกันภายในหน่วยงานอยู่เสมอ ไม่อายนที่จะโอบกอด รั้ง ฟัง รวมถึงพูดให้กำลังใจเพื่อน เมื่อเพื่อนร่วมงานท้อแท้จากการทำงาน การกระทำเหล่านี้เป็นสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้พนักงานนั้นรู้สึกการได้รับความใส่ใจและมีเพื่อนร่วมที่ดี การทำงานในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่หากเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานแต่มีเพื่อนร่วมงานที่ดี คอยปลอบโยน ความรู้สึกอยู่ตลอดเวลา จะทำให้พนักงานผู้นั้นอยากทำงานต่อ และมีความสุขในการทำงาน หากเกิดปัญหาในการทำงาน ก็ทำให้มั่นใจได้ว่าจะคอยมีเพื่อนเป็นกำลังใจและสนับสนุนการทำงาน ช่วยเหลือซึ่งกันและกันไปตลอดจนงานสำเร็จจุล่ง ซึ่งจัดว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความผูกพันและมีความรักให้กับองค์กรและสามารถทำงานให้กับองค์กรได้อย่างยาวนานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อธิวัฒน์ (2558) ได้กล่าวว่า ความพยายามที่จะช่วยบรรเทาหรือผ่อนคลายความทุกข์ของบุคคลอื่นด้วยการให้คำพูดหรือการกระทำต่างๆ เพื่อให้ผู้อื่นผ่อนคลายความกังวลและรู้สึกสบายใจ

ซึ่งพฤติกรรมนี้ จะเกี่ยวข้องกับการใช้เวลาและความเอาใจใส่ และแนวคิดของ รัตนา (2558) ได้กล่าวว่า ความพยายามที่จะบรรเทาหรือผ่อนคลายความต้องการของผู้อื่น โดยไม่มีอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้อง รวมทั้งการช่วยเหลือให้บุคคลบรรลุเป้าหมาย โดยการให้ข้อมูล หรือสิ่งของ ดังแนวคิดของ กุลพัฒน์ (2561) ได้กล่าวว่าพฤติกรรมเอื้อสังคม คือ การกระทำหรือการแสดงกิจกรรมทางร่างกายหรือทางวาจา ด้วยความเต็มใจตั้งใจ เพื่อช่วยบรรเทา หรือผ่อนคลายความทุกข์กายทุกข์ใจ ตลอดจนใจให้กำลังใจหรือให้ความมั่นใจแก่บุคคลอื่น ให้รู้สึกคลายความกังวลหรือรู้สึกสบายใจขึ้น

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ ผู้วิจัยสามารถนำเสนอข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1) จากผลการวิจัยที่พบว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) ในที่ทำงานด้านการช่วยเหลือ (Helping) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) มาเป็นลำดับแรก ดังนั้นองค์กรหรือหน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร อาทิ กิจกรรมปฐมนิเทศพนักงานใหม่เพื่อให้พนักงานได้รู้จักกันก่อนมาเป็นส่วนหนึ่งกับองค์การให้ได้ทราบค่านิยมและวัฒนธรรมภายในที่จะมีสานสัมพันธ์ร่วมกัน กิจกรรมการดำเนินสังคมหรือการกุศลของหน่วยงานหรือองค์การ ที่ปลูกฝังในด้านการช่วยเหลือซึ่งกันและกันรวมถึงการสื่อสารภายในผ่านตัวแบบ (Role Model) ว่าพฤติกรรมดังกล่าวมีส่วนช่วยในการสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การด้วยการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน อีกทั้งพฤติกรรมการช่วยเหลือยังมีส่วนช่วยขับเคลื่อนองค์การให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้แก่พนักงานทุกระดับ รับรู้ เข้าใจ และนำไปปฏิบัติต่อไป

2) จากผลการวิจัยที่พบว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม ด้านการช่วยเหลือ (Helping) ในที่ทำงานมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นดังนั้นองค์กรหรือหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลควรมีการเพิ่มความถี่ของการจัดกิจกรรมด้านการทำงานร่วมกับหรือกิจกรรมข้ามสายงาน เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานภายในองค์การเป็นการปลูกฝังพฤติกรรมอันพึงประสงค์ด้านการให้ความช่วยเหลือเป็นการลดช่องว่างระหว่างตัวพนักงานและช่วงวัยที่แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้สภาพแวดล้อมในที่ทำงานเกิดการช่วยเหลือเกื้อกูลภายในกันมากยิ่งขึ้น

3) จากผลการวิจัยที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment) มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นดังนั้นองค์กรหรือหน่วยงานควรมีจัดหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ ความสามารถในการทำงาน รวมถึงการจัดหาสวัสดิการต่างๆ เป็นการสร้างแรงจูงใจให้ตัวพนักงานได้ตระหนักถึงคุณค่าที่จะเติบโตและก้าวหน้า อีกทั้งยังเห็นความสำคัญของตนเอง ในการทำประโยชน์หรือกิจกรรมแก่องค์กร เช่น การให้พนักงานได้ทำ



กิจกรรมที่หลากหลายส่งเสริมให้มีการทำงานร่วมกันในการขับเคลื่อนองค์กร และมีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับสมาชิกในองค์กรมากขึ้น และยังทำให้เกิดความรู้สึกรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นอีกด้วย

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น ความสุขในการทำงาน ปัจจัยด้านองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของแต่ละปัจจัย ว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการหรือไม่

2) ควรทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ ในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ชัดเจน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3) ควรทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างและมีความครอบคลุมของข้อมูล

## บรรณานุกรม

- กรกนก เตชะอมรานั้นท์. (2554). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเอื้อสังคมของนักเรียนอนุบาลและนักเรียนประถมศึกษาตอนต้น. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, ปีที่ 19(31), 143-157.
- กฤษดา เขียววัฒนสุข. (2560). ผลของการรับรู้บุคลิกภาพของตราบริษัทและความผูกพันองค์กรของพนักงานต่อการแสดงพฤติกรรมเสริมสร้างสังคมของพนักงาน. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, ปีที่ 15(2), 146-157.
- กองพัฒนารัฐวิสาหกิจ 2. (2564). *ยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ สาขาสาธารณูปการ*.  
<https://www.sepo.go.th/assets/document/file/4.ยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ.pdf>
- กุลพัฒน์ ยิ่งคำนูน. (2561). *การพัฒนาพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมโดยใช้โปรแกรมการปรับพฤติกรรมทางปัญญาแบบบูรณาการ: การศึกษาค้นคว้าเพื่อสังคมโดยใช้โปรแกรมการปรับพฤติกรรมทางปัญญาแบบบูรณาการ: การศึกษาค้นคว้าเพื่อสังคมโดยใช้โปรแกรมการปรับพฤติกรรมทางปัญญาแบบบูรณาการ: การศึกษาค้นคว้าเพื่อสังคมโดยใช้โปรแกรมการปรับพฤติกรรมทางปัญญาแบบบูรณาการ*. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการวัดและเทคโนโลยีทางวิทยาการปัญญา วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกตุณภัส เมธิกสิวัฒน์. (2555). *ความสัมพันธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานและองค์กร กับความตั้งใจลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรมจังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุรนารี.
- ขเคนทร์ วรรณศิริ. (2557). โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: อิทธิพลของแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานและบุคลิกภาพ. *วารสารศรีนครินทร์วิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, ปีที่ 6(12), 45-58.
- จุฑามาศ รัชตโยธิน. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ชัชวีร์วรรณ วังนาค. (2552). *ผลของโปรแกรมพัฒนาการรับรู้พฤติกรรมสังคมแห่งตนทางบวกต่อพฤติกรรมเอื้อสังคมของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนวัดหลักสี่ (ทองใบทิวารีวิทยา) จังหวัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ซัลวานา สะซานี. (2550). *ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานในโรงพยาบาล ธรรมชาติ จังหวัดระยอง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฐิติพร ก้อนนาค. (2556). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักธุรกิจถนนตากสิน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ฐิติวัชร อริยะเลิศชัย. (2561). *ความผูกพันในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นบุคลากรที่ดีของบุคลากรในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.
- ณสีกาญจน์ ดำริวัฒนเศรษฐ์. (2564). *ผลการจัดประสบการณ์การเรียนรู้แบบร่วมมือรวมพลังโดยใช้กระบวนการกลุ่มเพื่อพัฒนาพฤติกรรมเสริมสร้างสังคมของเด็กอนุบาล*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศุลยา จิตตะยโสธร. (2552). *พฤติกรรมเอื้อสังคม:แนวคิดกลุ่มนักจิตวิทยาที่ยึดทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญา*. วารสารมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 29,(1) (ม.ค. – มี.ค.): 238-251.
- ดวงเนตร ธรรมกุล และเทียมใจ ศิริวัฒนกุล (2559). *กอด : สัมผัสรักพัฒนาการดูแลผู้สูงอายุ*. *Nursing Journal of The Ministry of Public Health*, 26(3), 1-12.  
<https://he02.tcithaijo.org/index.php/tnaph/article/view/74382>
- ธัญญามาศ ปัญญาying. (2559). *อิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. (พิมพ์ครั้งที่ 18). ห้างหุ้นส่วนสามัญปิซิเนสส์แอนด์ดี.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธิตานันท์ พงศ์ละไม. (2560). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันของพนักงานของ บริษัท เบรนนท์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการ จัดการ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธีระพร อูวรรณโณ. (2561). *หัวข้อคัดสรรของพฤติกรรมกรช่วยเหลือและพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม. สำนักธรรมศาสตร์และการเมือง ราชบัณฑิตยสภา.*
- นงลักษณ์ อ่องสันเทียะ. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความ ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*
- นพมล จุฬรัตน์. (2562). *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความสุขในการ ทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในเครือข่ายโรงพยาบาลเอกชนแห่ง หนึ่งในจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการจัดการและการ ท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- น้องนุช สมจิตต์. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน บริษัท พีรีไซซ์ อิเลคตริก แมนูแฟคเจอร์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี.*
- นันทนา จงดี. (2560). *แรงจูงใจตามทฤษฎี ERG และความผูกพันองค์กรของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อ ผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัทผลิตรถเด็กเล่นแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*
- นาถนภา ทองแถม. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี.*
- นารีรัตน์ จัดสวย. (2561). *ผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวตามทฤษฎีพฤติกรรมนิยมเพื่อพัฒนา พฤติกรรมเอื้อสังคมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนแม่เกาะวิทยา จังหวัด ลำปาง. การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9, ประเทศไทย.*

