



พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การแบ่งปันความรู้ และประสิทธิภาพในการทำงานของนัก
ประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การแบ่งปันความรู้ และประสิทธิภาพในการ
ทำงานของนักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR, KNOWLEDGE SHARING AND WORK
EFFICIENCY OF THE VALUERS IN THE TREASURY DEPARTMENT



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Business Administration MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

PROGRAM

Silpakorn University

Academic Year 2022

Copyright of Silpakorn University

หัวข้อ พุทธกิจกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การแบ่งปันความรู้ และ
ประสิทธิภาพในการทำงานของนักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์
โดย นายชนาธิป เฟื่องตะโก
สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

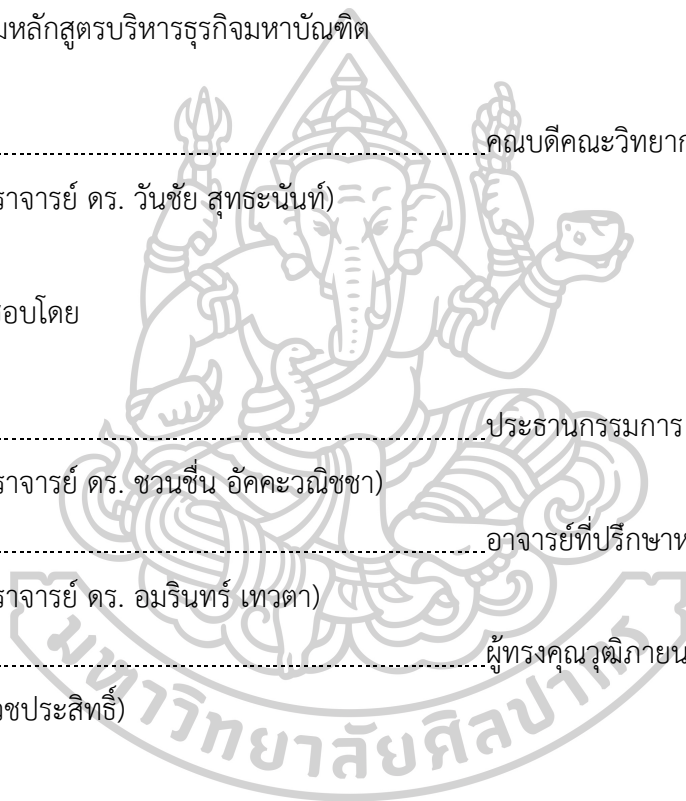
..... คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันชัย สุทธะนนท์)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัคระวงษ์ชา)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(ดร. วิชระ เวชประสิทธิ์)



641220006 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

คำสำคัญ : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น, พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น, พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น, พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ, พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่, การแบ่งปันความรู้, ประสิทธิภาพในการทำงาน

นาย ชนาธิป เฟื่องตะโก: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การแบ่งปันความรู้ และ ประสิทธิภาพในการทำงานของนักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การแบ่งปันความรู้ และประสิทธิภาพในการทำงานของนักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ 2) ศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ของนักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ 3) ศึกษาอิทธิพลของการแบ่งปันความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรด้านการประเมินราคาทรัพย์สินทั่วประเทศ ในสังกัดกรมธนารักษ์ จำนวน 220 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้ค่าการแจกแจงความถี่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ที่ระดับปริญญาตรี อยู่ส่วนงานสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ การแบ่งปันความรู้และ ประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรม การช่วยเหลือผู้อื่น อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน ทุกด้านของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ ส่วนการแบ่งปันความรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01

641220006 : Major MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM

Keyword : organizational citizenship behavior altruism courtesy sportsmanship civic virtue conscientiousness knowledge sharing and work efficiency

MR. Chanatip PENGTAKO : Organization Citizenship Behavior, Knowledge Sharing and Work Efficiency of the Valuers in the Treasury Department Thesis advisor : Assistant Professor Doctor Amarin Tawata

The objectives of this study were to investigate: 1) the level of organizational citizenship behavior, knowledge sharing and work efficiency of the valuers in the Treasury Department 2) the influence of organizational citizenship behavior that affect knowledge sharing of the valuers in the Treasury Department, and 3) the influence of knowledge sharing affecting work efficiency of the valuers in the Treasury Department. The samples were 220 employees in the division of property evaluation of the Treasury Department. The data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation simple regression analysis and multiple regression analysis.

The finding revealed that most of the respondents were female, aged 31-40 years old, with a bachelor's degree, in the Treasury area office, and 6-10 years' experience. The study results, showed that the average of courtesy, sportsmanship, civic virtue, conscientiousness, knowledge sharing and work efficiency, was at the highest level whereas altruism was at the high level. The results of hypothesis testing demonstrated that altruism, courtesy, sportsmanship, civic virtue and conscientiousness had a positive influence on knowledge sharing, and knowledge sharing had a positive influence on work efficiency with statistical significance at level 0.01.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความรู้ความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาในการจัดทำวิทยานิพนธ์และแนะแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์และสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมทั้งขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัครคะฉนิชชา ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ ดร.วัชร เวชประสิทธิ์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้คำปรึกษาและแนะแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณทางคุณผู้บริหารที่อนุญาตให้ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลจากกรมธนารักษ์ได้ และขอขอบคุณบุคลากรด้านการประเมินราคาทรัพย์สินทุกท่านที่ได้สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้รับข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้อย่างครบถ้วน ซึ่งผู้วิจัยได้รับผลการวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทุก ๆ ท่าน ที่ได้ให้ความรู้ คำปรึกษาและประสบการณ์อันมีค่ายิ่งแก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทุกท่านที่คอยให้คำปรึกษาและคอยประสานงานด้านเอกสารและการติดต่อประสานงานกับทางอาจารย์ และขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกคนที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้กันตลอดมาจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การสนับสนุนและอยู่เคียงข้างคอยเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ในที่สุด นับเป็นความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้จัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์และจะเป็นความปิติยินดีอย่างยิ่ง หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีคุณค่า สามารถก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ สังคม และผู้ที่สนใจจะศึกษาวิจัยต่อไป

นาย ชนาธิป เฟ็งตะโก

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย.....	4
1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	5
1.4 ประโยชน์ที่จะได้รับการศึกษา.....	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior).....	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing).....	15
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency).....	20
2.4 การพัฒนาสมมติฐาน.....	24
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	31
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	32
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	34
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย.....	36
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
บทที่ 4 ผลการวิจัย/ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์.....	41
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปรที่ศึกษา.....	43
4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation).....	50
4.4 การทดสอบสมมติฐาน.....	51
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	54
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	54
5.2 อภิปรายผล.....	55
5.3 ข้อจำกัดในการทำวิจัย.....	60
5.4 ข้อเสนอแนะ.....	61
รายการอ้างอิง.....	63
ประวัติผู้เขียน.....	71

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย	36
ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	42
ตารางที่ 3 แสดงระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมกรช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism).....	44
ตารางที่ 4 แสดงระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy).....	45
ตารางที่ 5 แสดงระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น (Sportsmanship).....	46
ตารางที่ 6 แสดงระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (Civic Virtue).....	47
ตารางที่ 7 แสดงระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness).....	47
ตารางที่ 8 แสดงระดับความคิดเห็นด้านการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing).....	48
ตารางที่ 9 แสดงระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency).....	49
ตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ.....	50
ตารางที่ 11 แสดงการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน พฤติกรรมกรช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมกร คำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ พฤติกรรมกรสำนึกใน หน้าที่ มีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้.....	51
ตารางที่ 12 แสดงการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน.....	52
ตารางที่ 13 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	55

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 แสดงสมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้	25
ภาพที่ 2 แสดงสมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้...	26
ภาพที่ 3 แสดงสมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการอดทนอดกลั้นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้.	27
ภาพที่ 4 แสดงสมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้	28
ภาพที่ 5 แสดงสมมติฐานที่ 5 พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้	29
ภาพที่ 6 แสดงสมมติฐานที่ 6 การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน...	30
ภาพที่ 7 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Model).....	31
ภาพที่ 8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน และความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร.....	53



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสินทรัพย์ประเภทอสังหาริมทรัพย์มีมูลค่าทางการตลาดเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี โดยมูลค่าที่เกิดขึ้นนั้นมาจากหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อการประเมินราคาของอสังหาริมทรัพย์นั้น ได้แก่ การเติบโตของสังคมเมือง การขยายเส้นทางของการคมนาคม และการตั้งขึ้นของสถานที่สำคัญต่าง ๆ เช่น ศูนย์ราชการ โรงพยาบาล โรงเรียน หรือห้างสรรพสินค้า เป็นต้น ดังนั้นการประเมินราคาทรัพย์สินจึงมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก โดยการประเมินราคาทรัพย์สินนั้นส่งผลกระทบต่อในทุก ๆ ภาคส่วน ซึ่งได้แก่ ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ สถาบันการเงิน หน่วยงานราชการ และประชาชน ซึ่งในแต่ละภาคส่วนจะมีความเกี่ยวข้องกันในแต่ละมิติของการประเมินราคาทรัพย์สินที่แตกต่างกันไป (ภานุพงศ์ นิลตะโก และคณะ, 2561) จึงทำให้มีการกำหนดพระราชบัญญัติ กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ โดยจำกัดสิทธิและเสรีภาพของผู้ประเมินราคาทรัพย์สิน เพื่อให้การประเมินราคาทรัพย์สินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้ผู้ประเมินราคาทรัพย์สินจำเป็นต้องเข้มงวดกับการประเมินราคาทรัพย์สินนั้น ๆ เพื่อลดความผิดพลาดของกระบวนการทำงาน ส่งผลให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ของบุคลากรในสายงานการประเมินราคาทรัพย์สินเพื่อนำมาปรับใช้และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งการแลกเปลี่ยนประสบการณ์นั้นยังช่วยให้เกิดการพัฒนาและต่อยอดเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น (รุ่งรติศ คงยั่งยืน, 2562)

พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 มีการกำหนดให้กรมธนารักษ์หรือสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เป็นผู้คำนวณมูลค่าของที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง หรือสิ่งปลูกสร้างที่เป็นห้องชุดตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง และจัดทำบัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน สิ่งปลูกสร้างหรือสิ่งปลูกสร้างที่เป็นห้องชุด เพื่อส่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นฐานภาษีในการจัดเก็บภาษีที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างต่อไป (ดวงพร บุญเลี้ยง และ อรรถกร ทองโคตร, 2561) นักประเมินราคาทรัพย์สินจะเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในขั้นตอนการประเมินและคำนวณมูลค่าของที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง หรือสิ่งปลูกสร้างที่เป็นห้องชุด โดยการประเมินราคาที่ดินนั้นจะใช้หลักวิธีเปรียบเทียบราคาตลาด ซึ่งเป็นการทำธุรกรรมซื้อขายที่ดินที่เกิดขึ้นจริง ข้อมูลดังกล่าวนั้นอ้างอิงมาจากการจดทะเบียนซื้อขายที่ดิน ณ สำนักงานที่ดินสาขาต่าง ๆ อีกทั้งยังมีการนำข้อมูลราคาเสนอซื้อและเสนอขายนำมาประกอบในการคำนวณมูลค่าของที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง หรือสิ่งปลูกสร้าง

ที่เป็นห้องชุด เพื่อก่อให้เกิดมูลค่าที่แท้จริงและเป็นปัจจุบันมากที่สุด เมื่อได้ข้อมูลต่าง ๆ มาแล้ว จะนำมาใช้เพื่อกำหนดราคา หน่วยถนนวนและกำหนดราคาประเมินที่ดินรายแปลงตามลำดับ จากนั้น จึงมีการปรับปรุงค่าสุดท้ายโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินราคาทรัพย์สินต่อไป (เจตนา สมคำนึ่ง, 2564)

การประเมินราคาทรัพย์สินนั้นเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงมูลค่าของอสังหาริมทรัพย์ต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อระบบเศรษฐกิจเป็นอย่างมากทั้งทางภาครัฐ ประชาชน และสถาบันการเงิน โดยในแต่ละภาคส่วนจะนำราคาประเมินทรัพย์สินไปใช้ในมิติที่แตกต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น ภาครัฐสามารถจัดเก็บรายได้จากราคาประเมินที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง หรือสิ่งปลูกสร้างที่เป็นห้องชุด ภาคประชาชนสามารถนำราคาประเมินไปใช้ในการซื้อขายหรือทำธุรกรรมในอสังหาริมทรัพย์นั้น และสถาบันการเงินสามารถนำราคาประเมินของอสังหาริมทรัพย์มาใช้เพื่อการค้ำประกัน การจดจำนอง และประกอบการให้สินเชื่อ เป็นต้น ซึ่งการกำหนดมูลค่าอสังหาริมทรัพย์ดังกล่าวจึงจำเป็นต้องกระทำโดยผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์การทำงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สินเท่านั้น ประกอบกับในปัจจุบันมูลค่าของอสังหาริมทรัพย์มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาจากการเจริญเติบโตของสังคมเมือง ส่งผลให้ผู้ประเมินราคาทรัพย์สินจำเป็นต้องมีการจัดฝึกอบรมแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อให้บุคลากรภายในองค์กรนั้นสามารถพัฒนาก้าวหน้าทันตามสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ (ภาณุพงศ์ นิลตะโก และคณะ, 2561) การอบรมแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กรเป็นการแบ่งปันความรู้จากผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญในงานและมีประสบการณ์ ซึ่งทำให้บุคลากรผู้รับการอบรมแลกเปลี่ยนเกิดแนวคิดในการทำงานใหม่ ๆ สำหรับการวางแผนการทำงานเพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (รุ่งรติศ คงยังยืน, 2562) การเกิดขึ้นของการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรนั้น จะต้องมีบรรยากาศภายในองค์กรที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ดีของสมาชิกภายในองค์กร ทำให้สามารถพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ ซึ่งจะส่งผลให้สมาชิกภายในองค์กรมีแนวโน้มในการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้กันมากขึ้น (รุ่งรติศ คงยังยืน, 2560) โดย (มาลีณี ศรีเมตรี และ ปิยกนิษฐ์ โชติวนิช, 2559) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากตัวของสมาชิกเองด้วยความเต็มใจเพื่อต้องการที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร ถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ รวมถึงการแบ่งปันความรู้ของสมาชิกภายในองค์กรอีกด้วย

กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กรในปัจจุบัน นั้นมาจากสมาชิกภายในองค์กรมีพฤติกรรมที่ดี ซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนที่ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กร

กำหนดไว้ (ศิรินันท์ ทิพย์เจริญ, 2564) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) มีองค์ประกอบ 5 ข้อ ได้แก่ 1) พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น 3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น 4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และ 5) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ เมื่อสมาชิกในองค์การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแล้วนั้น จะทำให้เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้ขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้สมาชิกในองค์การเกิดการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้กัน (รุ่งรัต ศงยังยืน, 2560) ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้น เป็นผลมาจากการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันของสมาชิกในองค์การ โดยเกิดจากความสมัครใจ ความเคารพ ความไว้วางใจและความพอใจ จนทำให้สมาชิกเหล่านั้นแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่สนับสนุนซึ่งกันและกันในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ (ลิขิต ศรีแสนชัย, 2562) แต่เชื่อว่าในทุกองค์การจะสามารถสร้างการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรได้ สมาชิกในองค์การสามารถ ที่จะขัดแย้งและมีปัญหาต่อกันได้ ซึ่ง (ปฐกร ปรีชา และ ศันสนีย์ จะสุวรรณ์, 2564) พบว่า ความขัดแย้งนั้นสามารถเกิดขึ้นเป็นธรรมชาติและเป็นสิ่งที่ไม่อาจจะหลีกเลี่ยงได้ โดยในความขัดแย้งนั้นยังมีด้านที่ดีในการก่อให้เกิดความคิดเห็นในมุมที่แตกต่างกันออกไป และอาจเป็นสิ่งที่นำมาซึ่งการแก้ปัญหาหรือการพัฒนาในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การ ดังนั้นสมาชิกในองค์การจึงต้องเข้าใจถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อยอดในการทำงานต่อไป

ในปัจจุบันหลายองค์การมีการแบ่งปันความรู้กันระหว่างบุคลากรในองค์การ ซึ่งองค์การนั้นมีส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์การ โดยองค์การจำเป็นต้องสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีของสมาชิกในองค์การ (ประภัสสร กลีบประทุม และ วิชญานัน รัตนวิบูลย์สม, 2564) การแบ่งปันความรู้เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์การมีความได้เปรียบทางการแข่งขันและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การได้ การแบ่งปันความรู้จึงเป็นพื้นฐานที่บุคลากรในทุก ๆ องค์การควรจะมีเพื่อก่อให้เกิดแนวคิด การแก้ปัญหา รวมถึงการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์การ ซึ่งส่งผลทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามที่องค์การกำหนดไว้ (ธัญนันท์ บุญอยู่, 2564) โดยการแบ่งปันความรู้มีอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการแข่งขันกันเองของบุคลากรภายในองค์การ เพื่อตำแหน่งความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและผลตอบแทนที่จะได้รับ บุคลากรภายในองค์การจะรู้สึกไม่มั่นคงในหน้าที่การงาน หากผู้ที่ได้รับการแบ่งปันความรู้สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้แบ่งปันความรู้ ซึ่งส่งผลให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นภายในองค์การได้ (รุ่งรัต ศงยังยืน, 2562)

ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในปัจจุบัน เนื่องจากบุคลากรต้องการที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน บุคลากรในองค์กรจึงจำเป็นต้องเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง เพื่อนำตนเองไปสู่เป้าหมายความสำเร็จที่คาดหวังเอาไว้ (ชุมพล รอดแจ่ม และคณะ, 2564) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งที่ทำให้บุคลากรนั้นประสบความสำเร็จ คือการมีเป้าหมายร่วมกันกับบุคลากรอื่นในองค์กร เป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากการมีเป้าหมายร่วมกัน จะทำให้เกิดการเกื้อหนุน ช่วยเหลือ และคอยปลุกดันกัน เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร (โสธยา สุภาพล และคณะ, 2564) ข้อความข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรภายในองค์กร จะช่วยส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กร อีกทั้งยังส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัยได้มองเห็นถึงปัญหาของบุคลากรด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน ซึ่งเป็นผลกระทบมาจากการกำหนดพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 โดยผู้ประเมินราคาทรัพย์สินจะมีส่วนเกี่ยวข้องและรับผิดชอบในราคาที่ได้ประเมินไปแล้วตามกฎหมายดังกล่าว ส่งผลให้ผู้ประเมินราคาทรัพย์สินจำเป็นต้องดำเนินงานโดยละเอียดและรอบคอบ และเพื่อลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ ผู้ประเมินราคาทรัพย์สินต้องร่วมกันหาแนวทางในการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและป้องกันการกระทำความผิดทางกฎหมาย การแบ่งปันความรู้จึงเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน โดยปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดการแบ่งปันความรู้ ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การแบ่งปันความรู้ และประสิทธิภาพในการทำงานของนักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ เพื่อที่จะสามารถนำมาวิเคราะห์ถึงปัญหา และนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การแบ่งปันความรู้ และประสิทธิภาพในการทำงานของนักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ของนักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการแบ่งปันความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตที่สำคัญไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ รวมทั้งการแบ่งปันความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

2. การศึกษาในครั้งนี้ มีขอบเขตด้านประชากร คือ นักประเมินราคาทรัพย์สินทั่วประเทศในสังกัดกรมธนารักษ์

3. การศึกษาในครั้งนี้ มีขอบเขตด้านตัวแปร ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organization Citizenship Behavior) การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) และประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency)

4. การศึกษาครั้งนี้ กำหนดขอบเขตพื้นที่ คือ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ทั่วประเทศ

5. การศึกษาครั้งนี้ กำหนดขอบเขตด้านระยะเวลาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566 รวมระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าทั้งสิ้น 12 เดือน

1.4 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การแบ่งปันความรู้ และประสิทธิภาพในการทำงานของนักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ โดยศึกษาจากบุคลากรในองค์การ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ทางวิชาการแก่ผู้วิจัยที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้ในองค์การ และประโยชน์ทางการบริหารจัดการที่สามารถนำไปพัฒนาและต่อยอดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ดังต่อไปนี้

1.4.1 ประโยชน์ทางวิชาการ

1. การศึกษาครั้งนี้มุ่งทดสอบปัจจัย คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสามารถนำไปสู่การแบ่งปันความรู้ในองค์การ โดยที่ผลการศึกษาจะช่วยขยายและเพิ่มเติมแนวคิดเรื่องการทำงานที่มีประสิทธิภาพภายในองค์การต่อไป

2. การศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะนำไปสู่การแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร โดยเป็นแบบอย่างที่ดีขององค์กร และจะนำไปสู่การแบ่งปันความรู้ของบุคลากรในระยะยาว ส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กร ซึ่งผลการศึกษานี้จะช่วยขยายต่อแนวคิดการแบ่งปันความรู้ ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานภายในองค์กรอื่นต่อไป

1.4.2 ประโยชน์ทางการบริหารจัดการ

จากการศึกษานี้ การที่จะก่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรได้นั้นได้ทดสอบปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งนำไปสู่การแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร รวมทั้งสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานภายในองค์กรในระยะยาวด้วย ซึ่งผลการศึกษาก็จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการภายในองค์กรหลายประการ ได้แก่

1. องค์กรสามารถนำไปเป็นแนวทางในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ซึ่งนำไปสู่การแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

2. องค์กรสามารถนำแนวทางที่ศึกษานี้ ไปพัฒนาและต่อยอดเพื่อก่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร โดยมุ่งเน้นไปที่การสร้างพฤติกรรมที่ดีแก่สมาชิกในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร เพื่อทำให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การประพฤติหรือการปฏิบัติตนเองของนักประเมินราคาทรัพย์สินที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งองค์กรและสมาชิกภายในองค์กร เพื่อให้้องค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น หมายถึง การช่วยเหลือผู้อื่นในด้านของการทำงานทั้งในระบบงานและนอกระบบงาน เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานของนักประเมินราคาทรัพย์สินดำเนินการไปตามแผนงานที่กรมธนารักษ์กำหนดไว้

พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง การคิดวิเคราะห์ถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นเมื่อปฏิบัติตนเองต่อนักประเมินราคาทรัพย์สินผู้อื่นภายในองค์กร ทั้งในเรื่องของการทำงานร่วมกัน และการมอบหมายงาน เพื่อให้การดำเนินงานของนักประเมินราคาทรัพย์สินสามารถทำร่วมกันและบรรลุเป้าหมายที่กรมธนารักษ์กำหนดไว้

พฤติกรรมการณ์อดทนอดกลั้น หมายถึง การรู้จักควบคุมตนเองทั้งทางด้านร่างกายและคำพูด เมื่อนักประเมินราคาทรัพย์สินภายในองค์การประสบกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความพอใจหรือไม่เป็นดั่งใจ ทั้งที่เกิดจากการทำงานร่วมกันหรือการกระทบกระทั่งกันภายในองค์การ นักประเมินราคาทรัพย์สินจึงจำเป็นต้องเก็บอาการของความไม่พอใจหรือความไม่ตั้งใจเหล่านั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานร่วมกันของนักประเมินราคาทรัพย์สินภายในองค์การสามารถดำเนินต่อไปได้

พฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือ หมายถึง การปฏิบัติตนของนักประเมินราคาทรัพย์สินภายในองค์การที่แสดงถึงความร่วมแรงและร่วมใจกันเพื่อขับเคลื่อนการทำงานที่มีความยากลำบาก และไม่สามารถที่จะกระทำได้ด้วยเพียงบุคคลคนเดียว การให้ร่วมมือซึ่งกันและกันจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้องค์การสามารถยกระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

พฤติกรรมการณ์สำนึกในหน้าที่ หมายถึง การตระหนักถึงภาระหน้าที่ของนักประเมินราคาทรัพย์สินที่ต้องรับผิดชอบภายในองค์การ และการปฏิบัติตนเองตามวัฒนธรรมขององค์การที่มีการปฏิบัติกันมา ถึงแม้ว่าจะไม่ได้ระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่เป็นสิ่งที่นักประเมินราคาทรัพย์สินยอมรับและรับรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานร่วมกันสามารถดำเนินต่อไปได้โดยไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง

การแบ่งปันความรู้ หมายถึง การเผยแพร่ความรู้ เพื่อให้ผู้รับความรู้เกิดความสนใจและการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน โดยเกิดจากนักประเมินราคาทรัพย์สินผู้ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์เต็มใจที่จะถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ของตนเองแก่นักประเมินราคาทรัพย์สินผู้อื่น ซึ่งสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการแบ่งปันมาใช้แก้ปัญหา และพัฒนาต่อยอดจนก่อให้เกิดแนวคิดใหม่ขึ้น

ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การทำงานที่แสดงให้เห็นว่านักประเมินราคาทรัพย์สินสามารถบรรลุในเป้าหมายทั้งด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งเป็นผลมาจากการที่นักประเมินราคาทรัพย์สินภายในองค์การมีความตั้งใจและมุ่งมั่นเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้น ๆ เป็นไปตามแผนงานที่กรมธนารักษ์กำหนดไว้

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การแบ่งปันความรู้ และประสิทธิภาพในการทำงานของนักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์” ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรม การรวบรวมแนวคิดต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)
2. แนวคิดเกี่ยวกับการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency)
4. การพัฒนาสมมติฐาน
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)

2.1.1 ความหมายของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Katz & Kahn (1978) ให้ความหมาย พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่ให้ความช่วยเหลือ เกื้อกูล และเป็นมิตร ภายในสถานที่ปฏิบัติงานต่าง ๆ ซึ่งไม่ได้ระบุไว้เป็นข้อบังคับ แต่เป็นสิ่งจำเป็นที่แต่ละองค์กรพึงจะมีสำหรับการปฏิบัติงานภายในองค์กร

Spector (1996) กล่าวถึง พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรปฏิบัตินอกเหนือจากสิ่งที่ได้รับมอบหมาย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร ยกตัวอย่างเช่น การให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย การช่วยเหลือสมาชิกภายในองค์กร และการเสียสละเพื่อส่วนรวม เป็นต้น

Organ (1997) ให้ความหมายของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรปฏิบัตินอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่มีรางวัลหรือผลตอบแทนที่ได้รับอย่างเป็นทางการ

Newstrom & Davis (1997) ให้ความหมาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การปฏิบัติด้วยความตั้งใจ เพื่อช่วยให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

Greenberg & Baron (1997) ให้ความหมาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมในการปฏิบัตินอกเหนือจากความจำเป็นในงานที่สมาชิกได้รับมอบหมาย

Luthans (1998) ให้ความหมาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกที่เกินกว่าบทบาทที่สมาชิกนั้น ๆ ได้รับมอบหมาย ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพขององค์การ

George & Jones (1999) ให้ความหมาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่สมาชิกเต็มใจที่จะปฏิบัติ เพื่อการอยู่รอดภายในองค์การ และประสิทธิผลของการดำเนินงาน ซึ่งเกินกว่าขอบเขตของหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

DuBrin (2000) ให้ความหมาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของสมาชิกด้วยความเต็มใจ โดยก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลแก่องค์การ

Moorhead & Griffin (2001) ให้ความหมาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของสมาชิกภายในองค์การ ที่ก่อให้เกิดการแรงขับเคลื่อนองค์การไปในทิศทางบวก

Greenberg (2002) ให้ความหมาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือการปฏิบัติงานของสมาชิกภายในองค์การ โดยเป็นกิจกรรมที่ช่วยก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์กันของสมาชิกภายในองค์การ

ชญารัศม์ ทรัพย์รัตน์ (2556) ให้ความหมาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมเชิงบวกที่แสดงถึงความมีน้ำใจ การช่วยเหลือ และการเสียสละ โดยไม่คาดหวังสิ่งตอบแทน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การในระยะยาว

ปกรณ ลัมโยธิน (2558) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของสมาชิกในองค์กร เป็นสิ่งที่ตอบสนองความพึงพอใจของสมาชิกในองค์การ ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยตรง

กัณณ์ วีระกรพานิช (2561) ให้ความหมาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของสมาชิกที่มีความปรารถนาดีต่อสมาชิกภายในองค์การ โดยจะปฏิบัติแต่สิ่งที่ดีแก่องค์การ และผู้ร่วมงาน

ปัญญาธิ์ ศรีมุข และคณะ (2564) กล่าวว่า การที่สมาชิกภายในองค์การ มีความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงาน และด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การจะก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อตอบสนองในสิ่งที่สมาชิกได้รับจากองค์การ

จากความหมายข้างต้นที่กล่าวมาแล้วนั้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปความหมายได้ดังนี้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่สมาชิกภายในองค์การปฏิบัติดีต่อสมาชิกคนอื่นทั้งในเรื่องของการงานและนอกเหนือจากการงาน ด้วยความพึงใจ เต็มใจ และตระหนักว่าสิ่งที่ปฏิบัติต่อสมาชิกคนอื่นจะส่งผลให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีของสมาชิกภายในองค์การและบรรยากาศภายในองค์การที่เหมาะสมแก่การทำงาน

2.1.2 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Organ (1988) ได้ทำการศึกษาวิจัยถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยแบ่งรูปแบบพฤติกรรมออกได้ 5 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การช่วยเหลือและสนับสนุนสมาชิกคนอื่นด้วยความสมัครใจในเวลาที่สมาชิกคนอื่นมีปัญหาเกี่ยวกับการทำงานในองค์การ เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งและความเรียวร้อยขึ้นในองค์การ

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การนึกถึงสมาชิกคนอื่นเสมอ และปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความประนีประนอม เพื่อไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นภายในองค์การ

3. พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การอดทนและยอมรับในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์การ และยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกคนอื่นด้วยทัศนคติที่เป็นบวก

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การมีส่วนร่วมในกิจกรรม และการทำงานภายในองค์การ เพื่อตระหนักอยู่เสมอว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

5. พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์การอย่างเข้มงวดกวดขัน อีกทั้งยังมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

2.1.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น

แนวคิดของพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น คือ แนวคิดของการกระทำที่แสดงออกเพื่อให้เห็นถึงความช่วยเหลือเกื้อกูล ความมีน้ำใจซึ่งกันและกัน ซึ่งปฏิบัติต่อสมาชิกภายในองค์การ เพื่อแก้ปัญหาหรือวิกฤตต่าง ๆ โดยผู้ปฏิบัติต้องแสดงออกด้วยความเต็มใจและสมัครใจที่จะช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ส่งผลให้เกิดความมีระเบียบเรียบร้อยภายในองค์การ ซึ่งพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นนั้นยังก่อให้เกิดการแก้ปัญหา การป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์การ และกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างราบรื่น เพื่อให้การดำเนินงานนั้นประสบผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ขององค์การ (สมมาตรสมาคม, 2562) โดยในการศึกษาของ (รุ่งรติศ คงยั่งยืน, 2560) แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นมีอิทธิพลต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการแบ่งปันความรู้ในเชิงบวก ซึ่งชี้ให้เห็นว่าหากสมาชิกภายในองค์การมีพฤติกรรมที่แสดงถึงการช่วยเหลือและมีน้ำใจต่อสมาชิกคนอื่นภายในองค์การ จะส่งผลให้สมาชิกภายในองค์การเกิดการแบ่งปันทั้งในเรื่องของความรู้และเรื่องอื่น ๆ เพื่อทำให้การดำเนินงานขององค์การมุ่งไปสู่ผลสำเร็จ อีกทั้งยังส่งผลให้บรรยากาศภายในองค์การเต็มไปด้วยความเรียบร้อย และหากเกิดปัญหาขึ้นภายในองค์การ ทุกคนภายในองค์การจะร่วมมือกันให้ความช่วยเหลือเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว

จากแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นข้างต้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นที่มีอิทธิพลต่อสมาชิกภายในองค์การ โดยพฤติกรรมการช่วยเหลือจะส่งผลให้สมาชิกภายในองค์การเกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและสมัครสมานสามัคคีกัน สมาชิกภายในองค์การจะปฏิบัติกันอย่างเห็นอกเห็นใจ และประนีประนอมต่อกัน สภาพแวดล้อมภายในองค์การจะส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในทางที่สนับสนุนผู้ปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การในทิศทางที่มุ่งเน้นเพื่อการบรรลุเป้าหมายได้ง่ายมากยิ่งขึ้น

2.1.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกภายในองค์การแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น คำนึงถึงผู้อื่น และปฏิบัติต่อสมาชิกคนอื่นภายในองค์การด้วยความเคารพในสิทธิและทัศนคติของคนอื่นภายในองค์การ เพื่อก่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยภายในองค์การ อีกทั้งยังช่วยลดความขัดแย้งของสมาชิกภายในองค์การ และช่วยส่งเสริมการแก้ปัญหาอีกด้วย (สมมาตร

สมาคม, 2562) ซึ่งในผลการศึกษาของ (จุฬา เทียนไทย และคณะ, 2562) กล่าวว่า บรรยากาศที่อุดมไปด้วย การคำนึงถึงผู้อื่นจะก่อให้เกิดการเอื้อเฟื้อ และปฏิสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ส่งผลให้เกิดการทำงาน ที่มีประสิทธิภาพของสมาชิกภายในองค์กร โดยหลักสำคัญมี 4 ประการ คือ การสนับสนุนให้มีการสานสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกภายในองค์กร การสร้างแรงกระตุ้นให้แก่สมาชิกภายในองค์กร การให้สมาชิกภายในองค์กรสามารถปฏิบัติงานอย่างไม่มีข้อจำกัด และการให้เกียรติกันของสมาชิก ภายในองค์กร ซึ่งหลักสำคัญดังกล่าวจะเป็นตัวช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนด เอาไว้

จากแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นข้างต้น ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น โดยการคำนึงถึงผู้อื่นที่เกิดขึ้นภายในองค์กรส่งผลให้สมาชิกภายใน องค์กรคิดจะกระทำการใด ที่ส่งผล กระทบต่อผู้อื่นทั้งในทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์และผลเสียต่อ สมาชิกคนอื่นภายในองค์กรย่อมมีการไตร่ตรองในการกระทำนั้น ๆ มากยิ่งขึ้น เพื่อให้สมาชิกภายใน องค์กรสามารถอยู่ร่วมกันได้โดยปราศจากซึ่งความขัดแย้งกันเองภายในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้เกิด การสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกัน โดยสมาชิกภายในองค์กรจะให้เกียรติและยอมรับซึ่งกันและกัน ร่วมกันปฏิบัติงานให้สำเร็จผล และผลักดันให้องค์กรประสบผลสำเร็จในที่สุด

