

อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน
ความผูกพันกับองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง

ภัทรา ปานะจำนงค์

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ)
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

THE INFLUENCE OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT,
JOB SATISFACTION, AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT
ON THE ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS
OF ACADEMIC SUPPORT PERSONNEL
AT A PRIVATE UNIVERSITY

PATTHRA PANACHAMNONG

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
(MANAGEMENT)

2017

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความพึงพอใจ
ในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน
ในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง

ชื่อผู้เขียน นางสาวภัทรา ปานะจำนงค์

สาขาวิชา การจัดการ

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร. นรพล จินันท์เดช

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประยงค์ มีใจซื่อ

มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(อาจารย์ ดร. สืบพงษ์ ปราบใหญ่)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร. สุภาพร เพ่งพิศ)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร. นรพล จินันท์เดช)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประยงค์ มีใจซื่อ)

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความพึงพอใจ
ในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน
ในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง

ชื่อผู้เขียน นางสาวภัทรา ปานะจำนงค์

ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การจัดการ

ปีการศึกษา 2560

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. อาจารย์ ดร. นรพล จินันท์เดช ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประยงค์ มีใจเชื้อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และเพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันกับองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีวิธีการดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 213 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอย-พหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพล

ทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันกับองค์กร
มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ABSTRACT

Thesis Title The Influence of Perceived Organizational Support,
Job Satisfaction, and Organizational Commitment on
the Organizational Citizenship Behaviors of Academic
Support Personnel at a Private University

Student's Name Miss Patthra Panachamnong

Degree Sought Master of Business Administration

Field of Study Management

Academic Year 2017

Advisory Committee

- | | |
|--------------------------------------|-------------|
| 1. Dr. Norapol Chinuntdej | Chairperson |
| 2. Asst. Prof. Dr. Prayong Meejaisue | |

In this thesis, the researcher studies the influence of perceived organizational support on organizational citizenship behaviors; the influence of job satisfaction on organizational citizenship behaviors; and the influence of organizational commitment on organizational citizenship behaviors.

In this quantitative research inquiry, the sample population consisted of 213 academic support personnel at a private university.

A questionnaire was used as a research instrument to collect data.

Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of percentage, Mean (*M*), and Standard Deviation

(SD). Multiple Regression Analysis (MRA) was also employed by the researcher.

Findings are as follows:

Perceived organizational support did not positively influence organizational citizenship behaviors. Job satisfaction positively influenced organizational citizenship behaviors. Finally, organizational commitment positively influenced organizational citizenship behaviors at a statistically significant level.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของอาจารย์ ดร. นรพล จินันท์เดช ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประยงค์ มีใจชื่อ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร. สุภาพร เพ่งพิศ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จนกระทั่งวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือการทำวิจัย

ขอขอบคุณบุคลากรมหาวิทยาลัยทุกท่านที่ช่วยตอบแบบสอบถาม และให้ความช่วยเหลือในการจัดเก็บข้อมูล และให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์

กราบขอบพระคุณครอบครัวที่คอยห่วงใยและให้กำลังใจตั้งแต่เริ่มศึกษาจนกระทั่งทำวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่เป็นแหล่งให้เรียนรู้ชีวิตและสังคมของผู้คนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาระดับปริญญาโท ทั้งนี้ เพราะเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่ทำให้การศึกษาสำเร็จลงอย่างสมบูรณ์ในทุก ๆ ด้าน

ภัทรา ปานะจำนงค์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(6)
กิตติกรรมประกาศ	(8)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพประกอบ	(15)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามในการวิจัย	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	11
การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	11
ความพึงพอใจในการทำงาน.....	26
ความผูกพันกับองค์กร	37
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	45
กรอบแนวคิดในการวิจัย	55
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	57
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	57
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	59

บทที่	หน้า
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	61
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการและการทดสอบความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม.....	62
การเก็บรวบรวมข้อมูล	82
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	82
4 การวิเคราะห์ข้อมูล	85
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	86
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ	88
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน	104
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	110
สรุปผลการวิจัย.....	111
การอภิปรายผล	113
ข้อเสนอแนะ	118
ภาคผนวก	
ก การทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม.....	121
ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	131
ค แบบสอบถาม	133
บรรณานุกรม	143
ประวัติผู้เขียน	154

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างในการวิจัย จำแนกตามกลุ่มงาน	59
2 เกณฑ์การให้คะแนน.....	61
3 ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุน ขององค์การด้านความยุติธรรม	63
4 ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุน ขององค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	64
5 ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุน ขององค์การด้านรางวัลและสภาพการทำงาน	65
6 ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงาน	66
7 ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน ด้านผลตอบแทน	68
8 ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า.....	69

ตาราง	หน้า
9 ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานด้านกำกับดูแล	70
10 ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน.....	71
11 ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามความผูกพันกับองค์กรด้านความรู้สึกรู้สึก.....	72
12 ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามความผูกพันกับองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร	73
13 ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามความผูกพันกับองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม.....	75
14 ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	77
15 ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	78
16 ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้น.....	79

ตาราง	หน้า
17 ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่.....	80
18 ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ.....	81
19 ค่าช่วงคะแนนของการแปลผลในระดับความคิดเห็น	83
20 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	86
21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การด้านความยุติธรรม	88
22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	89
23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การด้านรางวัลและสภาพการทำงาน	90
24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน	91
25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทน.....	92
26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาส และความก้าวหน้า.....	93
27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานด้านกำกับดูแล.....	94
28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน.....	95

ตาราง	หน้า
29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันกับองค์กร ด้านความรู้สึก.....	96
30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันกับองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร	97
31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันกับองค์กร ด้านบรรทัดฐานทางสังคม.....	98
32 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	99
33 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	100
34 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้น.....	101
35 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่	102
36 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ.....	103
37 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปร ของปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความพึงพอใจ ในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กรกับตัวแปรตามด้านพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	104
38 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)	105
39 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	106
40 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1-3	107