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- นิรัชพร กรุณกรุด และบรรพต กิติสุนทร. (2558). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาล สมิติเวช สาขาสุโขมิวิท. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.*
- นิวัฒน์ ไหวหารลิก. (2561). *ค่านิยมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่น ซี อุตสาหกรรมยานยนต์ และชิ้นส่วนสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ปวีร์ กาญจนภี นิลผาย. (2562). *ปัจจัยเชิงสาเหตุและผลของโปรแกรมการพัฒนาพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมของนักศึกษาปริญญาตรี. ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการวิจัย พฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- ปวีร์ กาญจนภี. (2552). *การพัฒนาความมีน้ำใจของนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนพิบูลอุปถัมภ์ โดยใ้ช้การเรียนรู้จากตัวแบบมีชีวิตและตัวแบบสัญลักษณ์. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา. 5(2), 96-109.*
- ปวีณา ปัญจวีณิน. (2564). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดตราด. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ปิยะฉัตร เกตุแก้ว. (2564). *คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมพลังงาน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต.*
- ปิยาภรณ์ กังสดาร. (2555). *ผลของการจัดกิจกรรมโดยใช้เรื่องราวทางสังคมที่มีต่อพฤติกรรมเสริมสร้างสังคมของเด็กอนุบาล. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- พัชรพร ปฎิกรณ์. (2554). *สุขภาวะทางจิต ความคิดเชิงบวก การเรียนรู้ด้วยการนำตนเองและพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาชุมชน สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- พัทธนันท์ ศรีประชากร. (2559). *ความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษา บริษัท คอนเซอิ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล และ เณลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2554). *ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาความไว้วางใจในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันในองค์การของบุคลากรทางการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์*. มหาวิทยาลัยศิลปากร:ม.ป.ท.
- ภัทรธารณณ์ อัญชลีอำนาจพร. (2560). *การสร้างความผูกพันและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การบุคลากรโรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ยรรยงค์ กะชีรัมย์. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- เยาวลักษณ์ ผายชำนาญ. (2562). *แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของคนวัยทำงานในเขตภาคกลางของประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- รสิตา สหยา. (2562). *ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน เขตจันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัตนา มณีสุขเกษม. (2558). *โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมของวัยรุ่นในจังหวัดสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัตนา มณีสุขเกษม. (2558). *โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมของวัยรุ่นในจังหวัดสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2553). *พจนานุกรมศัพท์จิตวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. โอเดีย สแควร์.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- รุจิรา เซาว์สุโข. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์กรณีศึกษา บริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ลดาทพร เอกพานิช. (2562). *พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการประยุกต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- วัชรพงษ์ อนันต์วรัญญา. (2563). *คุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชชุดา สุขก้อน. (2561). *คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรฝ่ายขายบริษัทประกันชีวิต: การศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างบริษัท A และ B*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2557). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโด ไชน่า.
- ศศิธร สุริยะ. (2557). *ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศุภสิทธิ์ เกียรติพัฒนานนท์. (2565). *ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของสัมพันธภาพในครอบครัวและการเข้าถึงใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเอื้อสังคมโดยมีทัศนคติต่อการช่วยเหลือสังคมเป็นตัวแปรคั่นกลางของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา*. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา*, ปีที่ 14(1), 97-115.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมจิตร จันทร์เพ็ญ. (2557). *ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารพัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ. (2562). *คำจำกัดความรัฐวิสาหกิจ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2565. จาก <https://www.sepo.go.th/content/12>
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ. (2565). *ชื่อทางการและชื่อย่อของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มีอะไรบ้าง?*. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2565. จาก <https://gfmis-soe.sepo.go.th/faq/2>
- สุชาติดา พันธุ์รัตน์. (2558). *การพัฒนาโปรแกรมส่งเสริมพฤติกรรมเอื้อสังคมโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากการสังเกต สำหรับนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 5*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรางค์ ไคว้ตระกูล. (2550). *จิตวิทยาการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวรรณ จุฑะสมพากร และคณะ. (2560). *อิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุต่อพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมของนักเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*, ปีที่ 6(1), 136-148.
- โสมย์สิริ มูลทองทิพย์. (2556). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอกำแพงแสน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อธิวัฒน์ รัตนวงศ์แซ. (2558). *ผลการพัฒนาพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร*. *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี*, ปีที่ 21(2), 103-110.
- อนุรักษ์ วัฒนธรรวรงค์. (2558). *ค่านิยมเกี่ยวกับงานและความพึงพอใจในงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการแพทย์ในแต่ละชนรุ่น*. *ดุสิตนิพนธ์ปริญญาดุสิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง*.
- อรุณ รักธรรม. (2527). *หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร*. ไทยวัฒนาพานิช.