2.1.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการอดทนอดกลั้น

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการอดทนอดกลั้น หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกของสมาชิก ภายในองค์กร ที่ไม่ต้องการให้สมาชิกคนอื่นภายในองค์กรรับรู้ถึงความไม่สบายใจและความไม่พึง พอใจ ทั้งการแสดงออกทางคำพูดและลักษณะท่าทาง ซึ่งเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานร่วมกันหรือ การร่วมกันทำกิจกรรมภายในองค์กร จนกลายเป็นสาเหตุของการทะเลาะเบาะแว้งหรือ การกระทบกระทั่งกันของสมาชิกภายในองค์กร โดยสมาชิกภายในองค์กรจำเป็นต้องระงับ การแสดงออกถึงพฤติกรรมก่อให้เกิดความขัดแย้งเหล่านั้น เพื่อให้ทำให้องค์กร มีการดำเนินงานต่าง ๆ ร่วมกันของสมาชิกภายในองค์กรต่อไปได้ (สมมาตร สมาคม, 2562) โดยในการศึกษาของ (มณีรัตน์ ปรารค์ทอง และ สุกัญญา แซ่มซ้อย, 2562) กล่าวถึงพฤติกรรมกรรมการอดทนอดกลั้นเป็นพฤติกรรม ที่สนับสนุนให้สมาชิกภายในองค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ อันเนื่องมาจากความกดดัน จากผู้บังคับบัญชาที่มอบหมายงาน ซึ่งเป็นงานที่ทำให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายรู้สึกถึงความไม่พึงพอใจ แต่จำเป็นต้องแสดงออกถึงทัศนคติในเชิงบวกเพื่อสื่อว่าผู้ที่ได้รับมอบหมายงานรู้สึกเต็มใจที่จะ ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จผล

จากแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการอดทนอดกลั้นข้างต้น ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของพฤติกรรมการอดทนอดกลั้นที่มีอิทธิพลต่อสมาชิกในองค์การ โดยสมาชิกในองค์การจำเป็นต้องมีความอดทนอดกลั้นต่อสมาชิกคนอื่นภายในองค์การ เพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดความขัดแย้งภายในองค์การ ซึ่งจะกระทบต่อการปฏิบัติงานร่วมกันของสมาชิกภายในองค์การ และเพื่อลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นได้นั้น องค์การต้องจัดให้มีกิจกรรมเพื่อก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีของสมาชิกภายในองค์การ โดยอาจรวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อลดแรงกดดันจากการมอบหมายงาน อันเป็นสาเหตุทำให้เกิดความไม่พอใจได้

2.1.2.4 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ หมายถึง พฤติกรรมที่สมาชิกภายในองค์การ แสดงออกถึงความร่วมมือ และใส่ใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกภายในองค์การ โดยสมาชิกที่มีพฤติกรรมการให้ความร่วมมือจะทำให้องค์การนั้น ๆ มีความรับผิดชอบต่อการดำเนินงานต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดความน่าเชื่อถือต่อองค์การเป็นอย่างมาก (สมมาตร สมาคม, 2562) ซึ่งในการศึกษาของ (ธนัชชา คงสง และ พิพรรณน พิเชษฐศิริประภา, 2564) กล่าวถึงพฤติกรรมการให้ความร่วมมือของสมาชิกในองค์การว่าจำเป็นต้องเกิดจากความร่วมมือของสมาชิกคนอื่นภายในองค์การด้วย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานร่วมกันทางตรงและทางอ้อม การร่วมมือของสมาชิกภายในองค์การนั้นต้องสอดคล้องกับเป้าหมายที่องค์การตั้งเอาไว้ ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มพูนทักษะและความสามารถของสมาชิกภายในองค์การอีกด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือข้างต้น ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของพฤติกรรมการให้ความร่วมมือของสมาชิกภายในองค์การ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวจะก่อให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกภายในองค์การผ่านการปฏิบัติงานร่วมกันหรือการเข้าร่วมซึ่งกิจกรรมที่ทางองค์การจัดขึ้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือยังส่งผลต่อการพัฒนาทักษะความสามารถของสมาชิกภายในองค์การ เนื่องจากการสร้างปฏิสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างการเข้าร่วมกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้กิจกรรมหรือการดำเนินงานสามารถบรรลุผลตามที่องค์การได้คาดหวังไว้

2.1.2.5 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ที่สมาชิกได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา โดยสมาชิกภายในองค์การจำเป็นต้องปฏิบัติงานให้อยู่ภายใต้นโยบาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่องค์การกำหนดไว้ ซึ่งรวมถึงการใช้

ทรัพยากรขององค์การที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์มากที่สุด (สมมาตร สมาคม, 2562) ซึ่งในผลการศึกษาของ (นลัทศิริ นิธิศุภโชค, 2563) กล่าวถึงพฤติกรรมกรรมการสำนึกในหน้าที่ว่ามีความสอดคล้องที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยอาศัยแรงจูงใจอื่นประกอบด้วย ทั้งการประสบความสำเร็จในสายอาชีพ การยอมรับนับถือจากสมาชิกคนอื่นภายในองค์การและบุคคลภายนอก ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน และลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นตัวผลักดันให้เกิดความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลให้การปฏิบัติงานภายในองค์การดำเนินไปสู่เป้าหมายได้ในที่สุด

จากแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสำนึกในหน้าที่ข้างต้น ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของพฤติกรรมกรรมการสำนึกในหน้าที่ของสมาชิกภายในองค์การ โดยจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานร่วมกันของสมาชิกภายในองค์การให้ดำเนินไปอย่างเรียบร้อย ซึ่งสมาชิกภายในองค์การทุกคนต้องตระหนักและรับผิดชอบต่องานในส่วนของตนเองที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาผ่านการบังคับตามสายงาน การบังคับบัญชา หากสมาชิกภายในองค์การบุคคลใดบุคคลหนึ่งขาดความสำนึกในหน้าที่ของตนเองแล้ว จะก่อให้เกิดการหยุดชะงักของการดำเนินงานภายในองค์การ ส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อองค์การ และกระทบต่อสมาชิกคนอื่นภายในองค์การอีกด้วย พฤติกรรมกรรมการสำนึกในหน้าที่จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สมาชิกภายในองค์การพึงจะมี เพื่อให้การปฏิบัติงานภายในองค์การดำเนินต่อไปยังจุดมุ่งหมายขององค์การได้

2.1.3 ผลลัพธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อการแบ่งปันความรู้

Watkins & Marsick (1992) กล่าวถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคลากรภายในองค์การเกิดการแบ่งปันความรู้ เนื่องจากบุคลากรที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีจะแสดงออกถึงความช่วยเหลือ การมีส่วนร่วมภายในองค์การ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และการแบ่งปันความคิด ส่งผลทำให้องค์การก้าวไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ได้ในที่สุด

Podsakoff et al. (1997) กล่าวถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำงานภายในองค์การ เนื่องจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดภายในองค์การให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด โดยผ่านการจัดการที่เป็นระบบที่บุคลากรภายในองค์การร่วมกันแบ่งปันความคิดเพื่อหาแนวทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การมากที่สุด

ชัชวิน เณรหนู (2562) ได้ศึกษาผลลัพธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์ต่อการแบ่งปันความรู้ของบุคลากรภายในองค์การ โดยผ่านการกระตุ้นให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกคนอื่นภายในองค์การ เพื่อทำให้เกิดการร่วมมือและการไว้วางใจซึ่งกันและกัน ส่งผลทำให้สมาชิกภายในองค์การช่วยเหลือ แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อให้การทำงานของสมาชิกภายในองค์การราบรื่นและสัมฤทธิ์ผล

จากการศึกษาผลลัพธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อการแบ่งปันความรู้ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้เกิดการแบ่งปันความรู้ภายในองค์การ โดยผ่านการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การไว้วางใจของสมาชิกภายในองค์การ รวมไปถึงปัจจัยอื่น ๆ เช่น บรรยากาศภายในองค์การและวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้สมาชิกภายในองค์การมองเห็นผลประโยชน์ขององค์การเป็นที่ตั้ง จึงส่งผลทำให้สมาชิกภายในองค์การเกิดการยอมรับการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ นั้น ๆ เพื่อให้องค์การสามารถเดินหน้าต่อไปได้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)

2.2.1 ความหมายของการแบ่งปันความรู้

Grant (1996) กล่าวถึงการปันความรู้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขึ้นในองค์การ เนื่องจากสมาชิกภายในองค์การได้รับความรู้จากการแบ่งปันความรู้จนเกิดการกระจายความรู้ทำให้สมาชิกในองค์การสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในกระบวนการทำงานได้

Loebbecke & van Fenema (1998) กล่าวถึงการแบ่งปันความรู้ว่า การได้รับประโยชน์จากการแบ่งปันความรู้ มักขึ้นอยู่กับศักยภาพในการรับการแบ่งปันความรู้ ซึ่งอยู่กับแต่ละบุคคลที่จะสามารถเพิ่มคุณค่าของการแบ่งปันความรู้ ให้ได้รับความรู้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

Gurteen (1999) กล่าวถึงการสร้างวัฒนธรรมในการแบ่งปันความรู้ขึ้นภายในองค์การ โดยสิ่งที่เป็นจำเป็นในการเกิดการแบ่งปันความรู้ภายในองค์การคือการเริ่มต้นแบ่งปันความรู้ให้แก่สมาชิกคนอื่นในระดับเดียวกัน เพื่อสร้างรากฐานของการแบ่งปันความรู้ให้มั่นคง และการแบ่งปันความรู้ต้องแบ่งปันให้กับบุคคลที่มีความจำเป็นต้องใช้ความรู้ นั้น ซึ่งองค์การจำเป็นต้องมีทั้งสองสิ่งนี้เพื่อก่อให้เกิดวัฒนธรรมการแบ่งปันความรู้ที่ยั่งยืน

Ives et al. (2000) กล่าวว่า การแบ่งปันความรู้เป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่ต้องการจะเก็บเกี่ยวความรู้ใหม่ ๆ โดยศึกษาพฤติกรรมที่ได้มาจากประสบการณ์ ซึ่งการแบ่งปันความรู้เป็นรากฐานของ

การจัดการความรู้ และจะเกิดขึ้นไม่ได้หากขาดซึ่งผู้ที่มีความเป็นผู้นำที่สามารถเชื่อมโยงของสังคมของการแลกเปลี่ยนความรู้กัน

ระบิล พันภัย และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2559) กล่าวว่า กระบวนการแบ่งปันความรู้ เป็นกระบวนการที่สำคัญในการผลักดันให้เกิดการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดการพัฒนาตนเองของสมาชิกภายในองค์กร โดยผ่านกระบวนการที่สำคัญ ได้แก่ ความเต็มใจ ความมุ่งมั่น และความสามารถในการเรียนรู้ของสมาชิกภายในองค์กร

คณาทิพย์ ศรีวะรมย์ (2562) ให้ความหมาย การแบ่งปันความรู้ หมายถึง การถ่ายโอนความรู้ของบุคลากรภายในองค์กร โดยผ่านการประสานงานของบุคลากรภายในองค์กรในทุกระดับชั้น ซึ่งต้องมีสิ่งตอบแทนแก่บุคลากรเพื่อเป็นโน้มน้าวให้เกิดการแบ่งปันความรู้ขึ้นด้วย

รุ่งรติศ คงยั่งยืน (2562) กล่าวเพิ่มเติมว่า การแบ่งปันความรู้เกิดจากการที่สมาชิกภายในองค์กรมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ส่งผลให้เกิดการกระจายตัวของความรู้ภายในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว แต่จะมีอุปสรรคในด้านผลตอบแทนและความสำเร็จส่วนบุคคล ที่จะทำให้สมาชิกภายในองค์กรไม่แบ่งปันความรู้ของตนเอง

ประศาสน์ นิยม (2563) ให้ความหมาย การแบ่งปันความรู้ หมายถึง กระบวนการสื่อสารทั้งเป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการเคลื่อนย้าย ถ่ายทอดความรู้จากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรได้รับการพัฒนา เพื่อสามารถแข่งขันทางเศรษฐกิจได้

ณัฐินี สุรกาญจน์กุล และคณะ (2564) กล่าวว่า กระบวนการแบ่งปันความรู้เกิดจากบุคลากรที่มีความสามารถ ถ่ายทอดความรู้กันระหว่างบุคลากรในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดการร่วมมือในการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ปัญหา โดยเกิดเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ของกันและกันจนเกิดเป็นความรู้ใหม่

จากความหมายข้างต้นที่กล่าวถึงการแบ่งปันความรู้ นั้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปความหมายได้ดังนี้ การแบ่งปันความรู้เป็นกระบวนการในการแลกเปลี่ยนความรู้หรือถ่ายทอดความรู้จากสมาชิกในองค์กร ผู้ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์พอที่จะสามารถกระจายความรู้และประสบการณ์นั้น ๆ ไปยังสมาชิกคนอื่นภายในองค์กร โดยผ่านการให้ความร่วมมือของสมาชิกภายในองค์กรและการสนับสนุนขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาทักษะและความสามารถของสมาชิกภายในองค์กร ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีเพิ่มมากขึ้นและสามารถพัฒนาศักยภาพขององค์กรให้มีคุณภาพต่อไป

2.2.2 แนวคิดการแบ่งปันความรู้

จากการศึกษางานวิจัยของนักวิชาการต่าง ๆ ได้มีการอ้างถึงแนวคิดการแบ่งปันความรู้ไว้หลายท่าน ดังนี้

Nonaka & Takeuchi (1995) ได้ให้แนวคิดในกระบวนการของการแบ่งปันความรู้ภายใต้ SECI Model แบ่งเป็น 4 กระบวนการ ดังนี้

1) การเข้าสังคม (Socialization) คือ การแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนความรู้กันของบุคคลซึ่งแบ่งปันจากประสบการณ์ของบุคคลนั้น ๆ ผ่านไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยผ่านการทำความเข้าใจและการสังเกตเป็นหลัก

2) การปรับเปลี่ยนสู่ภายนอก (Externalization) คือ การแบ่งปันความรู้ โดยพัฒนาจากประสบการณ์ของบุคคลหนึ่งส่งผ่านการบันทึกเป็นคู่มือหรือทฤษฎีที่เป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน

3) การรวมกัน (Combination) คือ การแลกเปลี่ยนความรู้ โดยการพัฒนาความรู้ที่บันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรที่มีอยู่เดิม ให้มีการต่อยอดจนก่อให้เกิดเป็นความรู้ใหม่ที่สามารถบันทึกไว้เป็นคู่มือหรือทฤษฎีได้

4) การซึมซับ (Internalization) คือ การนำความรู้ที่มีอยู่เป็นลายลักษณ์อักษรมาปฏิบัติใช้ให้เกิดประโยชน์จากการได้เรียนรู้และแบ่งปันความรู้

Vorakulpipat & Rezugui (2008) ได้กล่าวถึงพื้นฐานที่จำเป็นต่อการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร 5 ประเด็น ดังนี้

1) องค์กรที่จะสามารถแบ่งปันความรู้ของสมาชิกภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการกระจายความรู้ให้แก่สมาชิกภายในองค์กร

2) การแบ่งปันความรู้จะเกิดขึ้นไม่ได้ หากขาดการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีของสมาชิกภายในองค์กร

3) ในการแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร ควรเกิดขึ้นภายใต้วัฒนธรรมขององค์กรที่สมาชิกทุกคนยอมรับ

4) องค์กรควรสนับสนุนให้เกิดการแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนความรู้กัน โดยสร้างแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้สมาชิกภายในองค์กรอยากที่จะแบ่งปันความรู้

5) การแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรย่อมเกิดจากการเคารพและนับถือในผู้ที่แบ่งปันความรู้ ว่าเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ที่มากพอสมควร

Akhavan et al. (2013) ได้กล่าวถึงเครื่องมือในกระบวนการแบ่งปันความรู้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) Methods of Knowledge Documenting คือ วิธีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ โดยเป็นลายลักษณ์อักษรบนกระดาษ เอกสาร หรือรายงานต่าง ๆ

2) Methods of Interaction คือ วิธีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ทัศนคติ โดยใช้การปฏิสัมพันธ์กันผ่านกิจกรรมหรือกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ

Tabrizi & Morgan (2014) ได้กล่าวถึงขั้นตอนของการแบ่งปันความรู้ โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

1) การเริ่มต้น (Initiation) คือ ขั้นตอนที่เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการแบ่งปันความรู้ ซึ่งต้องมีการวิเคราะห์ถึงความต้องการความรู้ ความเหมาะสม และความเป็นไปได้ที่จะก่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้ขึ้นภายในองค์กร

2) ความต้องการ (Requirement) คือ ขั้นตอนที่พิจารณาถึงการคัดเลือกวิธีที่เหมาะสมสำหรับสมาชิกและวัฒนธรรมภายในองค์กรเพื่อที่จะก่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรขึ้น

3) การปฏิบัติ (Implementation) คือ ขั้นตอนในกระบวนการแบ่งปันความรู้ตั้งแต่การเตรียมความรู้ที่จะแบ่งปัน การแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ การซึมซับความรู้ที่ได้รับการแบ่งปันมา และการที่ผู้ได้รับการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ขึ้น

