

ชื่อเรื่องการวิจัย	ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้วิจัย	นางสาวชุลีพร บุรณสมภพ
ที่ปรึกษาโครงการวิจัย	นางวารุณี ศรีนาค

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มประชากรคือ บุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 63 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลลักษณะทางประชากร แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และแบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson (Pearson's Correlation) สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของ Organ โดยรวมของบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ 3.99 เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้

- ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม คือ 4.12
- ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ คือ 4.03
- ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา คือ 4.00

- ด้านพฤติกรรมความช่วยเหลือ คือ 3.93
- ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ คือ 3.87

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามค่านิยมองค์กร โดยรวมของบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ 3.88 เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้

- ด้าน ✓ Right ความถูกต้อง และด้าน C Customer focused ใส่ใจผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจ คือ 4.16
- ด้าน O On time ตรงเวลา คือ 4.15
- ด้าน R Responsive ตอบสนองทันการณ์ คือ 4.10
- ด้าน S Systematic เป็นระบบ คือ 4.05
- ด้าน D Disciplined เคารงครัดในวินัย คือ 4.03
- ด้าน E Efficient มีประสิทธิภาพ คือ 3.98
- ด้าน R Reliable เชื่อถือได้ คือ 3.83

3. ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ 4.00 โดยด้านบรรทัดฐานมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.04 ลำดับต่อมาคือด้านจิตใจ คือ 4.00 และด้านการคงอยู่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.96

เมื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล ในปี พ.ศ.2557 ในการวิจัย “การศึกษาแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” พบว่ามีความสอดคล้องกัน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากเช่นเดียวกัน และเมื่อพิจารณาปัจจัยรายชื่อของความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ด้านการคงอยู่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุดเช่นเดียวกัน

4. พบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

- ระยะเวลาที่ทำงานกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของ Organ ด้านพฤติกรรมความช่วยเหลือ
- ระยะเวลาที่ทำงานกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามค่านิยมองค์กรด้าน R Reliable เชื่อถือได้ และด้าน E Efficient ประสิทธิภาพ
- ระยะเวลาที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่

5. พบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของ Organ , พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามค่านิยมองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน ยกเว้นปัจจัยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของ Organ ด้านพฤติกรรมความช่วยเหลือและด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

<b>Title</b>	Factors Related to Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment of Officers in the Registration Office,Chiang Mai University.
<b>Author</b>	Miss Chuleeporn Buranasomphob
<b>Advisor</b>	Mrs.Warunee Srinark

## **ABSTRACT**

The objectives of this research were to study organizational citizenship behavior and organizational commitment in the Registration Office, Chiang Mai University.

The population in the study were 63 officers at Registration Office Chiang Mai University. The research instrument consisted of three questionnaires; demographic factors questionnaires, the organizational citizenship behavior scale and the organizational commitment scale. The statistics for data analysis were percentage, mean and Pearson's correlation.

The research results were as follows:

1. Overall organizational citizenship behavior based on Organ concept of officers in the Registration Office, Chiang Mai University was at a high level, with the mean of 3.99. When considering each side, can be sorted in descending order as follows.

- Courtesy with the mean of 4.12
- Civic virtue with the mean of 4.03

- Sportsmanship with the mean of 4.00
- Altruism with the mean of 3.93
- Conscientiousness with the mean of 3.87

2. Overall organizational citizenship behavior based on Core Values of officers in the Registration Office, Chiang Mai University was at the high level, with the mean of 3.88. When considering each side, can be sorted in descending order as follows.

- ✓ Right and C Customer focused with the mean of 4.16
- O On time with the mean of 4.15
- R Responsive with the mean of 4.10
- S Systematic with the mean of 4.05
- D Disciplined with the mean of 4.03
- E Efficient with the mean of 3.98
- R Reliable with the mean of 3.83

3. Overall organizational commitment of officers in the Registration Office, Chiang Mai University was at a high level, with the mean of 4.00, the highest level factor was normative commitment factor, with the mean of 4.04, the next was affective commitment factor, with the mean of 4.00 and the lowest level factor was continuance commitment factor, with the means of 3.96.

When compared the results with “The Study of the Work Motivation and Organizational Commitment of Officers in the Registration Office, Chiang Mai University” in 2014, the results of mean of the opinions on Organizational Commitment was consistent. In the same high level , and same as the lowest level factor was continuance commitment factor.

4. Found the relationship between personal factors and organizational citizenship behavior was as follows.

- Duration of work and organizational citizenship behavior based on Organ concept side of Altruism.
- Duration of work and organizational citizenship behavior based on core values side of Reliable and Efficient.
- Duration of work and organizational commitment side of continuance commitment.

5. Found the relationship between factors of organizational citizenship behavior based on Organ concept and based on core values and organizational commitment on all sides, except organizational citizenship behavior based on Organ concept side of Altruism and side of Courtesy that no statistically significant difference.