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- อลิสสา แก้วจรัสวิไล และคณะ. (2564). เจตคติการเห็นคุณค่าผู้สูงอายุและพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมของ  
นิสิตปริญญาตรี ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.  
*วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*,  
ปีที่ 16(2), 119-130.
- อังคณา ธนานุภาพพันธุ์ และคณะ. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่าย  
ผลิต กรณีศึกษา: บริษัทผลิตภัณฑอาหารและเครื่องดื่ม. *วารสารศิลปะศาสตร์และ  
อุตสาหกรรมบริการ*, ปีที่ 5(1), 1-11.
- อิทธิพงษ์ ร่มโพธิ์ทอง. (2564). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฟิตเนสเซ็นเตอร์ในจังหวัดชลบุรี*.  
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร คณะการจัดการและการ  
ท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เอมปรีณ์ ศิระวัฒนศักดิ์. (2558). *กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรม  
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม*.  
การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Alderfer, C. P. (1972). *Existence, relatedness, and growth: Human needs in  
organizational settings*. Free Press.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective,  
continuance and normative commitment to the organization. *Journal  
of Occupational Psychology*, 63, 1-18. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Alvarez, G. A., & Thompson, T. W. (2009). Overwriting and rebinding: Why feature-  
switch detection tasks underestimate the binding capacity of visual  
working memory. *Visual Cognition*, 17, 141-159.
- Balcikanli, G. S. (2013). The Turkish Adaptation of the Prosocial and Antisocial  
Behavior in Sport Scale. *International Journal of Humanities and  
Social Science*, 3(18), 271-276.
- Baron, R. A. (1986). *Behavior in organizations: Understanding and managing the  
human side of work* (2nd ed.). Boston: Allyn & Bacon.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Baron, R. A., Branscombe, N. R., & Byrne, D. (2008). *Social Psychology* 12nd ed.). United States: Person.
- \_\_\_\_\_. (2011). *Social Psychology* (12th ed.). New York: Pearson.
- Baron, R. A. & Greenberg, J. (1990). *Behavior in organization: Understanding and managing the human side of work* (3rd ed.) Toronto: Allyn and Bacon.
- Batson, C. D., & Powell, A. A. (2003). Altruism and prosocial behavior. In T. Millon, M. J. Lerner, & I. B. Weiner (Eds.), *Handbook of psychology and social psychology: Vol 5* (pp. 463-484). John Wiley & Sons.
- Baumeister, R. F., & Bushman, B. J., (2008). *Social Psychology and Human Nature*. Belmont, CA: Wadsworth.
- \_\_\_\_\_. (2011). *Social Psychology and Human Nature*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Beatty, J. J. (2005). *Observing development of the young child*. New Jersey: Merrill Prentice Hall.
- Bettencourt, L. A. & Brown, S. W. (1997). Contact Employees: Relationships Among Workplace Fairness, Job Satisfaction and Prosocial Service Behaviors. *Journal of Retailing*, 73(1): 39-61.
- Bierhoff, H. W. (2002). *Prosocial behavior*. New York: Taylor and Francis.
- Brewer, A. M., & Lok, P. (1995, Apr). Managerial strategy and nursing commitment in Australian hospitals. *J Adv Nurs*, 21(4), 789-799.  
<https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.1995.21040789.x>
- Brewer.A. M. (1995). Developing commitment between manager and employees. *Journal of Managerial Psychology*, 11(4), 26-34.
- Brief, A. P., & Motowidlo, S. J. (1986). Prosocial organizational behaviors. *The Academy of Management Review*, 11(4), 710-725.
- Carlo, G. (2014). The development and correlates of prosocial moral behaviors. *Handbook of moral development*. New York: Psychology Press.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Charles, P. (2006). *The New Public Management in Developing Countries*. London: Commonwealth Secretariat.
- Eisenberg, N., & Fabes, R. A. (1998). Prosocial Development. In W. Damon, (Ed.), *Handbook of Child Psychology: Social, Emotional, and Personality Development, 3*, 701–778. New York: Wiley.
- Eisenberg, N., Fabes, R. A., Spinrad, T. L. & Tracy, D. (2007). Prosocial development. In N. Eisenberg (Vol. Ed.), W. Damon & R. M. Lerner (Series Eds.), *Handbook of Child Psychology: Social, Emotional, and Personality Development (Vol 3*, pp. 646–718). New York: Wiley.
- Eisenberg, N., Guthrie, K. I., Murphy, C. B., Shepard, A. S. & Cumberland, A. (1999). Consistency and Development of Prosocial Disposition: A Longitudinal Study. *Child Development, 70*(6): 1360-1372.
- Eisenberg, N., Spinrad, T. L., & Knafo-Noam, A. (2015). Prosocial development. In: Lamb ME, ed. *Handbook of child psychology and developmental science*. (7th ed.). Hoboken, New Jersey: Wiley, 610-656.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison and S., Sowa, D. (1986) "Perceived Organizational Support." *Journal of Applied Psychology, 71*, 3. 500 – 507.
- Eliyana, A., Ma'arif, S., & Muzakki. (2019, 2019/09/01/). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics, 25*(3), 144-150.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.05.001>
- Fiedler, F. E. (1981). Leadership Effectiveness. *American Behavioral Scientist, 24*(5), 619–632. <https://doi.org/10.1177/000276428102400503>
- Fitzgerald, C. J., Thompson, M. C., & Whitaker, M. B. (2010). Altruism between romantic partners: Biological offspring as a genetic bridge between altruist and recipient. *Evolutionary Psychology, 8*(1), 462-476.
- Franzoi, S. L. (2012). *Social Psychology*. (6th ed.). Redding, CA: BVT Publishing.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Gilmer, V. H. (1966). *Industrial Psychology*. New York: McGraw-Hill Book Company,.
- Goetz, N., & Wald, A. (2022, 2022/04/01/). Similar but different? The influence of job satisfaction, organizational commitment and person-job fit on individual performance in the continuum between permanent and temporary organizations. *International Journal of Project Management*, 40(3), 251-261.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2022.03.001>
- Grusky, O. (1966). Career mobility and organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 10, 488-503. <https://doi.org/10.2307/2391572>
- Habibi, A., Margana, M., Prasojo, L. D., & Wayoi, D. S. (2021, 2021/08/01/). Dataset on Islamic school teachers' organizational commitment as factors affecting job satisfaction and job performance. *Data in Brief*, 37, 107181. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.dib.2021.107181>
- Hall, D. T., Schneider, B., & Nygren, H. T. (1970). Personal Factors in Organizational Identification. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 176–190.  
<https://doi.org/10.2307/2391488>
- Hirschi, A. & Spurk, D. (2021). Ambitious employees: Why and when ambition relates to performance and organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 127, 1-14.
- Hrebiniak, L. G., & Alutto, J. A. (1972). Personal and Role-Related Factors in the Development of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 17(4), 555–573. <https://doi.org/10.2307/2393833>
- Kauten, R., & Barry, C. T. (2014, 2014/04/01/). Do you think I'm as kind as I do? The relation of adolescent narcissism with self- and peer-perceptions of prosocial and aggressive behavior. *Personality and Individual Differences*, 61-62, 69-73.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.paid.2014.01.014>
- Kilaberia, T. R. (2020). Organizational commitment among residential care workers. *Journal of Aging Studies*, 55, 1-10.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Ko, J., Jang, H., & Kim., S. Y. (2021). The effect of corporate social responsibility recognition on organizational commitment in global freight forwarders. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 37, 117-126.
- Kostelnik, M. J., Gregory, K. M., Soderman, A. K., & Whiren, A. P. (2012). *Guiding Children's Social Development and Learning*. (7th ed.). Belmont: Wadsworth.
- Lay, J. C., & Hoppmann, C. A. (2015). Altruism and Prosocial Behavior. In N. A. Pachana (Ed.), *Encyclopedia of Geropsychology* (pp. 1-9). Springer Singapore. [https://doi.org/10.1007/978-981-287-080-3\\_69-1](https://doi.org/10.1007/978-981-287-080-3_69-1)
- Lee, A. N., Nie, Y., & Bai, B. (2020, 2020/07/01/). Perceived principal's learning support and its relationships with psychological needs satisfaction, organisational commitment and change-oriented work behaviour: A Self-Determination Theory's perspective. *Teaching and Teacher Education*, 93, 103076. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tate.2020.103076>
- Leiberg, S., Klimecki, O., & Singer, T. (2011, Mar 9). Short-term compassion training increases prosocial behavior in a newly developed prosocial game. *PLoS One*, 6(3), e17798. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0017798>
- Marshall-Pescini, S., Dale, R., Quervel-Chaumette, M., & Range, F. (2016, 2016/07/01). Critical issues in experimental studies of prosociality in non-human species. *Animal Cognition*, 19(4), 679-705. <https://doi.org/10.1007/s10071-016-0973-6>
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. Harpers.
- Masten, C. L., Morelli, S. A., & Eisenberger, N. I. (2011, 2011/03/01/). An fMRI investigation of empathy for 'social pain' and subsequent prosocial behavior. *NeuroImage*, 55(1), 381-388. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.neuroimage.2010.11.060>

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Michalska, K. J., Kinzler, K. D., & Decety, J. (2013, 2013/01/01/). Age-related sex differences in explicit measures of empathy do not predict brain responses across childhood and adolescence. *Developmental Cognitive Neuroscience*, 3, 22-32.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.dcn.2012.08.001>
- Motowidlo, S. J. (2000). Some Basic Issues Related to Contextual Performance and Organizational Citizenship Behavior in Human Resource Management. *Human Resource Management Review*, 10, 115-126.  
[https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(99\)00042-X](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(99)00042-X)
- Mowday R. T. Porter L. W. & Steers R. M. (1982). *Employee-organization linkages: the psychology of commitment absenteeism and turnover*. Academic Press.
- Mowday, R. T., Stress, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Muchinsky, P.M. (1996). *Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. California: Cole Publishing Co.
- Myers, D. G. (2012). *Social Psychology*. (10th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Nelson, D. L. and J. C. Quick. (2006). *Organizational Behavior: Foundations, Realities & Challenges*. (5th ed.). United States of America: Thomson South-Western.
- Ng, B. D., & Wiemer-Hastings, P. (2005, 2005/04/01). Addiction to the Internet and Online Gaming. *CyberPsychology & Behavior*, 8(2), 110-113.  
<https://doi.org/10.1089/cpb.2005.8.110>
- Organ, D. W. (1990). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Massachusetts: D.C. Health and Company.
- \_\_\_\_\_. (1997, 1997/06/01). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time. *Human Performance*, 10(2), 85-97.  
[https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002\\_2](https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_2)

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Panksepp, J. (1986). The neurochemistry of behavior. *Annual Review of Psychology*, 37, 77-107. <https://doi.org/10.1146/annurev.ps.37.020186.000453>
- Paulus, M. (2017). The multidimensional nature of early prosocial behavior: A motivational perspective. *Current Opinion in Psychology*, 20(1), 111-116.
- Piff, P. K., & Robinson, A. R. (2017). Social class and prosocial behavior: Current evidence, caveats, and questions. *Current Opinion in Psychology*, 18(1), 6-10.
- Pollock, R. D., Carter, S., Velloso, C. P., Duggal, N. A., Lord, J. M., Lazarus, N. R., & Harridge, S. D. (2015, Feb 1). An investigation into the relationship between age and physiological function in highly active older adults. *J Physiol*, 593(3), 657-680; discussion 680. <https://doi.org/10.1113/jphysiol.2014.282863>
- Porter, Lyman W., and other. (1974 ). Organization Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*. Vol.59 No.5: 603-609.
- Pursell, G. R., Laursen, B., Rubin, K. H., Booth-LaForce, C., & Rose-Krasnor, L. (2008, 2008/04/01/). Gender differences in patterns of association between prosocial behavior, personality, and externalizing problems. *Journal of Research in Personality*, 42(2), 472-481. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jrp.2007.06.003>
- Randall, D. M. (1988). Multiple roles and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 309-317. <https://doi.org/10.1002/job.4030090403>
- Randall, D. M., Fedor, D. B., & Longenecker, C. O. (1990, 1990/04/01/). The behavioral expression of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 36(2), 210-224. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0001-8791\(90\)90028-Z](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0001-8791(90)90028-Z)

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Renouf, A., Brendgen, M., Parent, S., Vitaro, F., Zelazo, P. D., Boivin, M., Dionne, G., Tremblay, R. E., Pérusse, D., & Séguin, J. R. (2010). Relations between theory of mind and indirect and physical aggression in kindergarten: Evidence of the moderating role of prosocial behaviors. *Social Development, 19*, 535-555. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9507.2009.00552.x>
- Reykowski, J. (1982). *Motivation of Prosocial Behavior*. in V.J. Derlega and J. Grzelak (eds), *Cooperation and Helping Behavior: Theories and Research*. New York: Academic Press, pp. 352-375.
- Riggio, R. E. (2008). Leadership development: The current state and future expectations. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research, 60*, 383-392. <https://doi.org/10.1037/1065-9293.60.4.383>
- Rioux, S. M., & Penner, L. A. (2001). The causes of organizational citizenship behavior: A motivational analysis. *Journal of Applied Psychology, 86*, 1306-1314. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.6.1306>
- Scales, A. N. & Quincy Brown, H. (2020). The effects of organizational commitment and harmonious passion on voluntary turnover among social workers: A mixed methods study. *Children and Youth Services Review, 110*, 1-10.
- Sheldon, M. (1971). an empirical analysis of organizational identification. *Academy of Management Journal, 14*, pp. 149 - 226.
- Smith, P. K., Cowie, H. & Blades, M. (2011). *Understanding Children's Development*. Wiley, 805.
- Spinrad, T. L., & Gal, D. E. (2018). Fostering prosocial behavior and empathy in young children. *Current Opinion in Psychology, 20*(1), 40-44.