4) การติดตาม (Follow up) คือ ขั้นตอนการติดตามและประเมินผลของขั้นตอนข้างต้นว่าก่อให้เกิดประโยชน์และการเปลี่ยนแปลงเป็นไปในทิศทางใด

2.2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้

Calantone et al. (2002) ได้กล่าวถึงการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

1) ระดับบุคคล คือ การมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกภายในองค์กร โดยผ่านการพูดคุยการช่วยเหลือ เพื่อต้องการให้การปฏิบัติงานนั้นประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

2) ระดับองค์กร คือ การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์จากสมาชิกภายในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ความสามารถและการนำความรู้ที่ได้รับนั้นไปต่อยอดหรือเกิดแนวคิดใหม่ ๆ ซึ่งทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ และก้าวไปสู่ความสำเร็จได้

Bhaskar & Zhang (2007) กล่าวถึงปัจจัยของการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรนั้นคือ แรงจูงใจในการแบ่งปันความรู้ของสมาชิกภายในองค์กร ซึ่งหมายถึงการเห็นถึงประโยชน์และผลลัพธ์ของการแบ่งปันความรู้ นั้น จะสามารถก่อให้เกิดคุณค่าแก่องค์กร และการไว้วางใจ เชื่อใจของสมาชิกภายในองค์กรซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดแนวโน้มของการแบ่งปันความรู้มากยิ่งขึ้น

Søndergaard et al. (2007) กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรว่าการแบ่งปันความรู้ภายในเกิดจากหลายปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดการแบ่งปันความรู้ ได้แก่

- 1) ปัจจัยระดับองค์กร หมายถึง โครงสร้างองค์กร สายการบังคับบัญชา การฝึกอบรมและการพัฒนาสมาชิกภายในองค์กร และกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ขององค์กร
- 2) ปัจจัยระดับบุคคล หมายถึง ความรู้ ประสบการณ์ ความชำนาญในการทำงาน ความไว้วางใจ และการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกภายในองค์กร
- 3) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ หมายถึง บทบาทของผู้นำที่สนับสนุนและช่วยเหลือให้เกิดการแบ่งปันความรู้ของสมาชิกภายในองค์กรขึ้น

Alberts (2007) ให้ความเห็นเกี่ยวกับการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรว่า วัฒนธรรมภายในองค์กรเป็นจำเป็นต่อการสนับสนุนให้เกิดการแบ่งปันความรู้ โดยวัฒนธรรมที่สำคัญ ได้แก่ การให้ร่วมมือในการทำงาน การเคารพซึ่งกันและกัน การเชื่อใจกันของสมาชิกในองค์กร การพูดคุยรับฟังความคิดเห็นของสมาชิก ซึ่งทั้งหมด ที่กล่าวมาข้างต้นจะส่งผลให้สมาชิกภายในองค์กรมีความใกล้ชิดกันและสามารถช่วยกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

Al-Alawi et al. (2007) กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรว่า การที่สมาชิกภายในองค์กรแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน สามารถส่งผลให้เกิดการสนับสนุนการแบ่งปันความรู้และเผยแพร่ความรู้ได้อย่างแพร่หลายภายในองค์กร

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้ นั้นมีความเกี่ยวข้องในทุกส่วนขององค์กร ตั้งแต่โครงสร้าง วัฒนธรรม ไปจนถึงสมาชิกภายในองค์กร ซึ่งสมาชิกภายในองค์กรนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะก่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้ได้ โดยผันแปรไปตามพฤติกรรมของสมาชิกภายในองค์กร หากสมาชิกภายในองค์กรมีพฤติกรรมที่ดีจะยิ่งสนับสนุนให้เกิดการแบ่งปันความรู้มาก แต่ถ้าหากสมาชิกภายในองค์กรมีพฤติกรรมที่ไม่ดี การแบ่งปันความรู้ นั้นก็ยากที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กรได้

2.2.4 ผลกระทบของการแบ่งปันความรู้

การแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์กรในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่

1) การแบ่งปันความรู้ที่มีประสิทธิภาพส่งผลทำให้องค์กรเกิดวัฒนธรรมของการไว้วางใจ เชื่อใจซึ่งกันและกัน และเพิ่มความผูกพันของสมาชิกภายในองค์กร (Al-Alawi et al., 2007)

2) การแบ่งปันความรู้และการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางความคิดของสมาชิกภายในองค์กรและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Hu et al., 2009)

3) การแบ่งปันความรู้และการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันของสมาชิกภายในองค์กรส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการบริหารองค์กร โครงสร้างและนโยบายขององค์กร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Rose-Anderssen et al., 2010)

4) การแบ่งปันความรู้สามารถทำให้สมาชิกภายในองค์กรเกิดกระบวนการสร้างความรู้และนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างมูลค่าจากทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Jian & Wang, 2013)

จากการศึกษาผลกระทบของการแบ่งปันความรู้ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก เนื่องจากการแบ่งปันความรู้ทำให้สมาชิกภายในองค์กรเกิดการพัฒนาจากความรู้ที่ได้รับและเกิดการประยุกต์ใช้กับทั้งการปฏิบัติงานและแนวคิด ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้ในที่สุด

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency)

2.3.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

Ryan & Smith (1954) ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพของบุคคลในการทำงาน โดยประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ในสิ่งที่จะได้จากงานนั้น ๆ ซึ่งสามารถพิจารณาเปรียบเทียบได้จากงานที่ได้รับมอบหมาย

Millett (1954) ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ผลของการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและผลกำไร โดยความพึงพอใจนี้ กล่าวถึงการให้บริการประชาชน ซึ่งพิจารณาจากการบริการในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่

- (1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม
- (2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
- (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ชลดา อักษรศิริวิทยา (2559) กล่าวว่าประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ผลของการปฏิบัติงาน ที่สร้างความพึงพอใจ และมีการใช้ทรัพยากร ที่มีอย่างคุ้มค่า ทั้งต้นทุน เครื่องมือ เวลา และแรงงาน โดยสามารถวัดระดับประสิทธิภาพในการทำงานออกเป็น 2 มิติ ได้แก่

- (1) มิติของประสิทธิภาพในกระบวนการบริหาร คือ การทำงาน ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีมาตรฐาน
- (2) มิติของประสิทธิภาพในผลผลิตและผลลัพธ์ คือ การทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ อย่างอื่น นอกเหนือจากผลผลิตที่มีคุณภาพแล้ว

กรวิกา มีสามเสน และ กฤษดา เขียววัฒน์สุข (2564) ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานมีหลักการสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่

- (1) ด้านคุณภาพของงาน คือ ผลของการปฏิบัติงานของสมาชิกภายในองค์กรที่มี ประสิทธิภาพ กล่าวคือ งานมีความถูกต้อง และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่าที่สุด
- (2) ด้านเวลา การปฏิบัติงานของสมาชิกภายในองค์กรดำเนินไปได้อย่างรวดเร็วและ ใช้เวลาที่เหมาะสมตรงตามต้องการกำหนด
- (3) ด้านปริมาณงาน ผลการปฏิบัติงานของสมาชิกภายในองค์กรมีความสอดคล้อง กับเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้

จากความหมายข้างต้นที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปความหมาย ได้ดังนี้ ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นเกิดจากสมาชิกภายในองค์กรปฏิบัติงานให้เกิดผลลัพธ์ ที่มีคุณภาพ โดยกล่าวคือการมีคุณภาพทั้งในด้านประสิทธิภาพ ปริมาณ และตรงเวลา ซึ่งผลลัพธ์ จากการปฏิบัติงานนี้ต้องถูกต้องตามต้องการกำหนดหรือตั้งเป้าหมายไว้ ทั้งในด้านปริมาณและ ตรงตามมาตรฐานขององค์กร โดยต้องอยู่ภายใต้การใช้ทรัพยากรภายในองค์กรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ซึ่งจะส่งผลต่อการบริหารจัดการภายในองค์กรเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมาย ขององค์กรที่กำหนดเอาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.2 แนวคิดประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการศึกษาวิจัยของนักวิชาการต่าง ๆ ได้มีการอ้างถึงแนวคิดประสิทธิภาพในการทำงานไว้หลายท่าน ดังนี้

Zaleznik et al. (1958) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีปัจจัยของผู้ปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ดังนี้

ปัจจัยภายใน

- 1) สิ่งตอบแทนและรายได้
- 2) ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
- 3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
- 4) ตำแหน่งหน้าที่

ปัจจัยภายนอก

- 1) ความต้องการเข้าหมู่คณะ
- 2) ความต้องการแสดงความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อน และความรักใคร่

Petersen & Plowman (1953) สรุปแนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 5 ข้อ ดังนี้

1) คุณภาพของงาน (Quality) คุณภาพของงานจะต้องมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยต้องเกิดจากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์การให้เกิดประโยชน์อันสูงที่สุดแก่ผู้ให้บริการและองค์การ

2) ปริมาณของงาน (Quantity) ผลลัพธ์ของงานที่ได้จากการปฏิบัติงานภายในองค์การจะต้องเกิดจากการปฏิบัติงานภายใต้ขอบเขตงานที่ได้ถูกกำหนดไว้แต่หน้าที่ของสมาชิกภายในองค์การ โดยสมาชิกภายในองค์การต้องปฏิบัติงานให้สำเร็จผลตามที่องค์การได้กำหนดเป้าหมายเอาไว้อย่างถูกต้องและแม่นยำ

3) เวลาของการปฏิบัติงาน (Time) สมาชิกภายในองค์การต้องปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จภายในระยะเวลาที่องค์การเป็นผู้กำหนด ซึ่งผลลัพธ์ของงานที่ปฏิบัติได้นั้นจะต้องถูกต้องและมีคุณภาพควบคู่ไปด้วย

4) ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน (Cost) ในการปฏิบัติงานของสมาชิกภายในองค์การต้องดำเนินการให้ได้ผลลัพธ์ที่เกิดจากใช้จ่ายทรัพยากรให้เกิดประโยชน์มากที่สุดทั้งในเรื่องของต้นทุนแรงงาน และเทคโนโลยี

5) กระบวนการปฏิบัติ (Method) ในกระบวนการทำงานของสมาชิกภายในองค์การ จะต้องมีการวางแผน การควบคุมคุณภาพ การติดตามและประเมินผล เพื่อก่อให้เกิดกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

Woodcock (1979) ได้กล่าวถึง ลักษณะขององค์การที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วย 11 ด้าน ดังนี้

1) Balanced Roles คือ การมีความสมดุลของบทบาทในการปฏิบัติงานภายในองค์การ เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ในทุกสถานการณ์

2) Clear Objectives and Agreed Goals คือ การที่องค์การมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน โดยสมาชิกทุกคนภายในองค์การต้องรับรู้และยอมรับไปในทิศทางเดียวกัน

3) Openness and Confrontation คือ การปฏิบัติงานของสมาชิกภายในองค์การ เป็นไปอย่างเปิดเผย และสมาชิกภายในองค์การสามารถแสดงความคิดเห็น เพื่อการแก้ไขปัญหา ร่วมกันของสมาชิกภายในองค์การ

4) Support and Trust คือ สมาชิกภายในองค์การมีความไว้วางใจกันและสนับสนุนช่วยเหลือกัน เพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

5) Co-operation and Conflict คือ สมาชิกภายในองค์การให้ความร่วมมือใน แบ่งปันความรู้และช่วยเหลือในการปฏิบัติงานร่วมกัน และพร้อมที่จะหาทางออกของปัญหาร่วมกัน

6) Sound Procedures คือ สมาชิกภายในองค์การมีการประชุมหารือถึงแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานภายในองค์การเกิดความยอมรับและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

7) Appropriate Leadership คือ องค์การจะต้องมีสมาชิกที่สามารถก้าวขึ้นมาเป็น ผู้นำในทุกสถานการณ์ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การเดินต่อไปได้

8) Regular Review คือ องค์การจัดให้มีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการพัฒนาต่อยอดและการแก้ไขปรับปรุง

9) Individual Development คือ การพัฒนาความรู้ให้แก่สมาชิกภายในองค์การ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานของสมาชิกภายในองค์การเป็นไปอย่างเต็มที่

10) Sound Inter-group Relations คือ สมาชิกภายในองค์การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ส่งผลต่อการร่วมมือและช่วยเหลือในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

11) Good Communications คือ องค์การมีการสื่อสารของสมาชิกที่เหมาะสม และสามารถติดต่อสื่อสารเพื่อการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ภายในองค์การ

2.3.3 ปัจจัยเหตุของประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ โดยประสิทธิภาพในการทำงานที่เกิดมาจากสมาชิกภายในองค์กรโดยส่วนมากสามารถแบ่งสาเหตุปัจจัยหลัก ๆ ดังนี้

1) ประสิทธิภาพในการทำงานที่มีปัจจัยมาจากแรงจูงใจในการทำงาน โดยแรงจูงใจดังกล่าวนี้ ได้แก่ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสำเร็จในงาน ลักษณะงาน การยอมรับนับถือและความรับผิดชอบในงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความมุ่งมั่นและตั้งใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกภายในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในกระบวนการปฏิบัติงานและบรรลุวัตถุประสงค์ของเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ในที่สุด (ธิดาพร ทองทักษิณ และ เลิศยิ่งยศ, 2565)

2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสมาชิกภายในองค์กร จะเกิดขึ้นจากความรู้ของสมาชิกภายในองค์กรนั้น ๆ ซึ่งในแต่ละองค์กรต้องมีการสนับสนุนให้เกิดความรู้ขึ้นในองค์กรผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การอบรม การแข่งขันและการแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น กล่าวคือการก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ขององค์กร โดยสมาชิกภายในองค์กรมีส่วนร่วมและเรียนรู้ร่วมกัน ส่งผลทำให้สมาชิกภายในองค์กรเกิดการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น (ฐิติพงศ์ กัญจนารณ, 2566)

จากการศึกษาปัจจัยเหตุของประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า สมาชิกภายในองค์กรที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น เป็นเหตุปัจจัยมาจากแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้สมาชิกภายในองค์กรนั้นมีกำลังใจและมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ อีกเหตุปัจจัยที่สำคัญคือ การพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ผ่านการเรียนรู้ แลกเปลี่ยน และแบ่งปันความรู้ของสมาชิกภายในองค์กร เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน แนวคิดและมุมมองในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ซึ่งจะนำประโยชน์มาสู่ทั้งองค์กรและสมาชิกภายในองค์กร

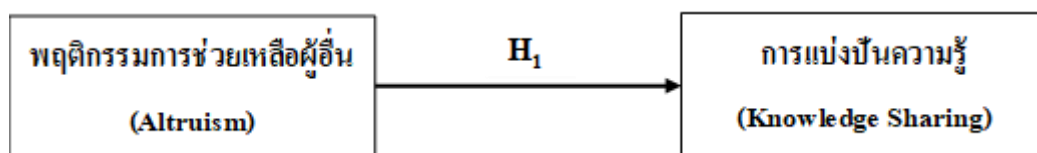
2.4 การพัฒนาสมมติฐาน

สำหรับการพัฒนาสมมติฐานและกรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้องถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้จากการศึกษาที่ผ่านมาเพื่อแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มและหลักฐานสำหรับการพัฒนาสมมติฐาน และหลังจากนั้นจึงนำไปสร้างกรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัยนี้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) และการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)

พฤติกรรมความช่วยเหลือผู้อื่นของสมาชิกภายในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง เพราะการที่สมาชิกมีพฤติกรรมที่อยากจะช่วยเหลือผู้อื่น ย่อมส่งผลให้ผู้ช่วยเหลือมีจิตใจที่อยากจะมอบแต่สิ่งที่ดีให้แก่สมาชิกคนอื่นภายในองค์กร ซึ่งรวมถึงการแบ่งปันและสนับสนุนความรู้กันภายในองค์กร เพื่อให้สมาชิกภายในองค์กรนั้นสามารถดำเนินงานต่อไปเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งมีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของ (ลดาพร เอกพานิช และคณะ, 2563) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร” โดยการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความช่วยเหลือผู้อื่นมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (มิ่งคล เอกพันธ์, 2562) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “อิทธิพลของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานและคุณภาพการบริการของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด” โดยการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความช่วยเหลือผู้อื่น มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ (อิสราภาพ สาลี, 2556) ซึ่งได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับการแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานซ่อมบำรุงอากาศยานบริษัทมหาชน” โดยการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความช่วยเหลือผู้อื่น มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ จึงนำไปสู่การกำหนดสมมติฐานของผู้วิจัยไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 : พฤติกรรมความช่วยเหลือผู้อื่นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้

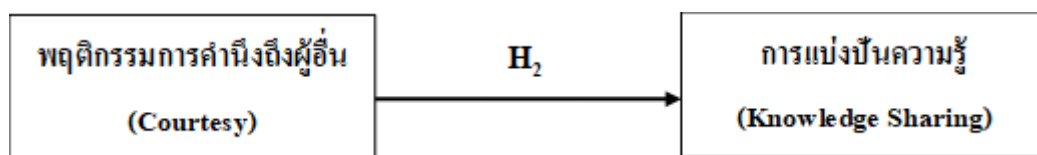


ภาพที่ 1 แสดงสมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมความช่วยเหลือผู้อื่นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้

2.4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) และการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)

พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นของสมาชิกภายในองค์การเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกมีความต้องการความสงบเรียบร้อย และไม่ต้องการความขัดแย้งภายในองค์การ จึงทำให้สมาชิกภายในองค์การปฏิบัติต่อสมาชิกคนอื่นด้วยความประนีประนอม ซึ่งการแบ่งปันความรู้กันนั้นเป็นกิจกรรมหนึ่ง que แสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานภายในองค์การให้เป็นไปอย่างเรียบร้อยและราบรื่น ซึ่งมีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของ (อิสรภาพ สาลี, 2556) ซึ่งได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับการแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานซ่อมบำรุงอากาศยานบริษัทมหาชน” โดยการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (มาลีณี ศรีไมตรี และ ปิยกนิภู ไซตวนิช, 2559) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้” โดยการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ (ลดาพร เอกพานิช และคณะ, 2563) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร” โดยการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ จึงนำไปสู่การกำหนดสมมติฐานของผู้วิจัยไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 : พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้

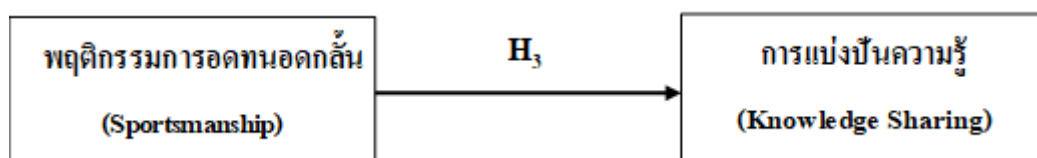


ภาพที่ 2 แสดงสมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้

2.4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) และการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)

พฤติกรรมการอดทนอดกลั้นของสมาชิกภายในองค์กรเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกภายในองค์กรแสดงการยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกคนอื่นภายในองค์กร และยอมรับในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งการยอมรับสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะก่อให้เกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยนแนวคิดและทัศนคติของกันและกัน จึงทำให้เกิดเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกภายในองค์กรซึ่งกันและกัน ซึ่งมีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของ (พิชชา ศุภเสถียร, 2556) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กร:กรณีศึกษา บริษัท ไฟร์เทรตเอ็นจีเนียริง จำกัด และกลุ่มบริษัทในเครือ” โดยการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (อิสราภาพ สาลี, 2556) ซึ่งได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับการแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัทมหาชน” โดยการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับ การศึกษาของ (ลดาพร เอกพานิช และคณะ, 2563) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร” โดยการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ จึงนำไปสู่การกำหนดสมมติฐานของผู้วิจัยไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 : พฤติกรรมการอดทนอดกลั้นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้

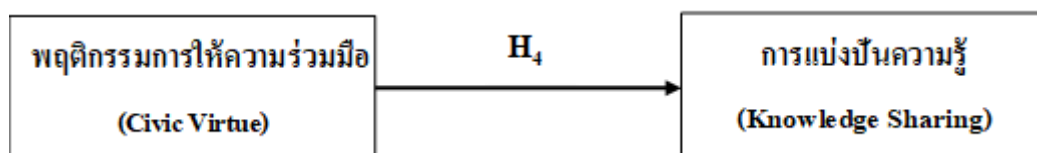


ภาพที่ 3 แสดงสมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการอดทนอดกลั้นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้

2.4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)

พฤติกรรมการให้ความร่วมมือของสมาชิกภายในองค์การเป็นพฤติกรรมในการสมัครใจเข้าร่วมหรือการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์การจัดขึ้น ซึ่งการเข้าร่วมจะก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์การ จนทำให้เกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิด การแก้ปัญหาในการทำงาน รวมถึง การแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน เนื่องจากสมาชิกภายในองค์การมีความเชื่อใจ และไว้วางใจซึ่งกันและกัน ซึ่งมีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของ (ดุขฎี ภาษา และคณะ, 2556) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “การทดสอบบทบาทของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและบรรยากาศความร่วมมือที่มีต่อความสามารถในการแบ่งปันความรู้ของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือในประเทศไทย: การเป็นตัวแปรแทรกของภาวะผู้นำเชิงอำนาจความสะอาด” โดยการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (กัลย์ ปิ่นเกสร และคณะ, 2564) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของการแบ่งปันความรู้เชิงปรนัยและการแบ่งปันความรู้ที่ชัดแจ้ง : หลักฐานเชิงประจักษ์ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย” โดยการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ (อิสราภาพ สาลี, 2556) ซึ่งได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับการแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานซ่อมบำรุงอากาศยานบริษัทมหาชน” โดยการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ จึงนำไปสู่การกำหนดสมมติฐานของผู้วิจัยไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 4 : พฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้

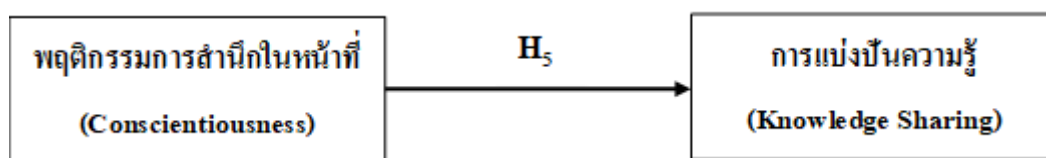


ภาพที่ 4 แสดงสมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้

2.4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) และการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)

พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ของสมาชิกภายในองค์การเป็นพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นว่าสมาชิกภายในองค์การนั้นอยู่ภายใต้กฎระเบียบเดียวกัน และมีการรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้ ซึ่งการที่สมาชิกภายในองค์การต้องร่วมกันรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายนั้น จำเป็นต้องมีการร่วมมือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้กันจึงเป็นกิจกรรม ที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งมีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของ (ชุตินันท์ แสงหวัง และ นพตล เจนอักษร, 2564) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ในสหกรณ์การเกษตร” โดยการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (อิสราภาพ สาลี, 2556) ซึ่งได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับการแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานซ่อมบำรุงอากาศยานบริษัทมหาชน” โดยการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ (ระบิล พันภัย และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2560) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “รูปแบบการเรียนรู้และวิธีการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในธนาคารพาณิชย์ไทย” โดยการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ จึงนำไปสู่การกำหนดสมมติฐานของผู้วิจัยไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 5 : พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้

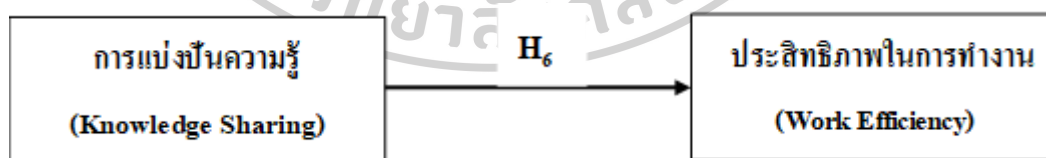


ภาพที่ 5 แสดงสมมติฐานที่ 5 พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้

2.4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) และประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency)

การแบ่งปันความรู้ของสมาชิกภายในองค์กร ส่งผลให้เกิดการจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กร สมาชิกภายในองค์กรเกิดการเรียนรู้จากการแลกเปลี่ยนความรู้ ทำให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของตัวสมาชิกเอง ซึ่งเมื่อสมาชิกภายในองค์กรมีความรู้ความสามารถในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น การดำเนินงานก็จะดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของ (ธรรศพงศ์ วงษ์สวัสดิ์, 2558) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “การใช้ระบบการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการ สถาบันพลศึกษา วิทยาเขตสุโขทัย” โดยการศึกษาพบว่า การแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (ศศิธร งามแพรวพราว, 2564) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน)” โดยการศึกษาพบว่า การแบ่งปันความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ (สุจิตรา สาหา และคณะ, 2564) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี” โดยการศึกษาพบว่า การแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ จึงนำไปสู่การกำหนดสมมติฐานของผู้วิจัยไว้ดังนี้

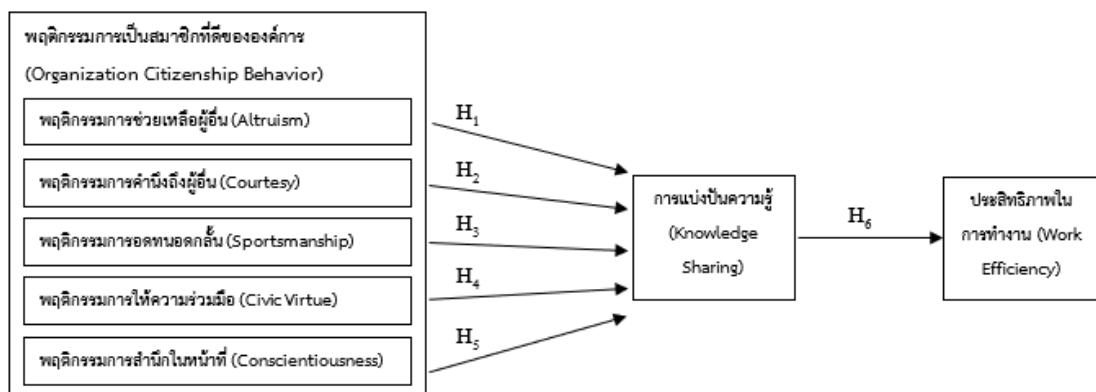
สมมติฐานที่ 6 : การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน



ภาพที่ 6 แสดงสมมติฐานที่ 6 การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ผู้วิจัยพบหลักฐานเชิงประจักษ์ หรือแนวโน้มที่มีโอกาสเกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่จะศึกษาในกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ และนำไปสู่การพัฒนาสมมติฐานทั้งหมดข้างต้น โดยมีพื้นฐานมาจากแนวคิดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อันเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการแบ่งปันความรู้ ซึ่งนำไปสู่การเกิดประสิทธิภาพในการทำงานต่อไปตามลำดับ ดังนี้



ภาพที่ 7 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Model)



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การแบ่งปันความรู้ และ ประสิทธิภาพในการทำงานของ นักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์” การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยศึกษาถึงปัจจัยของการแบ่งปันความรู้ต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน ซึ่งสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร และนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นปัจจัยการแบ่งปันความรู้และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรผู้เกี่ยวข้องกับงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงเป็นบุคลากรด้านการประเมินราคาทรัพย์สินทั่วประเทศในสังกัดกรมธนารักษ์ จำนวน 403 คน (ข้อมูลกองทรัพยากรบุคคล กรมธนารักษ์ ณ พฤษภาคม 2565)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรด้านการประเมินราคาทรัพย์สินทั่วประเทศ ในสังกัดกรมธนารักษ์ มีจำนวน 403 คน ดังนั้น จึงใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1970) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มประชากรตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (ค่าความคลาดเคลื่อน $e = 0.05$)

แทนค่าสูตรแล้วจะได้ผลดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{403}{1+(403)0.05^2} \\ &= 200.75 \end{aligned}$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้เท่ากับ 200 คน และสำรองไว้ 20 คน เพื่อป้องกันในกรณีที่อาจจะเกิดความผิดพลาดจากการเก็บแบบสอบถาม ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 220 คน

3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างจากคุณสมบัติของบุคลากรด้านการประเมินราคาทรัพย์สินที่ปฏิบัติงานมาแล้วมากกว่า 2 ปี หากเป็นบุคลากรด้านการประเมินราคาทรัพย์สินที่ปฏิบัติงานมาน้อยกว่า 2 ปี ในช่วงนั้น จะไม่นับมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดตัวแปร ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยจัดทำขึ้นจากการประมวลแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับรวบรวมข้อมูลทั่วไปของประชากร เป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจรายการ (Checklist) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 - 4 เป็นแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย การวัดตามกรอบแนวคิด ดังนี้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวความคิดของ ออร์แกน Organ (1988) มีข้อคำถาม

จำนวน 25 ข้อ โดยปรับปรุงมาจากอริยาวรรณ รัตติกอบกุล และคณะ (2559) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้านของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนี้

แบบวัดพฤติกรรมความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism)	5 ข้อ
แบบวัดพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)	5 ข้อ
แบบวัดพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)	5 ข้อ
แบบวัดพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)	5 ข้อ
แบบวัดพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)	5 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการแบ่งปันความรู้ แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ โดยปรับปรุงมาจากงานวิจัยของ Phung et al. (2019) ซึ่งเป็นแบบประเมินที่พัฒนาขึ้นโดย Hsu et al. (2007)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับประสิทธิภาพในการทำงาน มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ โดยปรับปรุงมาจาก นิซพงศ์ ศรีมกุฎพันธ์ (2556)

แบบสอบถามเป็นลักษณะเลือกตอบ ใช้มาตราส่วน 5 ระดับ (Likert Scale) ซึ่งกำหนดให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ที่กำหนดค่าคะแนนในการตอบคำถามมีดังนี้

คำตอบ	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ประเมินความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดตามลำดับ ดังต่อไปนี้

3.3.1 การสร้างแบบสอบถามโดยปรับปรุงมาจากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ นำมาเรียบเรียงให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรึกษากับอาจารย์ ที่ปริกษานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามเนื้อหา

งานวิจัย คุณภาพของเครื่องมือ ความถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ในงานวิจัย และครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาถึงความสอดคล้องความครอบคลุมของคำถาม และวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และความเหมาะสมทางด้านภาษาของข้อคำถาม เพื่อเป็นการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity)

3.3.2 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบวัด (Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณาผลการตรวจสอบ โดยดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) ระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยมีหลักการให้คะแนนดังนี้

ถ้าหากผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าข้อคำถามมีความเหมาะสม	คะแนนเท่ากับ 1
ถ้าหากผู้ทรงคุณวุฒิไม่แน่ใจความเหมาะสมของข้อคำถาม	คะแนนเท่ากับ 0
ถ้าหากผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าข้อคำถามไม่มีความเหมาะสม	คะแนนเท่ากับ -1

สำหรับสูตรการคำนวณดัชนีความสอดคล้อง คำนวณได้จากสูตร

$$IOC = \Sigma R/N$$

เมื่อ ΣR และ N คือ ผลรวมคะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด และจำนวนของผู้ทรงคุณวุฒิตามลำดับ จากนั้นจึงดำเนินการคัดเลือกข้อคำถามที่มีดัชนีสอดคล้องตั้งแต่ 0.50-1.00 แสดงถึงข้อคำถามที่ตรงกับวัตถุประสงค์งานวิจัย โดยสามารถนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาใช้ในงานวิจัยได้ ถ้าค่าดัชนีสอดคล้องต่ำกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามไม่มีความเหมาะสม ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์งานวิจัย ควรปรับปรุงแก้ไข (Rovinelli & Hambleton, 1976)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นจากแนวทางการตรวจเอกสารและให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งเป็นพื้นฐานในการทำแบบสอบถามและนำเสนอผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ผลการทดสอบจากการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC พบว่า ข้อคำถามส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 0.60 – 1 และข้อคำถามด้านการแบ่งปันความรู้มีค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ต่ำกว่า 0.50 ผู้วิจัยได้ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ข้อคำถามด้านการแบ่งปันความรู้มีความเหมาะสมและเป็นไปตามวัตถุประสงค์งานวิจัยที่กำหนดไว้

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาปัจจัยการแบ่งปันความรู้และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรผู้เกี่ยวข้องกับงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 ผู้วิจัยดำเนินการจัดส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังกองประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งใช้การสร้างแบบสอบถามใน Google Form

3.5.3 ผู้วิจัยทำการรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและนำมาวิเคราะห์ผลต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง และดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด นำมาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง

2) วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3) วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ การแบ่งปันความรู้ และประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งดำเนินการวิเคราะห์ในส่วนของสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

4) นำข้อมูลจากแบบสอบถาม มาแยกหมวดหมู่ตามประเภทการวัดตัวแปร และดำเนินการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลในส่วนของสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ความหมายจากการคำนวณค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การให้คะแนน ด้วยสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

โดยช่วงความกว้างอันตรภาคชั้น สามารถนำมาแปลความหมายได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80	หมายความว่า	ระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60	หมายความว่า	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40	หมายความว่า	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20	หมายความว่า	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00	หมายความว่า	ระดับมากที่สุด

5) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรทุกตัว โดยมีความหมายของสัญลักษณ์ ดังนี้

X	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
T	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบที
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบเอฟ
Sig	หมายถึง	ระดับมีความนัยสำคัญทางสถิติ
*	หมายถึง	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยระดับความสัมพันธ์ใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ โดยมีเกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ของ (Abrams et al., 1998) ดังนี้

-0.90 ถึง -1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.70 ถึง -0.90	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.50 ถึง -0.70	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.30 ถึง -0.50	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและมีทิศทางตรงกันข้าม
0.00 ถึง -0.30	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและมีทิศทางตรงกันข้าม
0.00 ถึง 0.30	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและมีทิศทางเดียวกัน
0.30 ถึง 0.50	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและไปในทิศทางเดียวกัน

0.50 ถึง 0.70	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน
0.70 ถึง 0.90	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน
0.90 ถึง 1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและไปในทิศทางเดียวกัน

เครื่องหมาย + หรือ - หน้าตัวเลขค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะแสดงถึงทิศทางของความสัมพันธ์ ดังนี้

r มีความหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าสูง)

r มีความหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

6) การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 1 ตัว และตัวแปรตาม 1 ตัว ซึ่งแตกต่างกับการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ตรงที่การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ไม่ระบุว่าเป็นตัวแปรใดเป็นตัวแปรต้นและตัวแปรใดเป็นตัวแปรตาม ขณะที่การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม นอกจากจะทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองแล้ว ยังสามารถนำค่าของตัวแปรอิสระไปพยากรณ์ตัวแปรตามได้อีกด้วย พร้อมบอกความสามารถในการพยากรณ์และสามารถอธิบายตัวแปรตามว่ามีมากน้อยเพียงใด โดยสามารถเขียนความสัมพันธ์ในรูปแบบของสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการในรูปแบบของประชากร} \quad Y = \alpha + \beta X + \varepsilon$$

$$\text{สมการทำนายผล (สมการพยากรณ์)} \quad \hat{Y} = a + bx$$

สัญลักษณ์ที่ใช้มีความหมาย ดังนี้

Y คือ ค่าของตัวแปรตาม (จะใช้สัญลักษณ์ **Y** สำหรับค่าที่ได้จากตัวอย่าง และใช้ค่า \hat{Y} สำหรับค่าประมาณหรือตัวทำนาย)

X คือ ค่าของตัวแปรอิสระ (จะใช้สัญลักษณ์ **X** สำหรับค่าประมาณหรือตัวทำนาย)

α คือ ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย (จะใช้สัญลักษณ์ **α** สำหรับค่าประมาณ หรือตัวทำนาย) โดยที่ **α** หรือ **a** จะเป็น จุดตัด (Intercept) แกน y ของสมการ

β คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปร

อิสระ X (จะใช้สัญลักษณ์ b สำหรับประมาณค่า หรือตัวทำนาย)

โดยที่ค่า β หรือ b จะแสดงถึงอัตราการเปลี่ยนแปลงของค่า x ต่อค่า y ดังนี้

ถ้าค่า x เปลี่ยนไป 1 หน่วย จะทำให้ค่า y เปลี่ยนไป b หน่วย

ϵ คือ ค่าความแตกต่างหรือความคลาดเคลื่อน (Error or Residual) ระหว่างค่าจริงและค่าที่ได้จากสมการ (ค่าความคลาดเคลื่อนระหว่างค่า Y และค่า \hat{Y})

7) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม 1 ตัว และตัวแปรอิสระ 2 ตัวขึ้นไป

$$y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \dots + \beta_i x_i + \epsilon$$

โดยที่ β_0 แทน ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

β_i แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระตัวที่ i

ϵ แทน ค่าความแตกต่าง หรือความคลาดเคลื่อน (Error or Residual) ระหว่างค่าจริงและค่าที่ได้จากสมการ

ความหมายของผลลัพธ์ ที่ได้จากโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่องานวิจัย ดังนี้

R หมายถึง ค่าที่แสดงถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมด เรียกว่าค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) หากค่าที่ได้มีค่าเข้าใกล้ 1 มาก แสดงว่ามีความสัมพันธ์สูงมาก จะใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดพยากรณ์ตัวแปรตามที่ดี

R^2 หมายถึง ค่าที่แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม

Adjusted R^2 หมายถึง ค่า R^2 ที่ปรับแก้แล้ว

Std. Error of the Estimate หมายถึง ค่าที่แสดงระดับความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม

บทที่ 4

ผลการวิจัย/ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การแบ่งปันความรู้ และประสิทธิภาพในการทำงานของนักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์” ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรด้านการประเมินราคาทรัพย์สินทั่วประเทศ ในสังกัดกรมธนารักษ์ มีจำนวน 220 คน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผลการศึกษากวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ประกอบได้ด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามหรือบุคลากรด้านการประเมินราคาทรัพย์สินทั่วประเทศ ในสังกัดกรมธนารักษ์ ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) ประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานและเนการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 1 ตัวกับตัวแปรตาม 1 ตัว และใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม 1 ตัวกับตัวแปรอิสระ 2 ตัวขึ้นไป ซึ่งจะทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสอง

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรด้านการประเมินราคาทรัพย์สินทั่วประเทศ ในสังกัดกรมธนารักษ์ มีจำนวน 220 ชุด ใช้สถิติค่าเฉลี่ย จำนวนร้อยละในการแสดงค่าเฉลี่ยจำนวนร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ความถี่ (Frequency)	ร้อยละ (Percentage)
เพศ		
ชาย	96	43.64
หญิง	124	56.36
รวม	220	100
อายุ		
21-30 ปี	25	11.36
31-40 ปี	110	50.00
41-50 ปี	78	35.46
51 ปีขึ้นไป	7	3.18
รวม	220	100
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	5.46
ปริญญาตรี	108	49.09
ปริญญาโท	95	43.18
สูงกว่าปริญญาโท	5	2.27
รวม	220	100
ส่วนงาน		
กองประเมินราคาทรัพย์สิน (ส่วนกลาง)	59	26.82
กองมาตรฐานการประเมินราคาทรัพย์สิน	40	18.18
สำนักงานธนารักษ์พื้นที่	121	55.00
รวม	220	100
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
2 - 5 ปี	36	16.36
6 - 10 ปี	94	42.73
มากกว่า 10 ปี	90	40.91
รวม	220	100

จากตารางที่ 2 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้
ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 และเพศชาย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 50 อายุ 41-50 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 อายุ 21-30 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2

ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

ด้านส่วนงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 55 อยู่ในกองประเมินราคาทรัพย์สินส่วนกลาง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และอยู่กองมาตรฐานราคาประเมินทรัพย์สิน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2

ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 – 5 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปรที่ศึกษา

จากข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามของบุคลากรด้านการประเมินราคาทรัพย์สินทั่วประเทศในสังกัดกรมธนารักษ์ จำนวน 220 คน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยตัวแปรทั้งหมดที่ผู้วิจัยใช้ศึกษาระดับความคิดเห็น ในครั้งนี้ ประกอบด้วย พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) และประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency) ของบุคลากรด้านการประเมินราคาทรัพย์สินทั่วประเทศในสังกัดกรมธนารักษ์ แสดงดังตาราง 3-9 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมกรช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism)

พฤติกรรมกรช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism)	Mean	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานแม้ว่าจะมีการะงานเพิ่มขึ้น เมื่อเพื่อนร่วมงานมีเหตุจำเป็นต้องลางาน	4.31	0.632	มากที่สุด
2. หากมีพนักงานใหม่เข้ามาทำงาน ท่านพร้อมให้คำแนะนำช่วยเหลือ ในฐานะเพื่อนร่วมงาน แม้จะไม่ใช่น้ำที่โดยตรง	4.34	0.673	มากที่สุด
3. เมื่อเพื่อนร่วมงานทำงานไม่ทันเวลาเนื่องจากปริมาณงานมาก ท่านอาสาช่วยเหลืออย่างเต็มใจ	4.06	0.710	มาก
4. ท่านชอบช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่กำลังประสบปัญหาในการทำงาน	4.14	0.708	มาก
5. ท่านเต็มใจเมื่อต้องทำงานอื่นที่ไม่ใช่น้ำที่งาน โดยตรงของท่าน เป็นครั้งคราว	4.17	0.751	มาก
รวม	4.20	0.694	มาก

จากตารางที่ 3 ด้านพฤติกรรมกรช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.632 - 0.751 จากรายละเอียดพบว่า ข้อคำถามที่ 2 หากมีพนักงานใหม่เข้ามาทำงาน ท่านพร้อมให้คำแนะนำช่วยเหลือในฐานะเพื่อนร่วมงานแม้จะไม่ใช่น้ำที่โดยตรง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.34) และข้อคำถามที่ 3 เมื่อเพื่อนร่วมงานทำงานไม่ทันเวลาเนื่องจากปริมาณงานมาก ท่านอาสาช่วยเหลืออย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.06)

ตารางที่ 4 แสดงระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)

พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)	Mean	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเสมอ	4.38	0.727	มากที่สุด
2. ท่านมักคำนึงถึงการส่งเสียงดังขณะทำงาน	4.26	0.787	มากที่สุด
3. ท่านมักคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน	4.32	0.708	มากที่สุด
4. ท่านพยายามทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบกับหน่วยงานอื่น	4.50	0.679	มากที่สุด
5. ท่านไม่ชอบก้าวล่วงเรื่องส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน	4.27	0.732	มากที่สุด
รวม	4.35	0.727	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.679 - 0.787 จากรายละเอียดพบว่า ข้อคำถามที่ 4 ท่านพยายามทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบกับหน่วยงานอื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.50) และข้อคำถามที่ 2 ท่านมักคำนึงถึงการส่งเสียงดังขณะทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.26)

ตารางที่ 5 แสดงระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)

พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)	Mean	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านมักจะทำสิ่งใด ๆ โดยขาดความยั้งคิด ซึ่งทำให้เพื่อนร่วมงานไม่พอใจ	4.36	0.691	มากที่สุด
2. เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับการทำงาน ท่านมักนำมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่เกิดอาการท้อแท้	4.33	0.658	มากที่สุด
3. เมื่อต้องเผชิญความกดดันหรือเครียดเรื่องงาน ท่านมักจะพูดว่าอยากลาออก	4.39	0.650	มากที่สุด
4. ท่านมีความตั้งใจในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน เมื่องานที่ท่านปฏิบัติได้ผลลัพธ์ไม่เป็นดังที่คาดหวังไว้	4.33	0.742	มากที่สุด
5. แม้ว่าจะงานจะหนักหรือเครียดก็ตาม ท่านก็พยายามทำงานอย่างเต็มที่	4.36	0.698	มากที่สุด
รวม	4.35	0.688	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.650 - 0.742 จากรายละเอียดพบว่า ข้อคำถามที่ 3 เมื่อต้องเผชิญความกดดันหรือเครียดเรื่องงาน ท่านมักจะพูดว่าอยากลาออก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.39) และข้อคำถามที่ 2 เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับการทำงาน ท่านมักนำมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่เกิดอาการท้อแท้ และข้อคำถามที่ 4 ท่านมีความตั้งใจในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน เมื่องานที่ท่านปฏิบัติได้ผลลัพธ์ไม่เป็นดังที่คาดหวังไว้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.33)

ตารางที่ 6 แสดงระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)	Mean	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านมักจะติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ขององค์กร	4.14	0.650	มาก
2. ท่านเสนอแนะความคิดเห็นในที่ประชุมบ่อยครั้ง เพื่อปรับปรุง การปฏิบัติงาน	4.27	0.786	มากที่สุด
3. ท่านมักจะใช้ทรัพย์สินขององค์กรเพื่อกิจธุระส่วนตัว	4.34	0.700	มากที่สุด
4. ท่านสามารถรักษาความลับของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี	4.36	0.623	มากที่สุด
5. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด	4.40	0.754	มากที่สุด
รวม	4.30	0.703	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.623 - 0.786 จากรายละเอียดพบว่า ข้อคำถามที่ 5 ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.40) และข้อคำถามที่ 1 ท่านมักจะติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.14)

ตารางที่ 7 แสดงระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

พฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)	Mean	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านมักจะมาถึงที่ทำงานแต่เช้า และเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มงาน เสมอ	4.16	0.634	มาก
2. ท่านชอบคุยเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานระหว่างปฏิบัติงาน	4.46	0.664	มากที่สุด
3. ท่านมักจะอยู่ปฏิบัติงานจนดึกแม้จะเลยเวลาเลิกงานแล้วก็ตาม	4.42	0.639	มากที่สุด
4. ท่านมีธุระจำเป็นต้องคุยโทรศัพท์เรื่องส่วนตัวในเวลางานเสมอ	4.36	0.628	มากที่สุด
5. ท่านมักจะแสดงความไม่พอใจหากได้รับมอบหมายงานใหม่	4.55	0.560	มากที่สุด
รวม	4.39	0.625	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 ด้านพฤติกรรมกรรมกรสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.560 - 0.664 จากรายละเอียดพบว่า ข้อคำถามที่ 5 ท่านมักจะแสดงความไม่พอใจหากได้รับมอบหมายงานใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.55) และข้อคำถามที่ 1 ท่านมักจะมางานที่ทำงานแต่เช้า และเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มงานเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.16)

ตารางที่ 8 แสดงระดับความคิดเห็นด้านการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)

การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)	Mean	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านมักเข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงานหรือองค์กรที่จัดขึ้นเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และเพิ่มพูนความรู้	4.44	0.605	มากที่สุด
2. ท่านมักใช้เวลาเพื่อแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ ทักษะหรือวิธีการทำงานให้เพื่อนร่วมงาน	4.38	0.696	มากที่สุด
3. ท่านมักแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ ทักษะหรือวิธีการทำงานให้เพื่อนร่วมงานอย่างกระตือรือร้น	4.15	0.747	มาก
4. เมื่อมีการอภิปรายในประเด็นที่ซับซ้อน ท่านมักมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความรู้และแสดงความคิดเห็น	4.08	0.745	มาก
5. ท่านมักมีส่วนร่วมในการแบ่งปันความรู้หรือแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ระหว่างการปฏิบัติงาน หรือการประชุม	4.05	0.735	มาก
รวม	4.22	0.706	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 ด้านการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.605 - 0.747 จากรายละเอียดพบว่า ข้อคำถามที่ 1 ท่านมักเข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงานหรือองค์กรที่จัดขึ้นเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และเพิ่มพูนความรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.44) และข้อคำถามที่ 5 ท่านมักมีส่วนร่วมในการแบ่งปันความรู้หรือแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ระหว่างการปฏิบัติงาน หรือการประชุม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.05)

ตารางที่ 9 แสดงระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency)

ประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency)	Mean	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จสิ้น รวดเร็วทันระยะเวลาที่กำหนด	4.45	0.598	มากที่สุด
2. ท่านทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัด	4.40	0.599	มากที่สุด
3. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร	4.36	0.650	มากที่สุด
4. ท่านทำงานได้อย่างราบรื่น ไม่มีข้อติดขัดหรือมีอุปสรรคในการทำงาน	4.17	0.718	มาก
5. ปริมาณงานที่ท่านทำได้ครบตามจำนวนที่ได้มีการกำหนดไว้	4.26	0.668	มากที่สุด
6. ท่านตัดสินใจในงานที่ท่านทำได้ดี และสามารถรับฟังข้อคิดเห็น	4.31	0.685	มากที่สุด
7. ท่านทำงานเฉพาะกิจที่ได้รับมอบหมายได้ดี	3.91	0.757	มาก
8. ท่านหาวิธีการในการทำงานใหม่ๆ จากประสบการณ์ทำงาน เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์ยิ่งขึ้น	4.39	0.567	มากที่สุด
9. ท่านมีความขยัน ทุ่มเทในการทำงาน	4.41	0.630	มากที่สุด
10. การทำงานของท่านสอดคล้องกับกฎระเบียบที่ได้มีการกำหนดไว้	4.61	0.533	มากที่สุด
รวม	4.33	0.641	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency) พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.533 - 0.757 จากรายละเอียดพบว่า ข้อคำถามที่ 10 การทำงานของท่านสอดคล้องกับกฎระเบียบที่ได้มีการกำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.61) และข้อคำถามที่ 7 ท่านทำงานเฉพาะกิจที่ได้รับมอบหมายได้ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.91)

4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation)

จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของบุคลากรด้านการประเมินราคาทรัพย์สินทั่วประเทศในสังกัดกรมธนารักษ์ จำนวน 220 คน ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้องดังแสดงในตารางที่ 10

ทั้งนี้เพื่อความเข้าใจตรงกันในการวิเคราะห์และแสดงข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ไว้ดังนี้

SumA แทน พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism)

SumB แทน พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)

SumC แทน พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)

SumD แทน พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

SumE แทน พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

SumF แทน การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)

SumG แทน ประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency)

ตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์						
	SumA	SumB	SumC	SumD	SumE	SumF	SumG
SumA							
SumB	.209**						
SumC	.156*	.153*					
SumD	.275**	.362*	.133*				
SumE	.170*	.094	.011	.365**			
SumF	.335**	.326**	.240**	.435**	.351**		
SumG	.314**	.266**	.249**	.438**	.171*	.510**	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 แสดงการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการทดสอบ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมากเกินไปหรือไม่ ผลการวิเคราะห์

สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Coefficient Correlation) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) พหุคูณของตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.011 – 0.510 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับ ต่ำมาก - ปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การแบ่งปันความรู้ และประสิทธิภาพในการทำงานของ นักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์” ทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานและเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 1 ตัว กับตัวแปรตาม 1 ตัว และใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัวขึ้นไป กับตัวแปรตาม 1 ตัว ซึ่งจะทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองประกอบด้วย 5 สมมติฐาน ดังนี้

H₁: พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้

H₂: พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้

H₃: พฤติกรรมการอดทนอดกลั้นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้

H₄: พฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้

H₅: พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้

ตารางที่ 11 แสดงการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ มีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้

ตัวแปร	การแบ่งปันความรู้						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	β			Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	.732	.369		1.984	.048*		
พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น	.158	.053	.176	2.969	.003**	.892	1.121
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	.153	.057	.163	2.672	.008**	.846	1.182
พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น	.140	.052	.155	2.698	.008**	.955	1.047
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	.185	.054	.226	3.444	.001**	.731	1.367
พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	.183	.050	.221	3.653	.000**	.858	1.166

$R^2 = 0.325$, Adjust $R^2 = 0.310$, $F = 20.260$, * $P < 0.05$, ** $P < 0.01$

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 31 โดยผลการวิเคราะห์มีดังนี้

พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน = .176 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับ สมมติฐานที่ 1

พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน = .163 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับ สมมติฐานที่ 2

พฤติกรรมการอดทนอดกลั้นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน = .155 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับ สมมติฐานที่ 3

พฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน = .226 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ดังนั้น จึงยอมรับ สมมติฐานที่ 4

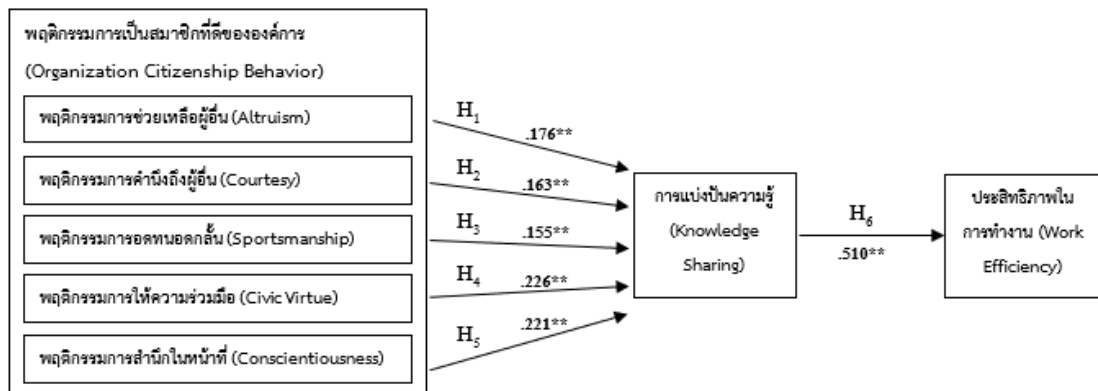
พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน = .221 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับ สมมติฐานที่ 5

ตารางที่ 12 แสดงการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพในการทำงาน						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	β			Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	2.578	.200		12.904	.000**		
การแบ่งปันความรู้	.409	.047	.510	8.765	.000**	1.000	1.000

$R^2 = 0.261$, Adjust $R^2 = 0.257$, $F = 76.819$, $p < 0.01$

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์การแบ่งปันความรู้มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 25.7 โดยการแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน = .510 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับ สมมติฐานที่ 6



** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ภาพที่ 8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน และความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การแบ่งปันความรู้ และประสิทธิภาพในการทำงานของนักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์” ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยตามกรอบแนวคิดที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและการพัฒนาสมมติฐาน โดยสามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

สำหรับกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรด้านการประเมินราคาทรัพย์สินทั่วประเทศในสังกัดกรมธนารักษ์ จำนวน 220 ตัวอย่าง และเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มตัวอย่างจากคุณสมบัติของบุคลากรด้านการประเมินราคาทรัพย์สินที่ปฏิบัติงานมาแล้วมากกว่า 2 ปี หากเป็นบุคลากรด้านการประเมินราคาทรัพย์สินที่ปฏิบัติงานมาน้อยกว่า 2 ปี ในช่วงนั้น จะไม่นับมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผลการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของบุคลากรด้านการประเมินราคาทรัพย์สินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 56.4 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ที่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.1 อยู่ส่วนงานสำนักงานธนารักษ์พื้นที่คิดเป็นร้อยละ 55 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.7

ผลการศึกษาส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของตัวแปรในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปรด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.20) ด้านพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.34) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.35) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.30) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.39) การแบ่งปันความรู้ มีระดับ

ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.22) และประสิทธิภาพในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.33)

ผลการศึกษารายที่ 3

จากการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบไปด้วย 6 สมมติฐาน โดยผลของการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
H ₁ พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้	ยอมรับสมมติฐาน
H ₂ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้	ยอมรับสมมติฐาน
H ₃ พฤติกรรมการอดทนอดกลั้นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้	ยอมรับสมมติฐาน
H ₄ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้	ยอมรับสมมติฐาน
H ₅ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้	ยอมรับสมมติฐาน
H ₆ การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผล

สามารถสรุปประเด็นสำคัญเพื่อนำมาอภิปรายผลของการศึกษาได้ดังนี้

จากวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การแบ่งปันความรู้ และประสิทธิภาพในการทำงานของนักประเมินราคาทรัพย์สิน ซึ่งสามารถอภิปรายผลของการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับมาก พบว่า บุคลากรด้านการประเมินราคาทรัพย์สินทั่วประเทศในสังกัดกรมธนารักษ์มีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการช่วยเหลือผู้อื่น ความมีน้ำใจแก่สมาชิกคนอื่น เนื่องจากสมาชิกภายในองค์กรมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และมีวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อเพื่อซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ สมมาตร สมาคม (2562) ที่ทำการศึกษารื่อง “ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษารณาคารกสิกรไทย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ” ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกภายในองค์กรที่รับรู้

ถึงความผูกพันจากทั้งองค์กรและสมาชิกคนอื่น จะทำให้สมาชิกรู้สึกแสดงพฤติกรรมเพื่อช่วยเหลือเพื่อนสมาชิก และปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ด้านพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 อยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า บุคลากรด้านการประเมินราคาทรัพย์สินทั่วประเทศในสังกัดกรมธนารักษ์มีความเห็นอกเห็นใจและมุ่งมั่นที่จะแก้ปัญหาเพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งขึ้นภายในองค์กร อีกทั้งยังให้ความเคารพสมาชิกคนอื่นตามโครงสร้างขององค์กรและความอาวุโสภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ จุฑา เทียนไทย และคณะ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “บรรยากาศที่คำนึงถึงผู้ปฏิบัติงานและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานอยู่ช่อมรณต์ในจังหวัดนครปฐม” ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมของสมาชิกภายในองค์กรที่สนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความสำเร็จนั้น เกิดจากบรรยากาศภายในองค์กร ความผูกพันของสมาชิก การพัฒนาตนเอง รวมถึงการคำนึงผู้อื่นด้วย

ด้านพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรรมการอดทนอดกลั้น โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 อยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า บุคลากรด้านการประเมินราคาทรัพย์สินทั่วประเทศในสังกัดกรมธนารักษ์รู้จักการควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก และไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหาต่าง ๆ ซึ่งเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานภายในองค์กร อันเนื่องมาจากวัฒนธรรมภายในองค์กรที่ประนีประนอมซึ่งกันและกัน ทำให้ป้องกันการเกิดปัญหาความขัดแย้งภายในองค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ มณีรัตน์ ปรารค์ทอง และ สุกัญญา แซ่มซ้อย (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูในโรงเรียนประถมศึกษา” ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เป็นผลมาจากการแสดงออกถึงทัศนคติที่เป็นบวกต่อการได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานสามารถดำเนินต่อไปได้

ด้านพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือ โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 อยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า บุคลากรด้านการประเมินราคาทรัพย์สินทั่วประเทศในสังกัดกรมธนารักษ์มีความตั้งใจและใส่ใจในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรืองานที่ได้รับมอบหมายขององค์กร ซึ่งแสดงถึงความรับผิดชอบต่อองค์กรของสมาชิกภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ธนัชชา คงสง และ พิพรรธน์ พิเชษฐศิริประภา (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ของมิติบุคคลความร่วมมือในการทำงานและสภาพแวดล้อมใน

การทำงานที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการยุค 4.0 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ” ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกภายในองค์กรที่ยอมรับและมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานใหม่ กลยุทธ์ขององค์กร และการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้จะส่งผลทำให้องค์กรเกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 อยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า บุคลากรด้านการประเมินราคาทรัพย์สินทั่วประเทศในสังกัดกรมธนารักษ์แสดงออกถึงความรับผิดชอบในสิ่งที่สมาชิกได้รับมอบหมาย ทั้งในเรื่องการปฏิบัติงานและภาระหน้าที่ โดยปฏิบัติตามนโยบายของผู้บริหาร กฎระเบียบและข้อบังคับที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ นลัทศิริ นิธิสุโขช (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา” ผลการศึกษาพบว่า องค์กรที่การกำหนดนโยบายและวางแผนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน จะส่งผลทำให้สมาชิกภายในองค์กรตระหนักและรับผิดชอบต่อในงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

ด้านการแบ่งปันความรู้ โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 อยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า บุคลากรด้านการประเมินราคาทรัพย์สินทั่วประเทศในสังกัดกรมธนารักษ์ มีการแบ่งปันและถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ของตนเอง เพื่อให้เพื่อนร่วมงานสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้แก้ปัญหาและพัฒนาต่อยอดต่อไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประศาสน์ นิยม (2563) ทำการศึกษาเรื่อง “การแบ่งปันความรู้ขององค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ในประเทศไทย” ผลการศึกษาพบว่า องค์กรที่มีกระบวนการจัดการความรู้ที่ดี และมีกิจกรรมที่แบ่งปันความรู้ระหว่างสมาชิกภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับการมีความรู้ด้านเทคโนโลยี จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 อยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า บุคลากรด้านการประเมินราคาทรัพย์สินทั่วประเทศในสังกัดกรมธนารักษ์ มีความตั้งใจและมุ่งมั่นเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ภายใต้กรอบและแผนงานที่องค์กรกำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรวิกา มีสามเสน และ กฤษดา เขียววัฒนสุข (2564) ทำการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการจัดการความเครียดและปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวงจังหวัด

ปทุมธานี” ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของสมาชิกภายในองค์การนั้นเกิดจากการปฏิบัติงานภายใต้ขีดจำกัดของทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์การให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งทางด้านคุณภาพ ปริมาณ และตรงตามเวลาที่องค์การกำหนดเป้าหมายเอาไว้

จากวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ของนักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ซึ่งสามารถอภิปรายผลของการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน = .176 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับ สมมติฐานที่ 1 กล่าวคือ นักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ มีจิตใจที่อยากจะช่วยเหลือสมาชิกคนอื่นภายในองค์การ ซึ่งรวมถึงการสนับสนุนและแบ่งปันความรู้ เพื่อให้สมาชิกภายในองค์การนั้นสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มงคล เอกพันธ์ (2562) ซึ่งได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “อิทธิพลของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานและคุณภาพการบริการของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นของสมาชิกภายในองค์การเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการแบ่งปันความรู้ภายในองค์การขึ้น อันเนื่องมาจากการอยากช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้สามารถแก้ไขปัญหา เพื่อให้การดำเนินการขององค์การเป็นไปได้อย่างดี

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน = .163 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับ สมมติฐานที่ 2 กล่าวคือ นักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ มีความต้องการความเรียบร้อยในการปฏิบัติงานและความสามัคคีกันของสมาชิกภายในองค์การ เพื่อให้การดำเนินงานภายในองค์การเป็นไปอย่างราบรื่น โดยผ่านกิจกรรมการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลีณี ศรีไมตรี และ ปิยกนิษฐ์ โชติวนิช (2559) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้” ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกภายในองค์การจะคำนึงถึงเพื่อนร่วมงานเพื่อการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ดังนั้นการแบ่งปันปันความรู้จึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานร่วมกันของสมาชิกภายในองค์การ ดำเนินต่อไปได้

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรอดทนอดกลั้นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน = .155 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับ สมมติฐานที่ 3 กล่าวคือ นักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกคนอื่นภายใน โดยผ่านการพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ แนวคิด และทัศนคติของกันและกัน เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลดาพร เอกพานิช และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร” ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกภายในองค์การที่ยอมรับในสถานการณ์ต่าง ๆ ในองค์การ รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกคนอื่นภายในองค์การ และมีความสัมพันธ์อันดีต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อทำให้การปฏิบัติงานภายในองค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน = .226 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับ สมมติฐานที่ 4 กล่าวคือ นักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ มีพฤติกรรมกรสมัครใจเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ โดยสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์การ เพื่อร่วมกันหาแนวทางและแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลย์ ปิ่นเกสร และคณะ (2564) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของการแบ่งปันความรู้เชิงปรนัยและการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจน : หลักฐานเชิงประจักษ์ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย” ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกภายในองค์การพร้อมเข้าร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์การจัดขึ้น เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกภายในองค์การ นำไปสู่การพูดคุยและแบ่งปันประสบการณ์ต่าง ๆ ทำให้สมาชิกภายในองค์การสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน = .221 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับ สมมติฐานที่ 5 กล่าวคือ นักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ สามารถปฏิบัติงานภายใต้กฎระเบียบและข้อบังคับขององค์การ และมีความรับผิดชอบในงานมอบหมาย ซึ่งรวมถึงการปฏิบัติงานร่วมกับสมาชิกคนอื่น จึงจำเป็นต้องร่วมมือและแบ่งปันความรู้ความสามารถ เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูติบัณฑิตี แสงหวัง และ นพดล เจนอักษร (2564) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์สู่องค์การแห่งการเรียนรู้ใน

สหกรณ์การเกษตร” ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกภายในองค์การมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายภายใต้นโยบายขององค์การ สมาชิกภายในองค์การจึงจำเป็นต้องประสานงานและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในงานที่องค์การกำหนดไว้

จากวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการแบ่งปันความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ซึ่งสามารถอภิปรายผลของการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน = .510 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับ สมมติฐานที่ 6 กล่าวคือนักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ สามารถพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของตัวสมาชิกเองผ่านการเรียนรู้จากสมาชิกคนอื่นภายในองค์การ เพื่อให้การปฏิบัติงานภายในองค์การสามารถดำเนินไปได้อย่างสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิตรา สาหา และคณะ (2564) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี” ผลการศึกษาพบว่า การแลกเปลี่ยนความรู้กันของสมาชิกภายในองค์การผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลทำให้สมาชิกภายในองค์การสามารถกระจายความรู้ได้อย่างรวดเร็วและสามารถนำเอาความรู้มาพัฒนา การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ จนทำให้เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้ขึ้นภายในองค์การ

5.3 ข้อจำกัดในการทำวิจัย

1. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นเพียงการศึกษาจากบุคลากรด้านการประเมินราคาทรัพย์สินทั่วประเทศในสังกัดกรมธนารักษ์เท่านั้น ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้ อาจจะไม่ครอบคลุมและสามารถสะท้อนถึงผลลัพธ์ที่สามารถนำไปใช้กับองค์การอื่นได้

2. การศึกษาครั้งนี้ถูกจำกัดด้วยขอบเขตของการปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับของนโยบายผู้บริหารกรมธนารักษ์ ทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการประเมินราคาทรัพย์สินทั่วประเทศในสังกัดกรมธนารักษ์ต้องเป็นไปตามขั้นตอนในแผนงานกรมธนารักษ์อย่างเคร่งครัด

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะด้านประโยชน์ประยุต์ใช้

จากผลการศึกษา เรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การแบ่งปันความรู้ และ ประสิทธิภาพในการทำงานของนักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้น ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ภายในองค์การ ดังนั้น องค์การควรให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกภายในองค์การ และทำให้สมาชิกภายในองค์การรู้สึกถึงมีส่วนร่วมและเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ ซึ่งจะส่งผลดีแก่ทั้งองค์การและสมาชิกภายในองค์การ เนื่องจากสมาชิกภายในองค์การจะมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและเห็นแก่ผลประโยชน์ขององค์การเป็นที่ตั้ง บรรยากาศภายในองค์การจะมีความตึงเครียดที่น้อยลง การประสานงานระหว่างสมาชิกภายในองค์การจะราบรื่นขึ้น ความขัดแย้งภายในองค์การจะลดลง สมาชิกภายในองค์การจะช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน ส่งผลทำให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพและองค์การเกิดการพัฒนาขึ้นได้

2. ปัจจัยด้านการแบ่งปันความรู้ นั้น ผลการศึกษาพบว่า การแบ่งปันความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของสมาชิกภายในองค์การ ดังนั้น องค์การควรมุ่งเน้นไปที่การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้และพัฒนาความรู้ความสามารถให้แก่สมาชิกภายในองค์การ เช่น การจัดอบรมเสริมสร้างทักษะในการปฏิบัติงาน การจัดสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญ การจัดกิจกรรมเพื่อรับฟังปัญหาของสมาชิกภายในองค์การ เป็นต้น โดยกิจกรรมต่าง ๆ จะเป็นการเสริมสร้างและพัฒนาความรู้และทักษะของสมาชิกภายในองค์การ เพื่อให้สามารถแก้ไขและรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ อีกทั้งยังช่วยป้องกันไม่ให้นักสมาชิกภายในองค์การปฏิบัติงานไปในทางที่เกิดผลกระทบต่อตนเองและองค์การ และกิจกรรมการแบ่งปันความรู้เหล่านี้ยังจะส่งผลให้สมาชิกภายในองค์การสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกด้วย