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Spitzer, U. S., & Hollmann, W. (2013, 2013/03/01/). Experimental observations of the effects of physical exercise on attention, academic and prosocial performance in school settings. *Trends in Neuroscience and Education*, 2(1), 1-6.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tine.2013.03.002>
- Steer, R.m. and Porter, L.W. (1996). *Motivation and Work Behavior*, Fifth Edition. New York: Mc-Graw-Hill.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*. 22, 46-56.
- \_\_\_\_\_. (1997). Antecedents and Outcome of Organization Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22.
- Steers, R. M., & Porter, L. W. (1983). *Motivation and work behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Steg, L., & de Groot, J. (2010). Explaining prosocial intentions: Testing causal relationships in the norm activation model. *British Journal of Social Psychology*, 49(4), 725–743.
- Taechaamarant, K. (2011). *Patchai thi kīēokhōng kap phruttikam ‘ūā sangkhom khōng nakriān ‘anubān læ nakriān prathom suksā-toṅ ton [Factors Related to Prosocial Behaviors of Early Childhood Students]* (Master’s thesis). Srinakharinwirot University, Bangkok.
- Tao, W., Song, B., Ferguson, M. A. & Kochhar, S. (2018). Employees’ prosocial behavioral intentions through empowerment in CSR decision-making. *Public Relations Review*, 44, 667-680.
- Triguero-Sánchez, R., Peña-Vinces, J., & Ferreira, J. J. M. (2022, 2022/10/01/). The effect of collectivism-based organisational culture on employee commitment in public organisations. *Socio-Economic Planning Sciences*, 83, 101335.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.seps.2022.101335>

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Valikhani, M., & Behzadipur, A. (2015). The Effect of Factors Affecting Social Behavior and Prosocial Behavior (Case Study: City of Steel of Mobarakeh). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(1), 127.
- Valikhani, M., Hashempoor, E. & Vastegani, B. M. (2015). Investigating the Effect of Job-Related Motivational Factors on the Employee and Organizational Performance through Mediating Role of Organizational Participation (Entekhab Industrial Group Case Study). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(7): 1-16.
- Van Scotter, J. R., & Motowidlo, S. J. (1996). Interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 81, 525-531. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.5.525>
- Wang, M., & Saudino, K. J. (2015). Positive affect: Phenotypic and etiologic associations with prosocial behaviors and internalizing problems in toddlers. *Frontiers in Psychology*, 6. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2015.00416>
- White, B. A. (2005). Who cares when nobody is watching? Psychopathic traits and empathy in prosocial behaviors. *Personality and Individual Differences*, 56(1), 116-121.
- Wilkins, K. (2007, Nov). Work stress among health care providers. *Health Rep*, 18(4), 33-36.
- Wright, M. F., & Li, Y. (2011, 2011/09/01/). The associations between young adults' face-to-face prosocial behaviors and their online prosocial behaviors. *Computers in Human Behavior*, 27(5), 1959-1962. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chb.2011.04.019>
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3<sup>rd</sup> Edition. New York: Harper and Row Publication.

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม  
หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ มีดังนี้

1. ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร พิบูลแก้ว
3. อาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนภักดี



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์... งานบริหารการศึกษ. โทร. 3537.....

ที่... ศป.382/2565..... วันที่ 2 กันยายน 2565.....

เรื่อง... ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์.....

เรียน ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล

ด้วย นายศุภวัฒน์ ศรีแพง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจวรรณ บุญยประพันธ์ ในกรณีนี้นักศึกษามีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.วิชัย โปสาทย์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ งานบริหารการศึกษา โทร. 3537

ที่ ศป. 573/2565 วันที่ ๒ กันยายน 2565

เรื่อง ขออนุญาตเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร

ด้วย นายศุภวัฒน์ ศรีแพง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจวรรณ บุญยประพันธ์ ในการนี้นักศึกษามีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ปม

(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)  
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ งานบริหารการศึกษา โทร. 3537.....

ที่ ศป.384/2565..... วันที่ 2 กันยายน 2565.....

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์.....

เรียน อาจารย์ ดร.นทธีรัตน์ พัฒนภักดี

ด้วย นายสุภวัฒน์ ศรีแพง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจกลุ่มสาธารณูปการ” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจวรรณ บุญประพันธ์ ในกรณีนี้นักศึกษามีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

๗๗

(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)  
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ภาคผนวก ข  
ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม



### ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

#### เกณฑ์การให้คะแนน

- +1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม  
 0 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าข้อความนี้สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม  
 -1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้ไม่สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

ตารางที่ ข-1 ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมเอื้อสังคม

ข้อ	ข้อความ	IOC
1	ฉันเสนอตัวเข้าช่วยแบ่งเบางานของเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง ที่มีโอกาส	1.00
2	เมื่อองค์กรมีปัญหา ต้องการความช่วยเหลือ ฉันมักพยายามช่วยแบ่งเบาภาระนั้นอยู่เสมอ	1.00
3	เมื่อเพื่อนร่วมงานเกิดปัญหาในการทำงาน ฉันได้เข้าไปช่วยแก้ไขปัญหานั้นจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี	1.00
4	หากหน่วยงานอื่น ภายในองค์กรของฉันเกิดปัญหา ฉันไม่ลังเลที่จะเข้าช่วยแบ่งเบาสิ่งที่เกิดขึ้นในทันที	1.00
5	ฉันมักช่วยเหลือโดยการให้ข้อมูลการทำงานของฉันแก่เพื่อนร่วมงานเสมอ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย	1.00
6	ฉันไม่ลังเลที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน แม้ว่างานนั้นจะต้องลงแรงในการทำงานมากก็ตาม	1.00
7	ฉันยินดีจะสละเวลาเข้าช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของฉัน	1.00
8	ฉันยินดีที่จะสละเวลา เพื่อทำงานล่วงเวลาช่วงสิ้นปีงบประมาณ โดยไม่ขอค่าจ้างล่วงเวลา	1.00
9	แม้ว่าจะทำงานต่างหน่วยงาน หากข้อมูลที่ฉันมีเป็นประโยชน์ต่อองค์กรของฉัน ฉันก็ยินดีให้การช่วยเหลือ	1.00
10	เมื่อเพื่อนร่วมงานมีธุระด่วน แต่ยังไม่เสร็จเรียบร้อยฉันก็ยินดีที่จะช่วยทำงานของเพื่อนให้แล้วเสร็จ	0.67
11	ฉันยินดีเป็นอย่างยิ่งที่จะได้มีส่วนร่วมในการคิด หรือ ออกแบบกิจกรรมขององค์กร	1.00
12	เมื่อองค์กรของฉันมีปัญหา ฉันมักเป็นคนกลุ่มแรกที่เข้าไปช่วยหาแนวทางแก้ไขปัญหา	1.00

ข้อ	ข้อความ	IOC
13	ไม่ว่าปัญหาขององค์กรจะยากแค่ไหน ฉันจะอยู่ร่วมแก้ไขปัญหานั้นสำเร็จ	1.00
14	ฉันแบ่งปันอุปกรณ์สำนักงานส่วนตัวให้เพื่อนฉันนำไปทำงานให้กับหน่วยงาน โดยไม่มีข้อแม้	1.00
15	เมื่อฉันเห็นเพื่อนร่วมงานลืมหีบปากกา ฉันยินดีที่จะแบ่งปันปากกาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน	1.00
16	ฉันเต็มใจสละเงินจำนวนไม่มาก หากเพื่อนร่วมงานของฉันมีความจำเป็นเร่งด่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	1.00
17	ฉันยินดีให้เพื่อนยืมมือถือส่วนตัวของฉันใช้ติดต่อลูกค้า แม้ว่าจะต้องสละเงินค่าบริการเองก็ตาม	1.00
18	แม้จะเป็นของใช้ส่วนตัวในการทำงาน ฉันก็พร้อมให้เพื่อนยืมเพื่อนำไปทำงานอื่นๆ ได้เช่นกัน	1.00
19	ระหว่างนำเสนองาน คอมพิวเตอร์พกพาหน่วยงาน ของเพื่อนเกิดปัญหา ฉันยินดีให้เพื่อนยืม เพื่อนำเสนองานต่อไปได้	1.00
20	ฉันยินดีให้ยืมสิ่งของที่เป็นของตนเอง แก่เพื่อนหรือสมาชิกอื่น เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน	1.00
21	เมื่อหมึกเครื่องถ่ายเอกสารของหน่วยงานอื่นหมด ฉันยินดีจะแบ่งปันให้ใช้เครื่องถ่ายเอกสารภายในหน่วยงานของฉัน	1.00
22	เมื่อเพื่อนใช้กระดาษ A4 ในการจัดทำวาระการประชุมหมด ฉันไม่ลังเลที่จะแบ่งปันส่วนของฉัน (เบิกภายใต้ชื่อตนเอง) ให้เพื่อนทำไปทำงาน	0.67
23	ฉันยินดีที่จะแบ่งปันคอมพิวเตอร์สำนักงาน ให้กับพนักงานใหม่ใช้ชั่วคราวในช่วงที่ฉันไปราชการนอกสถานที่	1.00
24	ฉันยินดีแบ่งปันพื้นที่ หากพบว่าเพื่อนร่วมงานของฉันได้มานั่งรอเพื่อนอีกคน ในพื้นที่โต๊ะทำงานส่วนตัวของฉัน	0.67
25	เมื่อเพื่อนมีปัญหา รู้สึกอึดอัดในการทำงาน ฉันมักกระทำโดยการเข้าไปลอบ จับไหล่ เพื่อให้เพื่อนได้คลายทุกข์	1.00
26	ในยามที่งานเกิดปัญหา ฉันก็จะพูดให้กำลังใจเพื่อนๆ ภายในหน่วยงานอยู่เสมอ	1.00
27	เมื่อเพื่อนสมาชิกภายในหน่วย ท้อแท้จากการทำงาน ฉันมักจะเป็นคนปลอบโยน ความรู้สึกของเพื่อนอยู่เสมอ	1.00
28	ฉันไม่อายที่จะโอบกอด รั้ง ฟัง รวมถึงพูดให้กำลังใจเพื่อนในยามที่เกิดปัญหา	1.00

ตารางที่ ข-2 ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม  
เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ข้อ	ข้อความ	IOC
1	ฉันรู้สึกมีความสุขมาก ถ้าได้ใช้เวลาที่เหลืออยู่ในตำแหน่งปัจจุบันร่วมกับองค์กร แห่งนี้	1
2	ฉันได้ทำงานอย่างทุ่มเทร่วมกับองค์กรแห่งนี้ และไม่คิดจะเปลี่ยนไปทำงานกับ องค์กรอื่น	1
3	ฉันตั้งใจที่ได้ทำงานร่วมกับองค์กรแห่งนี้	0.67
4	เป้าหมายขององค์กร ก็เหมือนเป้าหมายของฉันที่ต้องทำให้สำเร็จ	1
5	ฉันพร้อมปฏิบัติตามค่านิยมขององค์กร	1
6	ฉันพร้อมที่จะทำงานอย่างทุ่มเท เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย	1
7	ถึงแม้ค่านิยมองค์กรจะเปลี่ยนแปลงไป ฉันก็พร้อมที่ปรับตัวให้เข้ากับค่านิยมนั้นอยู่ เสมอ	1
8	นอกจากภารกิจงานที่ทำ กิจกรรมขององค์กรก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ฉันต้องการมี ส่วนร่วม	1
9	ไม่ว่าองค์กรมีกิจกรรมอะไร ที่ไหน ฉันไม่พลาดที่เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมนั้น	1
10	ฉันชอบที่ได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ที่ขับเคลื่อนองค์กรให้ เดินไปข้างหน้า	1
11	ฉันรู้สึกว่าการทำงานก็เหมือนการมาพบปะเพื่อนร่วมงานที่ฉันรัก	0.67
12	ไม่ว่าภารกิจของงานจะยากแค่ไหน ฉัน และเพื่อนก็จะร่วมกันลงมือทำให้บรรลุ เป้าหมาย	1
13	ฉันได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานในองค์กรทุกครั้ง	1
14	สมาชิกทุกคนในองค์กรมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อบรรลุเป้าหมาย	1
15	องค์กรมอบหมายงานที่สำคัญให้ฉัน ทำให้รู้สึกกระตือรือร้นที่จะทุ่มเทปฏิบัติงาน นั้นอยู่เสมอ	1
16	ฉันพยายามมองหาโอกาส หรือ นำเสนอสิ่งใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ ขององค์กร	0.67
17	แม้ว่างานที่ทำงานจะยาก แต่ถ้าเพื่อประโยชน์ขององค์กรแล้ว ฉันยินดีจะตั้งใจทุ่มเททำ ออกมาอย่างสุดความสามารถ	1

ข้อ	ข้อความคำถาม	IOC
18	ฉันมองผลประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้งทุกครั้ง que ปฏิบัติงาน	0.67
19	ฉันเต็มใจใช้ความสามารถของฉันในการสร้างสรรค์งานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ	1
20	ฉันมองหาโอกาสในการพัฒนาตัวเอง เพื่อนำความรู้ และทักษะมาพัฒนาองค์กรของฉัน	0.67
21	ฉันตั้งใจใช้ความสามารถของต่นในการแก้ไขปัญหาให้องค์กรอย่างเต็มที่	1
22	ฉันคิดเสมอว่าปัญหาขององค์กรส่วนใหญ่ เป็นเรื่องของสมาชิกทุกคนที่ต้องเต็มใจ ร่วมกันการแก้ไขปัญหา	0.67
23	ไม่ว่าองค์กรจะมีนโยบายแบบใด ฉันก็พร้อมจะปฏิบัติตามข้อกำหนดที่องค์กรวางไว้	1
24	เมื่อองค์กรประสบปัญหา ฉันเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ	1
25	เมื่อสิ่งที่องค์กรกำลังดำเนินการอยู่ยังไม่เรียบร้อย ฉันยินดีที่จะสละเวลามาปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย	1
26	ฉันตั้งใจตอบแทนองค์กรด้วยการทำงานอยู่กับองค์กรแห่งนี้จนเกษียณ	1
27	ฉันรู้สึกว่องค์กรคือผู้มีพระคุณ ที่เลือกฉันเข้าเป็นสมาชิกขององค์กร	1
28	ฉันรู้สึกว่องค์กรให้ความสำคัญกับฉัน ฉันจึงต้องตอบแทนโดยการตั้งใจทำงาน	1
29	ฉันรู้สึกว่องค์กรเปรียบเสมือนส่วนหนึ่งของชีวิต ฉันจึงทุ่มเททำงานโดยใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร	1
30	ฉันรู้สึกว่ตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องอยู่กับองค์กรต่อไป	1
31	องค์กรให้ความสำคัญแก่พนักงาน จึงทำให้สมาชิกทุกคนอยากทำงานอยู่ ณ องค์กรแห่งนี้	0.67
32	ฉันปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานขององค์กรที่ตั้งไว้อย่างเคร่งครัด	1
33	ฉันทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อพัฒนาหน่วยงาน ตามที่ได้ทำข้อตกลงไว้กับองค์กรแห่งนี้	1
34	ฉันจะดำเนินการตามภาระหน้าที่ของหน่วยงานที่องค์กรกำหนดเป็นข้อตกลงไว้ อย่างสุดความสามารถ	1
35	ตั้งแต่ฉันได้เข้ามาร่วมงานกับองค์กรแห่งนี้ ฉันยังคงรู้สึกเต็มใจทุ่มเททำงาน ตามข้อตกลงเคยให้ไว้กับองค์กรแม้ว่าเวลาจะผ่านไป	1

ข้อ	ข้อความ	IOC
36	ฉันเต็มใจทำงานกับองค์กร ตามข้อตกลงที่เคยให้ไว้	1

ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามงานวิจัย

ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามงานวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ ด้านพฤติกรรมเอื้อสังคม

ตารางที่ ค-1 ค่าอำนาจจำแนกด้วยค่า Corrected item-total correlation และค่า Alpha if item Deleted ของแบบสอบถามพฤติกรรมเอื้อสังคม

ข้อที่	ข้อความ	Corrected item-total correlation	Alpha if item Deleted
การช่วยเหลือ (Helping)			.891
1	ฉันเสนอตัวเข้าช่วยแบ่งเบางานของเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง ที่มีโอกาส	.706	.877
2	เมื่อองค์กรมีปัญหา ต้องการความช่วยเหลือ ฉันมักพยายามช่วยแบ่งเบาภาระนั้นอยู่เสมอ	.669	.879
3	เมื่อเพื่อนร่วมงานเกิดปัญหาในการทำงาน ฉันได้เข้าไปช่วยแก้ไขปัญหานั้นจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี	.616	.881
4	หากหน่วยงานอื่น ภายในองค์กรของฉันเกิดปัญหา ฉันไม่ลังเลที่จะเข้าช่วยแบ่งเบาสิ่งที่เกิดขึ้นในที่	.636	.880
5	ฉันมักช่วยเหลือโดยการให้ข้อมูลการทำงานของฉันแก่เพื่อนร่วมงานเสมอ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย	.624	.881
6	ฉันไม่ลังเล ที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน แม้ว่าจะต้องลงแรงในการทำงานมากก็ตาม	.629	.881
7	ฉันยินดีจะสละเวลาเข้าช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของฉัน	.703	.878
8	ฉันยินดีที่จะสละเวลา เพื่อทำงานล่วงเวลาช่วงสิ้นปีงบประมาณ โดยไม่ขอค่าจ้างล่วงเวลา	.413	.893
9	แม้ว่าจะทำงานต่างหน่วยงาน หากข้อมูลที่ฉันมีเป็นประโยชน์ต่อองค์กรของฉัน ฉันก็ยินดีให้การช่วยเหลือ	.634	.881
10	เมื่อเพื่อนร่วมงานมีธุระด่วน แต่ยังไม่เสร็จเรียบร้อย ฉันก็ยินดีที่จะช่วยทำงานของเพื่อนให้แล้วเสร็จ	.632	.880