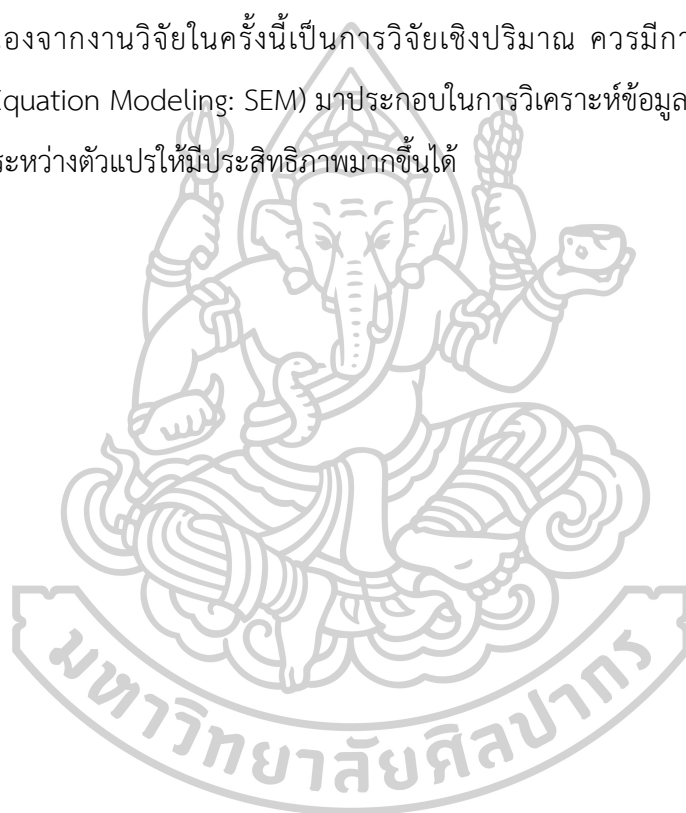
5.4.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาต่อไป

1. เนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ จึงต้องการการศึกษาเชิงลึกในด้านคุณภาพ เพื่อให้ได้เข้าใจอย่างชัดเจนถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีภายในองค์การ และการแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างไร

2. เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ที่มีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้ เท่านั้น ซึ่งการแบ่งปันความรู้ อาจเกิดจากปัจจัยอื่น ๆ ร่วมด้วย

3. เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการแบ่งปันความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของสมาชิกภายในองค์การ เท่านั้น ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงาน อาจเกิดจากปัจจัยอื่น ๆ นอกเหนือจากการแบ่งปันความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้

4. เนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ควรมีการนำสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) มาประกอบในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้



รายการอ้างอิง

- Dominic Abrams Kaori Ando and Steve Hinkle. (1998). Psychological attachment to the group: Cross-cultural differences in organizational identification and subjective norms as predictors of workers' turnover intentions. *Personality and Social psychology bulletin*, 24(10), 1027-1039.
- Peyman Akhavan Akbar Rahimi and Gholamhossein Mehralian. (2013). Developing a model for knowledge sharing in research centers. *Vine*.
- Adel Ismail Al - Alawi Nayla Yousif Al - Marzooqi and Yasmeen Fraidon Mohammed. (2007). Organizational culture and knowledge sharing: critical success factors. *Journal of knowledge management*.
- Daniel J Alberts. (2007). A model of multidiscipline teams in knowledge - creating organizations. *Team Performance Management: An International Journal*.
- Rahul Bhaskar and Yi Zhang. (2007). Knowledge sharing in law enforcement: A case study. *Journal of Information Privacy and Security*, 3(3), 45-68.
- Roger J Calantone S Tamer Cavusgil and Yushan Zhao. (2002). Learning orientation, firm innovation capability, and firm performance. *Industrial marketing management*, 31(6), 515-524.
- Lee J Cronbach. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Andrew J. DuBrin. (2000). *Applying Psychology: Individual and Organizational Effectiveness*. Prentice Hall. <https://books.google.co.th/books?id=M1pYAAAAYAAJ>
- Jennifer M. George and Gareth R. Jones. (1999). *Understanding and managing organizational behavior* (2nd ed., Repr ed.). Reading, Mass [u.a.] : Addison-Wesley.
- Robert M Grant. (1996). Toward a knowledge - based theory of the firm. *Strategic management journal*, 17(S2), 109-122.
- Jerald Greenberg. (2002). *Managing behavior in organizations* (3. ed ed.) [Lehrbuch, Textbook]. Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall.
- Jerald Greenberg and Robert A. Baron. (1997). *Behavior in organizations : understanding*

and managing the human side of work (6. ed. ed.). Upper Saddle River, NJ : Prentice-Hall [u.a.].

David Gurteen. (1999). Creating a knowledge sharing culture. *Knowledge Management Magazine*, 2(5), 1-4.

Meng-Hsiang Hsu Teresa L Ju Chia-Hui Yen and Chun-Ming Chang. (2007). Knowledge sharing behavior in virtual communities: The relationship between trust, self-efficacy, and outcome expectations. *International journal of human-computer studies*, 65(2), 153-169.

Meng-Lei Monica Hu Jeou-Shyan Horng and Yu-Hua Christine Sun. (2009). Hospitality teams: Knowledge sharing and service innovation performance. *Tourism management*, 30(1), 41-50.

William Ives Ben Torrey and Cindy Gordon. (2000). Knowledge sharing is a human behavior. *Knowledge management: Classic and contemporary works*, 99-129.

Zhaoquan Jian and Chen Wang. (2013). The impacts of network competence, knowledge sharing on service innovation performance: Moderating role of relationship quality. In *LISS 2012* (pp. 569-576). Springer.

Daniel Katz and Robert Louis Kahn. (1978). *The social psychology of organizations* (2. ed. ed.). New York [u.a.] : Wiley.

Claudia Loebbecke and Paul C van Fenema. (1998). Interorganizational knowledge sharing during coopetition. ECIS,

Fred Luthans. (1998). *Organizational behavior* (8. ed. ed.). Boston, Mass. [u.a.] : McGraw-Hill.

John David Millett. (1954). *Management in the public service*.

Gregory Moorhead and Ricky W. Griffin. (2001). *Organizational behavior : managing people and organizations* (6. ed. ed.). Boston, Mass. [u.a.] : Houghton Mifflin.

John W. Newstrom and Keith Davis. (1997). *Organizational behavior : human behavior at work*. New York [u.a.] : McGraw-Hill.

Ikujiro Nonaka and Hirotaka Takeuchi. (1995). *The knowledge creating company : how Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York [u.a.] : Oxford Univ. Press.

- Dennis W Organ. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington books/DC heath and com.
- Dennis W Organ. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human performance*, 10(2), 85-97.
- E. Petersen and E.G. Plowman. (1953). *Business Organization and Management*. R.D. Irwin. <https://books.google.co.th/books?id=hsBAAAAIAAJ>
- Van Dong Phung Igor Hawryszkiewicz Daniel Chandran and Binh Minh Ha. (2019). Promoting knowledge sharing amongst academics : a case study from Vietnam [Aufsatz in Zeitschrift, Article in journal]. *Journal of information & knowledge management : JIKM*, 18(3, (9)), 1950032-1950031-1950032-1950025. <https://doi.org/10.1142/s0219649219500321> [doi]
- Philip M Podsakoff Michael Ahearne and Scott B MacKenzie. (1997). Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. *Journal of applied psychology*, 82(2), 262.
- Christen Rose - Anderssen James Baldwin and Keith Ridgway. (2010). Communicative interaction as an instrument for integration and coordination in an aerospace supply chain. *Journal of Management Development*.
- Richard J Rovinelli and Ronald K Hambleton. (1976). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity.
- T.A. Ryan and P.C. Smith. (1954). *Principles of Industrial Psychology*. Ronald Press Company. <https://books.google.co.th/books?id=5Pt8AAAAMAAJ>
- Susanne Søndergaard Micky Kerr and Chris Clegg. (2007). Sharing knowledge: contextualising socio - technical thinking and practice. *The Learning Organization*.
- Paul E. Spector. (1996). *Industrial and organizational psychology : research and practice*. New York [u.a.] : Wiley.
- Negar Monazam Tabrizi and Sharon Morgan. (2014). Models for describing knowledge sharing practices in the healthcare industry: Example of experience knowledge sharing. *International journal of management and applied research*, 1(2), 48-67.
- Chalee Vorakulpipat and Yacine Rezgui. (2008). An evolutionary and interpretive

- perspective to knowledge management. *Journal of knowledge management*.
- Karen E Watkins and Victoria J Marsick. (1992). Building the learning organisation: a new role for human resource developers. *Studies in continuing education*, 14(2), 115-129.
- Mike Woodcock. (1979). *Team development manual*. Westmead : Gower Pr.
- Taro Yamane. (1970). *Statistics: An Introductory Analysis*.(2d ed.). Tokyo: John Weatherhill. In: Inc.
- Abraham Zaleznik Carl Roland Christensen and Fritz Jules Roethlisberger. (1958). *The Motivation, productivity, and satisfaction of workers : a prediction study*. Boston : Harvard Univ.
- กรวิกา มีสามเสน และ กฤษดา เขียววัฒนสุข. (2564). พฤติกรรมการจัดการความเครียดและปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 8(2), 228-241.
- กัณณ์ วีระกรพานิช. (2561). ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. *วารสารเกษมบัณฑิต* 19(ตุลาคม), 280-294.
- กัลย์ ปิ่นเกสร วิโรจน์ เกษภูบาลักษณ์ และ จีราวรรณ คงคล้าย. (2564). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของการแบ่งปันความรู้เชิงปรนัยและการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจน:หลักฐานเชิงประจักษ์ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. *สัปดาห์ : วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 27(1), 154-173.
- คณาทิพย์ ศรีวะรมย์. (2562). แนวคิดเรื่องการจัดการความรู้. *วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย*, 1(4), 41-50.
- จุฑา เทียนไทย ชัยฤทธิ์ ทองรอด บดินทร์ภัทร์ ธีรวัฒน์เดโชชัย และ เฉลิมพล ปิ่นอินทร์. (2562). บรรยากาศที่ค้ำึงถึงผู้ปฏิบัติงานและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานอยู่ชอมรยณดีในจังหวัดนครปฐม. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 6(1), 109-120.
- เจตนา สมคำนิง. (2564). ระบบประเมินราคาที่ดินจากแปลงที่ดินตัวแทนโดยใช้วิธีการเครื่องจักรเรียนรู้ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต].
- ประพันธ์ ชัยกิจอุไรใจ ชญาศรี ทรัพย์รัตน์. (2556). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น. *FEU Academic Review*, 7(1), 7-22.
- ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเกริก].
- ชัชวิน เณรหนู. (2562). พฤติกรรมที่สนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพกับทีมงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและสภาพแวดล้อมขององค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ที่มีผลต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของข้าราชการสำนักงานปลัดบัญชาทหาร มหาวิทยาลัยรังสิต].
- ชุตินันท์ แสงหวัง และ นพดล เจริญอักษร. (2564). การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ในสหกรณ์

- การเกษตร. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 11(4), 800-813.
- ชุมพล รอดแจ่ม ปรีชา ปานโนรัมย์ ไพรยา อาสิงสมานันท์ และ คณิติน สงโสภา. (2564). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมการผลิตกระดาษในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารนวัตกรรมและการจัดการ, 6(2), 143-157.
- ฐิติพงศ์ กัญจนารณ. (2566). องค์การแห่งการเรียนรู้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด. วารสารการเมือง การ บริหาร และกฎหมาย, 12(3), 295-314.
- ณัฐนิ์ สุรกาญจน์กุล แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ และ ประยงค์ มีใจชื้อ. (2564). ผลกระทบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรกรมศุลกากร. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 12(1), 242-260.
- ดวงพร บุญเลี้ยง และ อรรถกร ทองโคตร. (2561). ข้อกังวลในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามร่างพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง. วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 13(46), 13-23.
- ดุขฎี ฤชา นิกธ ยาสมร และ คำพาง ศรีท้าวปากดี. (2556). การทดสอบบทบาทของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและบรรยากาศความร่วมมือที่มีต่อความสามารถในการแข่งขันความรู้ของสถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือในประเทศไทย: การเป็นตัวแปรแทรกแซงของภาวะผู้นำเชิงอำนาจความสะอาดสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม].
- ธันชชา คงสง และ พิพธรณ พิชเชษฐศิริประภา. (2564). การศึกษาความสัมพันธ์ของมิติบุคคลความร่วมมือในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการยุค 4.0 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วารสารศิลปการจัดการ, 5(3), 574-585.
- ธรรศพงศ์ วงษ์สวัสดิ์. (2558). การใช้ระบบการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการสถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตสุโขทัย. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 10(1), 3-15.
- ธัญนันท์ บุญอยู่. (2564). อิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรมของภาวะผู้นำใฝ่บริการและการแข่งขันความรู้ในการถ่ายทอดความฉลาดทางอารมณ์สู่ประสิทธิผลในงานพยาบาลวิชาชีพในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยนครพนม, 11(2), 143-154.
- ธิภาพร ทองทักษิณ และ ศิริพร เลิศยิ่งยศ. (2565). แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของแรงงานต่างด้าว ในบริษัทรับเหมาก่อสร้าง เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 12(1), 16-30.
- นลัทศิริ นิธิศุภโชค. (2563). ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. วารสารนวัตกรรมจัดการศึกษาและการวิจัย, 2(1), 47-54.
- นิชพงศ์ ศรีมุกข์พันธุ์. (2556). การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศและการรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเทศบาลนครปฐม มหาวิทยาลัยศิลปากร].
- ปกรณ์ ลิ้มโยธิน. (2558). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธุรกิจโรงแรม. วารสารหาดใหญ่วิชาการ 13(2), 155-165.
- ปฐกร ปรีชา และ ศันสนีย์ จะสุวรรณ์. (2564). การบริหารความขัดแย้งภายในองค์กร. การประชุมวิชาการนำเสนอ

ผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14

- ประภัสสร กลีบประทุม และ ณิชเชษฐ์ พูลเจริญ วิทยานัน รัตนวิบูลย์สม. (2564). การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในภาคอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 15(1), 111-124.
- ประศาสน์ นิยม. (2563). การแบ่งปันความรู้ขององค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ในประเทศไทย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต]. ปัญจวิทย์ ศรีมุข จุฑามาศ มวลทอง และ จุรีวรรณ จันทลา. (2564). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักสรรพากรพื้นที่แห่งหนึ่ง. วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร, 41(1), 65-78.
- พิชชา ศุภเสถียร. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท ไฟร์เทรตเอ็นจิเนียริ่ง จำกัด และกลุ่มบริษัทในเครือ มหาวิทยาลัยศรีปทุม].
- ภานุพงศ์ นิลตะโก อธิยุต ทัดตมนัส และ วนิตา ศิริเลิศตระกูล. (2561). ความรู้และความสามารถของนักประเมินราคาทรัพย์สินต่อกระบวนการประเมินราคาทรัพย์สิน. วารสารวิจัยรำไพพรรณี, 12(2), 161-166.
- มงคล เอกพันธ์. (2562). อิทธิพลของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานและคุณภาพการบริการของปลัดประจำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 17(1), 118-131.
- มณีรัตน์ ปรารค์ทอง และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา แซ่ม้อย. (2562). ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูในโรงเรียนประถมศึกษา. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา *OJED*, 14(1), 1-12.
- มาลินี ศรีไมตรี และ ปิยกนิษฐ์ โชติวินิช. (2559). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้. วารสารปัญญาภิวัฒน์, 8, 259-272.
- ระบิล พันภัย และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2560). รูปแบบการเรียนรู้และวิธีการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในธนาคารพาณิชย์ไทย. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)* ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ 10(1), 1197-1215.
- ระบิล พันภัย และ จันทนา แสนสุข วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2559). ความสามารถในการแบ่งปันความรู้และผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทย. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์* 38(1), 25-63.
- รุ่งรติศ คงยังยืน. (2560). องค์กรแห่งการเรียนรู้ บรรยากาศองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการแบ่งปันความรู้ของหน่วยงานใน ฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วารสารสมาคมนักวิจัย, 22(1), 150-162.
- รุ่งรติศ คงยังยืน. (2562). การแบ่งปันความรู้. วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 7(2), 81-90.
- ลดาทพร เอกพานิช ลีสดา ยาวิลละ และ รัตนา สิทธิอ่วม. (2563). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 14(1), 175-193.
- ลิขิต ศรีแสนชัย. (2562). การปฏิบัติงานด้วยการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร. *Journal of Modern Learning Development*, 4(2), 12-20.

- ศศิธร งามแพรวพราว. (2564). การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ(องค์การมหาชน). วารสารวิชาการสถาบันพัฒนาพระวิทยากร, 3(1), 49-57.
- ศิรินันท์ ทิพย์เจริญ. (2564). อิทธิพลของความผูกพันที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายในกรุงเทพและปริมณฑล. วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 8(2), 457-466.
- สมมาตร สมาคม. (2562). ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษานาครกสกรไทย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ].
- สุจิตรา สาหา สุรยุทธ ทองคำ และ พนิดสุภา ธรรมประมวล. (2564). การจัดการความรู้ที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. วารสารวิจัยรำไพพรรณี, 15(3), 154-164.
- โสธยา สุภาพล สุวรรณิ หงษ์วิจิตร ลัดดาวลัย สำราญ ชูลิพร ลักขณาพิพัฒน์ และ เพ็ญพิชชา โปธากุล. (2564). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ ปรีทรรศน์, 10(2), 211-225.
- อริยวราธรรม รัศมีกอบกุล เนตรนภา ยานุชิตะ และ อาจารย์ที่ปรึกษา. (2559). พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีค่าจ้างและบรรยากาศการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์: กรณีศึกษานาครกพาณิชย์แห่งหนึ่ง.
- อิสรภาพ สาลี. (2556). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับการแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานซ่อมบำรุงอากาศยานบริษัทมหาชน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์].





ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ชนาธิป เฟ็งตะโก
วัน เดือน ปี เกิด	3 มิถุนายน 2537
สถานที่เกิด	นครปฐม