ข้อที่	ข้อความ	Corrected item-total correlation	Alpha if Deleted
11	ฉันยินดีเป็นอย่างยิ่งที่จะได้มีส่วนร่วมในการคิด หรือ ออกแบบ กิจกรรมขององค์กร	.663	.879
12	เมื่อองค์กรของฉันมีปัญหา ฉันมักเป็นคนกลุ่มแรกที่เข้าไป ช่วยหาแนวทางแก้ไขปัญหา	.359	.895
13	ไม่ว่าปัญหาขององค์กรจะยากแค่ไหน ฉันจะอยู่ร่วมแก้ไข ปัญหาจนสำเร็จ	.480	.889
<b>การแบ่งปัน (Sharing)</b>			.937
14	ฉันแบ่งปันอุปกรณ์สำนักงานส่วนตัวให้เพื่อนฉันนำไปทำงาน ให้กับหน่วยงาน โดยไม่มีข้อแม้	.637	.935
15	เมื่อฉันเห็นเพื่อนร่วมงานลืมหีบปากกา ฉันยินดีที่จะแบ่งปัน ปากกาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน	.698	.933
16	ฉันเต็มใจสละเงินจำนวนไม่มาก หากเพื่อนร่วมงานของฉันมี ความจำเป็นเร่งด่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	.656	.934
17	ฉันยินดีให้เพื่อนยืมมือถือส่วนตัวของฉันใช้ติดต่อลูกค้า แม้ว่า จะต้องสละเงินค่าบริการเองก็ตาม	.808	.928
18	แม้จะเป็นของใช้ส่วนตัวในการทำงาน ฉันก็พร้อมให้เพื่อนยืม เพื่อนำไปทำงานอื่นๆ ได้เช่นกัน	.888	.924
19	ระหว่างนำเสนองาน คอมพิวเตอร์พกพาหน่วยงาน ของเพื่อน เกิดปัญหา ฉันยินดีให้เพื่อนยืม เพื่อนำเสนองานต่อไปได้	.716	.932
20	ฉันยินดีให้ยืมสิ่งของที่เป็นของตนเอง แก่เพื่อนหรือสมาชิกอื่น เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน	.695	.933
21	เมื่อหมึกเครื่องถ่ายเอกสารของหน่วยงานอื่นหมด ฉันยินดีจะ แบ่งปันให้ใช้เครื่องถ่ายเอกสารภายในหน่วยงานของฉัน	.802	.928
22	เมื่อเพื่อนใช้กระดาษ A4 ในการจัดทำวาระการประชุมหมด ฉันไม่ลังเลที่จะแบ่งปันส่วนของฉัน (เบิกภายใต้ชื่อตนเอง) ให้ เพื่อนนำไปทำงาน	.690	.933
23	ฉันยินดีที่จะแบ่งปันคอมพิวเตอร์สำนักงาน ให้กับพนักงาน ใหม่ใช้ชั่วคราวในช่วงที่ฉันไปราชการนอกสถานที่	.719	.932



ข้อที่	ข้อความคำถาม	Corrected item-total correlation	Alpha if item Deleted
24	ฉันยินดีแบ่งปันพื้นที่ หากพบว่าเพื่อนร่วมงานของฉันได้มานั่งรอเพื่อนอีกคน ในพื้นที่โต๊ะทำงานส่วนตัวของฉัน	.753	.931
<b>การปลอบโยน (Comforting)</b>			.890
25	เมื่อเพื่อนมีปัญหา รู้สึกอึดอัดในการทำงาน ฉันมักกระทำโดยการเข้าไปปลอบ จับไหล่ เพื่อให้เพื่อนได้คลายทุกข์	.801	.849
26	ในยามที่งานเกิดปัญหา ฉันก็จะพูดให้กำลังใจเพื่อนๆ ภายในหน่วยงานอยู่เสมอ	.782	.853
27	เมื่อเพื่อนสมาชิกภายในหน่วยงาน ท้อแท้จากการทำงาน ฉันมักจะเป็นคนปลอบโยนความรู้สึกของเพื่อนอยู่เสมอ	.703	.880
28	ฉันไม่อายที่จะโอบกอด รับฟัง รวมถึงพูดให้กำลังใจเพื่อนในยามที่เกิดปัญหา	.782	.850
<b>ค่าความเชื่อมั่นของพฤติกรรมเอื้อสังคมโดยรวม</b>			<b>.939</b>

ตารางที่ ค-2 ค่าอำนาจจำแนกด้วยค่า Corrected item-total correlation และค่า Alpha if item Deleted ของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

ข้อที่	ข้อความคำถาม	Corrected item-total correlation	Alpha if item Deleted
<b>ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment)</b>			.919
1	ฉันรู้สึกมีความสุขมาก ถ้าได้ใช้เวลาที่เหลืออยู่ในตำแหน่งปัจจุบันร่วมกับ องค์กรแห่งนี้	.827	.902
2	ฉันได้ทำงานอย่างทุ่มเท ร่วมกับองค์กรแห่งนี้ และไม่คิดจะเปลี่ยนไปทำงานกับองค์กรอื่น	.777	.906
3	ฉันตั้งใจที่ได้ทำงานร่วมกับองค์กรแห่งนี้	.582	.916
4	เป้าหมายขององค์กร ก็เหมือนเป้าหมายของฉันที่ต้องทำให้สำเร็จ	.706	.910

ข้อที่	ข้อความ	Corrected item-total correlation	Alpha if Deleted
5	ฉันพร้อมปฏิบัติตามค่านิยมขององค์กร	.819	.903
6	ฉันพร้อมที่จะทำงานอย่างทุ่มเท เพื่อให้ห้องค์การบรรลุเป้าหมาย	.780	.906
7	ถึงแม้ค่านิยมองค์กรจะเปลี่ยนแปลงไป ฉันก็พร้อมที่ปรับตัวให้เข้ากับค่านิยมนั้นอยู่เสมอ	.737	.908
8	นอกจากภารกิจงานที่ทำ กิจกรรมขององค์กรก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ฉันต้องการมีส่วนร่วม	.697	.911
9	ไม่ว่าองค์กรมีกิจกรรมอะไร ที่ไหน ฉันไม่พลาดที่เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมนั้น	.517	.922
10	ฉันชอบที่ได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ที่ขับเคลื่อนองค์กรให้เดินไปข้างหน้า	.578	.918
<b>ด้านความรู้สึก (Affective Commitment)</b>			.947
11	ฉันรู้สึกว่าการมาทำงานก็เหมือนการมาพบปะเพื่อนร่วมงานที่ฉันรัก	.537	.948
12	ไม่ว่าภารกิจของงานจะยากแค่ไหน ฉัน และเพื่อนก็จะร่วมกันลงมือทำให้บรรลุเป้าหมาย	.714	.943
13	ฉันได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานในองค์กรทุกครั้ง	.762	.942
14	สมาชิกทุกคนในองค์กรมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อบรรลุเป้าหมาย	.742	.943
15	องค์กรมอบหมายงานที่สำคัญให้ฉัน ทำให้รู้สึกกระตือรือร้นที่จะทุ่มเทปฏิบัติงานนั้นอยู่เสมอ	.802	.941
16	ฉันพยายามมองหาโอกาส หรือ นำเสนอสิ่งใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ขององค์กร	.667	.944
17	แม้ว่างานที่ทำจะยาก แต่ถ้าเพื่อประโยชน์ขององค์กรแล้ว ฉันยินดีจะตั้งใจทุ่มเททำออกมาอย่างสุดความสามารถ	.730	.943
18	ฉันมองผลประโยชน์องค์กรเป็นที่ตั้งทุกครั้งทีปฏิบัติงาน	.710	.943

ข้อที่	ข้อความ	Corrected item-total correlation	Alpha if Deleted
19	ฉันเต็มใจใช้ความสามารถของฉันในการสร้างสรรค์งานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ	.798	.941
20	ฉันมองหาโอกาสในการพัฒนาตัวเอง เพื่อนำความรู้ และทักษะมาพัฒนาองค์กรของฉัน	.663	.944
21	ฉันตั้งใจใช้ความสามารถของตนในการแก้ไขปัญหาให้องค์กรอย่างเต็มที่	.680	.944
22	ฉันคิดเสมอว่าปัญหาขององค์กรส่วนใหญ่ เป็นเรื่องของสมาชิกทุกคนที่ต้องเต็มใจร่วมกับการแก้ไขปัญหา	.750	.942
23	ไม่ว่าองค์กรจะมีนโยบายแบบใด ฉันก็พร้อมจะปฏิบัติตามข้อกำหนดที่องค์กรวางไว้	.769	.942
24	เมื่อองค์กรประสบปัญหา ฉันเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ	.793	.941
25	เมื่อสิ่งที้องค์กรกำลังดำเนินการอยู่ยังไม่เรียบร้อย ฉันยินดีที่จะสละเวลามาปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย	.693	.944
<b>ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment)</b>			.931
26	ฉันตั้งใจตอบแทนองค์กรด้วยการทำงานอยู่กับองค์กรแห่งนี้จนเกษียณ	.805	.920
27	ฉันรู้สึกว่องค์กรคือผู้มีพระคุณ ที่เลือกฉันเข้าเป็นสมาชิกขององค์กร	.632	.929
28	ฉันรู้สึกว่องค์กรให้ความสำคัญกับฉัน ฉันจึงต้องตอบแทนโดยการตั้งใจทำงาน	.845	.918
29	ฉันรู้สึกว่องค์กรเปรียบเสมือนส่วนหนึ่งของชีวิต ฉันจึงทุ่มเททำงานโดยใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร	.810	.920
30	ฉันรู้สึกว่ตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องอยู่กับองค์กรต่อไป	.746	.923
31	องค์กรให้ความสำคัญแก่พนักงาน จึงทำให้สมาชิกทุกคนอยากทำงานอยู่ ณ องค์กรแห่งนี้	.606	.930
32	ฉันปฏิบัติตามหน้าที่ตามมาตรฐานขององค์กรที่ตั้งไว้อย่างเคร่งครัด	.797	.921

ข้อที่	ข้อความ	Corrected item-total correlation	Alpha if Deleted
33	ฉันทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อพัฒนาหน่วยงาน ตามที่ได้ทำข้อตกลงไว้กับองค์กรแห่งนี้	.628	.928
34	ฉันจะดำเนินการตามภาระหน้าที่ของหน่วยงานที่องค์กรกำหนดเป็นข้อตกลงไว้อย่างสุดความสามารถ	.693	.926
35	ตั้งแต่ฉันได้เข้ามาร่วมงานกับองค์กรแห่งนี้ ฉันยังคงรู้สึกเต็มใจทุ่มเททำงาน ตามข้อตกลงที่เคยให้ไว้กับองค์กร แม้ว่าเวลาจะผ่านไป	.627	.928
36	ฉันเต็มใจทำงานกับองค์กร ตามข้อตกลงที่เคยให้ไว้	.733	.924
ค่าความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม			.970

### พฤติกรรมเอื้อสังคม

ตารางที่ ค-3 ค่าความเชื่อมั่นของพฤติกรรมเอื้อสังคมโดยรวมและรายด้าน

พฤติกรรมเอื้อสังคม	Reliability
การช่วยเหลือ (Helping)	.891
การแบ่งปัน (Sharing)	.937
การปลอบโยน (Comforting)	.890
โดยรวม	.939

### ความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ ค-4 ค่าความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้าน

ความผูกพันต่อองค์กร	Reliability
ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment)	.919
ด้านความรู้สึก (Affective Commitment)	.947
ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment)	.931
โดยรวม	.970

ภาคผนวก ง  
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

หัวข้อ “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพัน  
ต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณสุขการ”

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ  
ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสำคัญในการศึกษาระดับปริญญาโท (Master- Project) โดยข้อมูลทั้งหมดของท่านผู้วิจัยจะนำไปใช้ประโยชน์ในการวิจัย ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระและตรงตามความรู้สึกของท่าน เพื่อความสมบูรณ์ของผล การศึกษา กรุณาตอบคำถามทุกข้อ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับภายใต้จรรยาบรรณแห่งการ เก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลจะถูกนำไปใช้ในการรายงานผลโดยภาพรวมเท่านั้น โดยเป็นการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม รูปแบบออนไลน์ และแบบสอบถาม รูปแบบกระดาษคำตอบ (โปรดเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง) จากบุคลากรภายในองค์กรของท่าน ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณใน ความร่วมมือเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior)

ตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

ขอขอบคุณที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

นายศุภวัฒน์ ศรีแพง 6408031856155

โทร. 092-446-3939

ผู้วิจัย

## ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำแนะนำ:** กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกตัวเลือก ที่ตรงกับคำตอบ และความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

### 1.1 เพศ

- ชาย                       หญิง                       เพศทางเลือก

### 1.2 อายุ

- 20-30 ปี                       31-40 ปี                       41-50 ปี                       50 ปีขึ้นไป

### 1.3 สถานะภาพ

- โสด                       สมรส                       แยกกันอยู่/หย่าร้าง

### 1.4 ระดับการศึกษา / วุฒิการศึกษา

- ต่ำกว่า ระดับปริญญาตรี                       ระดับปริญญาตรี  
 ระดับปริญญาโท                       ระดับปริญญาเอก

### 1.5 ตำแหน่งงาน

- ลูกจ้าง/สัญญาจ้างชั่วคราว     พนักงานระดับทั่วไป (คนงาน/ช่าง)     พนักงานระดับปฏิบัติการ / ระดับวิชาการ  
 ผู้บริหาร ระดับต้น (ผู้อำนวยการกอง/ผู้จัดการส่วน)     ผู้บริหาร ระดับสูง ขึ้นไป (ผู้อำนวยการฝ่าย (ขึ้นไป))

### 1.6 ที่ทำงานของท่าน

- การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.)                       การเคหะแห่งชาติ (กคช.)

1.6.1 สายงานที่ท่านสังกัด.....(กรุณากรอกชื่อเต็ม)

1.7 หน่วยงานที่ท่านสังกัด (สำนัก/กอง/ฝ่าย) .....(กรุณากรอกชื่อเต็ม)

### 1.8 อายุงาน/อายุราชการ

- น้อยกว่า 1 ปี                       1 - 5 ปี                       6 - 10 ปี                       10 ปีขึ้นไป

### 1.9 อัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับ

- น้อยกว่า 15,000 บาท                       15,000 – 20,000 บาท  
 20,001 – 25,000 บาท                       25,001 – 30,000 บาท  
 มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป



## คำชี้แจงการตอบแบบสอบถามในตอนที่ 2

โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับแบบสอบถามพฤติกรรมเอื้อสังคม จำนวน 28 ข้อ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน

ช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ถ้า “ตรงกับความเป็นจริง” ให้พิจารณาว่า “ตรงกับความเป็นจริงในระดับใด”

ระดับ 5 คือ บ่อยครั้งมาก หมายถึง ท่านแสดงพฤติกรรมสม่ำเสมอ

ระดับ 4 คือ ค่อนข้างบ่อย หมายถึง ท่านแสดงพฤติกรรมค่อนข้างบ่อย

ระดับ 3 คือ ปานกลาง หมายถึง ท่านแสดงพฤติกรรมในระดับปานกลาง

ระดับ 2 คือ บางครั้ง หมายถึง ท่านแสดงพฤติกรรมในบางครั้ง

ระดับ 1 คือ เกือบจะไม่เคย/น้อย หมายถึง ท่าน เกือบจะไม่เคย/แสดงพฤติกรรมน้อย

พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) หมายถึง การแสดงที่บุคคลทำเพื่อประโยชน์ต่อสังคมโดยส่วนรวมหรือ ประโยชน์ต่อผู้อื่น กระทำด้วยความสมัครใจ และไม่หวังผลตอบแทน ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การช่วยเหลือ (Helping) การแบ่งปัน (Sharing) และการปลอบโยน (Comforting)

ที่	รายละเอียดข้อความ	ระดับ ความถี่ของพฤติกรรม				
		1	2	3	4	5
พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) องค์ประกอบด้าน การช่วยเหลือ (Helping) ข้อ 1 - 13						
1	ฉันเสนอตัวเข้าช่วยแบ่งเบางานของเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง ที่มีโอกาส					
2	เมื่อองค์กรมีปัญหา ต้องการความช่วยเหลือ ฉันมักพยายามช่วยแบ่งเบาภาระนั้นอยู่เสมอ					
3	เมื่อเพื่อนร่วมงานเกิดปัญหาในการทำงาน ฉันได้เข้าไปช่วยแก้ไขปัญหานั้นจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี					
4	หากหน่วยงานอื่น ภายในองค์กรของฉันเกิดปัญหา ฉันไม่ลังเลที่จะเข้าช่วยแบ่งเบาสิ่งที่เกิดขึ้นในทันที					
5	ฉันมักช่วยเหลือโดยการให้ข้อมูลการทำงานของฉันแก่เพื่อนร่วมงานเสมอ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย					
6	ฉันไม่ลังเล ที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน แม้ว่าจะงานนั้นจะต้องลงแรงในการทำงานมากก็ตาม					
7	ฉันยินดีจะสละเวลาเข้าช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของฉัน					
8	ฉันยินดีที่จะสละเวลา เพื่อทำงานล่วงเวลาช่วงสิ้นปีงบประมาณ โดยไม่ขอค่าจ้างล่วงเวลา					
9	แม้ว่าจะทำงานต่างหน่วยงาน หากข้อมูลที่มีเป็นประโยชน์ต่อองค์กรของฉันฉันก็ยินดีให้การช่วยเหลือ					

ที่	รายละเอียดข้อความ	ระดับ ความถี่ของพฤติกรรม				
		1	2	3	4	5
10	เมื่อเพื่อนร่วมงานมีธุระด่วน แต่ยังไม่เสร็จเรียบร้อย ฉันก็ยินดีที่จะช่วยทำงานของเพื่อนให้แล้วเสร็จ					
<b>พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) องค์ประกอบด้าน การช่วยเหลือ (Helping) ข้อ 1 – 13 (ต่อ)</b>						
11	ฉันยินดีเป็นอย่างยิ่งที่จะได้มีส่วนร่วมในการคิด หรือ ออกแบบกิจกรรมขององค์การ					
12	เมื่อองค์การของฉันมีปัญหา ฉันมักเป็นคนกลุ่มแรกที่เข้าไปช่วยหาแนวทางแก้ไขปัญหา					
13	ไม่ว่าปัญหาขององค์การจะยากแค่ไหน ฉันจะอยู่ร่วมแก้ไขปัญหานั้นสำเร็จ					
<b>พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) องค์ประกอบด้าน การแบ่งปัน (Sharing) ข้อ 14 – 24</b>						
14	ฉันแบ่งปันอุปกรณ์สำนักงานส่วนตัวให้เพื่อนฉันนำไปทำงานให้กับหน่วยงาน โดยไม่มีข้อแม้					
15	เมื่อฉันเห็นเพื่อนร่วมงานลืมหีบปากกา ฉันยินดีที่จะแบ่งปันปากกาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน					
16	ฉันเต็มใจสละเงินจำนวนไม่มาก หากเพื่อนร่วมงานของฉันมีความจำเป็นเร่งด่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน					
17	ฉันยินดีให้เพื่อนยืมมือถือส่วนตัวของฉันใช้ติดต่อลูกค้า แม้ว่าจะต้องสละเงินค่าบริการเองก็ตาม					
18	แม้จะเป็นของใช้ส่วนตัวในการทำงาน ฉันก็พร้อมให้เพื่อนยืมเพื่อนำไปทำงานอื่นๆ ได้เช่นกัน					
19	ระหว่างนำเสนองาน คอมพิวเตอร์พกพาหน่วยงาน ของเพื่อนเกิดปัญหา ฉันยินดีให้เพื่อนยืม เพื่อนำเสนองานต่อไปได้					
20	ฉันยินดีให้ยืมสิ่งของที่เป็นของตนเอง แก่เพื่อนหรือสมาชิกอื่น เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน					
21	เมื่อหมึกเครื่องถ่ายเอกสารของหน่วยงานอื่นหมด ฉันยินดีจะแบ่งปันให้ใช้เครื่องถ่ายเอกสารภายในหน่วยงานของฉัน					
22	เมื่อเพื่อนใช้กระดาษ A4 ในการจัดทำวาระการประชุมหมด ฉันไม่ลังเลที่จะแบ่งปันส่วนของฉัน (เบิกภายใต้ชื่อตนเอง) ให้เพื่อนนำไปทำงาน					
23	ฉันยินดีที่จะแบ่งปันคอมพิวเตอร์สำนักงาน ให้กับพนักงานใหม่ใช้ชั่วคราวในช่วงที่ฉันไปราชการนอกสถานที่					
24	ฉันยินดีแบ่งปันพื้นที่ หากพบว่าเพื่อนร่วมงานของฉันได้มานั่งรอเพื่อนอีกคน ในพื้นที่โต๊ะทำงานส่วนตัวของฉัน					

## แบบสอบถามในตอนี่ 2 พฤติกรรมเอื้อสังคม (ต่อ)

ที่	รายละเอียดข้อคำถาม	ระดับ ความถี่ของพฤติกรรม				
		1	2	3	4	5
พฤติกรรมเอื้อสังคม (Prosocial Behavior) องค์ประกอบด้าน การปลอบโยน (Comforting) ข้อ 25 – 28						
25	เมื่อเพื่อนมีปัญหา รู้สึกอึดอัดในการทำงาน ฉันมักกระทำโดยการเข้าไปปลอบ จับไหล่ เพื่อให้เพื่อนได้คลายทุกข์					
26	ในยามที่งานเกิดปัญหา ฉันก็จะพูดให้กำลังใจเพื่อนๆ ภายในหน่วยงานอยู่เสมอ					
27	เมื่อเพื่อนสมาชิกภายในหน่วยงาน ท้อแท้จากการทำงาน ฉันมักจะเป็นคนปลอบโยนความรู้สึกของเพื่อนอยู่เสมอ					
28	ฉันไม่ยอมที่จะโอบกอด รับฟัง รวมถึงพูดให้กำลังใจเพื่อนในยามที่เกิดปัญหา					
ข้อที่ 1 - 36						
<b>กรุณาพลิกหน้าถัดไป ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)</b>						
“ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สาขาสาธารณสุขการ”						

### คำชี้แจงการตอบแบบสอบถามในตอนที่ 3

โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 36 ข้อ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ถ้า “ตรงกับความเป็นจริง” ให้พิจารณาว่า “ตรงกับความเป็นจริงในระดับใด”

ระดับ 5 คือ มากที่สุด หมายถึง ท่านให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 คือ มาก หมายถึง ท่านให้ความสำคัญในระดับมาก

ระดับ 3 คือ ปานกลาง หมายถึง ท่านให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ระดับ 2 คือ น้อย หมายถึง ท่านให้ความสำคัญในระดับน้อย

ระดับ 1 คือ น้อยที่สุด หมายถึง ท่านให้ความสำคัญในระดับน้อยที่สุด

**ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)** หมายถึง ความรู้สึกและพฤติกรรมที่ดี ในการเป็นส่วนหนึ่ง รวมถึงการมีส่วนร่วมในองค์กรของพนักงาน ที่แสดงถึงความยินดีที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน และส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ที่	รายละเอียดข้อคำถาม	ระดับ ความสำคัญ				
		1	2	3	4	5
ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) องค์กรประกอบด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) ข้อ 1 – 10						
1	ฉันรู้สึกมีความสุขมาก ถ้าได้ใช้เวลาที่เหลืออยู่ในตำแหน่งปัจจุบันร่วมกับ องค์กรแห่งนี้					
2	ฉันได้ทำงานอย่างทุ่มเท ร่วมกับองค์กรแห่งนี้ และไม่คิดจะเปลี่ยนไปทำงานกับ องค์กรอื่น					
3	ฉันตั้งใจที่ได้ทำงานร่วมกับองค์กรแห่งนี้					
4	เป้าหมายขององค์กร ก็เหมือนเป้าหมายของฉันที่ต้องทำให้สำเร็จ					
5	ฉันพร้อมปฏิบัติตามค่านิยมขององค์กร					
6	ฉันพร้อมที่จะทำงานอย่างทุ่มเท เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย					
7	ถึงแม้ค่านิยมองค์กรจะเปลี่ยนแปลงไป ฉันก็พร้อมที่ปรับตัวให้เข้ากับค่านิยมนั้นอยู่ เสมอ					
8	นอกจากภารกิจงานที่ทำ กิจกรรมขององค์กรก็เป็นส่วนหนึ่ง ที่ทำให้ฉันต้องการมี ส่วนร่วม					
9	ไม่ว่าองค์กรมีกิจกรรมอะไร ที่ไหน ฉันไม่พลาดที่เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมนั้น					
10	ฉันชอบที่ได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ที่ขับเคลื่อนองค์กรให้ เดินไปข้างหน้า					

ที่	รายละเอียดข้อความ	ระดับ ความสำคัญ				
		1	2	3	4	5
ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) องค์ประกอบ ด้านความรู้สึก (Affective Commitment) ข้อ 11 – 25						
11	ฉันรู้สึกว่าการมาทำงานก็เหมือนการมาพบปะเพื่อนร่วมงานที่ฉันรัก					
12	ไม่ว่าภารกิจของงานจะยากแค่ไหน ฉัน และเพื่อนก็จะร่วมกันลงมือทำให้บรรลุเป้าหมาย					
13	ฉันได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานในองค์กรทุกครั้ง					
14	สมาชิกทุกคนในองค์กรมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อบรรลุเป้าหมาย					
15	องค์กรมอบหมายงานที่สำคัญให้ฉัน ทำให้รู้สึกกระตือรือร้นที่จะทุ่มเทปฏิบัติงานนั้นอยู่เสมอ					
16	ฉันพยายามมองหาโอกาส หรือ นำเสนอสิ่งใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ขององค์กร					
17	แม้ว่างานที่ทำจะยาก แต่ถ้าเพื่อประโยชน์ขององค์กรแล้ว ฉันยินดีจะตั้งใจทุ่มเททำออกมาอย่างสุดความสามารถ					
18	ฉันมองผลประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้งทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน					
19	ฉันเต็มใจใช้ความสามารถของฉันในการสร้างสรรค์งานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ					
20	ฉันมองหาโอกาสในการพัฒนาตัวเอง เพื่อนำความรู้ และทักษะมาพัฒนาองค์กรของฉัน					
21	ฉันตั้งใจใช้ความสามารถของตนในการแก้ไขปัญหาให้องค์กรอย่างเต็มที่					
22	ฉันคิดเสมอว่าปัญหาขององค์กรส่วนใหญ่ เป็นเรื่องของสมาชิกทุกคนที่ต้องเต็มใจร่วมกันการแก้ไขปัญหา					
23	ไม่ว่าองค์กรจะมีนโยบายแบบใด ฉันก็พร้อมจะปฏิบัติตามข้อกำหนดที่องค์กรวางไว้					
24	เมื่อองค์กรประสบปัญหา ฉันเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ					
25	เมื่อสิ่งที้องค์กรกำลังดำเนินการอยู่ยังไม่เรียบร้อย ฉันยินดีที่จะสละเวลามาปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย					

ที่	รายละเอียดข้อความ	ระดับ ความสำคัญ				
		1	2	3	4	5
26	ฉันตั้งใจตอบแทนองค์กรด้วยการทำงานอยู่กับองค์กรแห่งนี้จนเกษียณ					
27	ฉันรู้สึกว่าการคือผู้มีพระคุณ ที่เลือกฉันเข้าเป็นสมาชิกขององค์กร					
28	ฉันรู้สึกว่าการให้ความสำคัญกับฉัน ฉันจึงต้องตอบแทนโดยการตั้งใจทำงาน					
29	ฉันรู้สึกว่าองค์กรเปรียบเสมือนส่วนหนึ่งของชีวิต ฉันจึงทุ่มเททำงานโดยใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร					
30	ฉันรู้สึกว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องอยู่กับองค์กรต่อไป					
31	องค์กรให้ความสำคัญแก่พนักงาน จึงทำให้สมาชิกทุกคนอยากทำงานอยู่ ณ องค์กรแห่งนี้					
32	ฉันปฏิบัติตามที่ตามมาตราฐานขององค์กรที่ตั้งไว้อย่างเคร่งครัด					
33	ฉันทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อพัฒนาหน่วยงาน ตามที่ได้ทำข้อตกลงไว้กับ องค์กรแห่งนี้					
34	ฉันจะดำเนินการตามภาระหน้าที่ของหน่วยงานที่องค์กรกำหนดเป็นข้อตกลงไว้  อย่างสุดความสามารถ					
35	ตั้งแต่ฉันได้เข้ามาร่วมงานกับองค์กรแห่งนี้ ฉันยังคงรู้สึกเต็มใจทุ่มเททำงาน ตาม  ข้อตกลงที่เคยให้ไว้กับองค์กร แม้ว่าเวลาจะผ่านไป					
36	ฉันเต็มใจทำงานกับองค์กร ตามข้อตกลงที่เคยให้ไว้					
<b>ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบการรอกแบบสำรวจเพื่อความครบถ้วนของข้อมูล</b>						
<b>ขอขอบคุณที่ท่านให้ความอนุเคราะห์สละเวลาในการทำแบบสอบถาม</b>						
“ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเอื้อสังคมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สาขาสาธารณสุขการ”						

## ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ นามสกุล : ศุภวัฒน์ ศรีแพง
- วัน เดือน ปีเกิด : 8 ธันวาคม 2531
- สถานที่เกิด : กรุงเทพมหานคร
- สถานที่อยู่ปัจจุบัน : เรสต้า พาโน 7/30 ซอยแจ้งวัฒนะ12 แยก2 ฟุ่งสองห้อง  
เขตหลักสี่, จังหวัดกรุงเทพมหานคร, 10210
- วุฒิการศึกษา : ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต  
สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ (ธุรกิจการบิน)  
โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
ศูนย์หัวหิน ปีการศึกษา 2554
- ตำแหน่งงานปัจจุบัน : ประวัติการทำงาน ตำแหน่ง นักวิเคราะห์ 7 (ระดับ 7)  
กองการจัดการความรู้และนวัตกรรม ฝ่ายพัฒนาองค์กร  
การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ปี 2559 – ปัจจุบัน