สารบัญภาพประกอบ

ภาพ	หน้า
1 ความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	16
2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	25
3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	37
4 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับองค์กรและพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร.....	45
5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	56
6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร	107

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยได้เข้าสู่ประชาคมอาเซียน หรือสมาคมประชาชาติแห่งเอเชีย-ตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nations--ASEAN) เป็นองค์กรระหว่างประเทศระดับภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ประกอบด้วย 3 เสาหลัก คือ ประชาคมการเมืองความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political-Security Community--APSC) ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community--AEC) และประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community--ASCC) ซึ่งบทบาทสำคัญที่จะส่งเสริมให้ประชาคมในด้านต่าง ๆ มีความเข้มแข็ง สามารถแข่งขันกับประเทศต่าง ๆ ได้ คือ บทบาททางการศึกษาซึ่งจัดอยู่ในประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน เนื่องจากการศึกษาเป็นรากฐานของการพัฒนาในทุก ๆ ด้านของการแข่งขันและการพัฒนาประเทศ และเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนพัฒนาประเทศ

ดังนั้น สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยจึงต้องมีการพัฒนามาตรฐานด้านต่าง ๆ ทั้งคุณภาพการเรียนของนักศึกษา การสอนของอาจารย์ และบุคลากรที่ปฏิบัติงาน เพื่อทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกสู่สังคม เพื่อพัฒนาประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจะดำเนินงานให้สำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่สามารถทำให้การพัฒนาในสถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ ขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ชุตินา คุณณะ, 2557)

บุคลากรในองค์กรเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีความสำคัญและมีคุณค่ามากที่สุด องค์กรจะไม่อาจประสบผลสำเร็จได้ถ้าหากขาดความพร้อมของปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีความรู้ (knowledge) มีทักษะ (skill) ที่เหมาะสมกับงาน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีความผูกพันกับองค์กร (organization commitment) และมีพร้อมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร Newstrom and Davis (อ้างถึงใน ฐร สุนทรายุทธ, 2556, หน้า 158) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิภาพ มีความสำคัญต่อองค์กรจะช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จ เพราะเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองของสมาชิกที่มีนิสัยช่วยเหลือผู้อื่น นอกจากนี้ ยังช่วยปกป้องชื่อเสียงขององค์กร การให้คำแนะนำพัฒนาสมาชิกที่มีพฤติกรรมดังกล่าวจะแสดงออกโดยการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น มีความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือผู้อื่น โดยปราศจากความเห็นแก่ตัว มีความอดทนต่อสิ่งที่รบกวน ให้อภัยต่อความผิดพลาดของผู้อื่น ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถส่งผ่านปัจจัยต่าง ๆ ได้หลายปัจจัย เช่น ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรของบุคลากร ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ความผูกพันกับองค์กรของบุคลากร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการสะท้อนถึงคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับองค์กร Rhoades and Eisenberger (2002, pp. 698-714) ได้ให้ความเห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะสร้างความรู้สึกลึกซึ้งตอบแทนทำให้บุคลากรเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรและมีบทบาททางสังคม ส่งเสริมความคิดของบุคลากรที่ว่า องค์กรตระหนักรู้และให้รางวัลเพื่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะให้ประโยชน์ที่ดีต่อบุคลากรในแง่ของความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้นและต่อองค์กรในแง่ของการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น รวมถึงทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันในงานและผูกพันกับองค์กรก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาพ และเมื่อสมาชิกในองค์กรเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรดังกล่าวแล้ว ย่อมมีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร ทั้งในบทบาทในหน้าที่และนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่ได้รับจากองค์กร

บุคลากรของมหาวิทยาลัยจึงมีหน้าที่รับผิดชอบต่อภารกิจขององค์กรทั้งในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ และนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ ซึ่งบ่อยครั้งพบว่า บุคลากรของ

มหาวิทยาลัยมีพฤติกรรมการทำงานแบบเฉื่อยชา มีภาวะตึงเครียด เกิดปัญหาความขัดแย้งต่อกัน หลีกเลียงกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร และมีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ต่อมหาวิทยาลัย ไม่ว่าจะเป็นการไม่ดูแลทรัพย์สินอันเป็นทรัพย์สินส่วนรวมของมหาวิทยาลัย การกล่าวหาว่าร้ายทำให้เกิดความเสียหายและเสียชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ซึ่งปัญหาพฤติกรรมดังกล่าวนี้เป็นปัญหาสำคัญที่มีผลกระทบต่อเนื่องมาสู่การปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย โดยพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมนี้อาจเกิดได้จากหลายปัจจัย เช่น มาตรฐานในการประเมินผลงาน กฎ ระเบียบขององค์กร ซึ่งอยู่ในปัจจัยของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ลักษณะของงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถ สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของบุคลากร เป็นเหตุทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน รวมถึงความรู้สึกที่ไม่มีความสุขในการทำงาน ไม่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งเกิดจากความไม่รู้สึกรักผูกพันกับมหาวิทยาลัย โดยพฤติกรรมที่กล่าวมานี้จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพลดลง ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงต้องตระหนักถึงปัจจัยต่าง ๆ ข้างต้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่สามารถส่งผลถึงพฤติกรรมของบุคลากรที่เกิดจากตัวบุคคลเองไม่ได้เกิดจากการกำหนดให้ปฏิบัติโดยองค์กร แต่เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรเต็มใจปฏิบัติงานเพื่อองค์กร โดยพฤติกรรมเหล่านี้สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร (Organ, 1988) ซึ่งเป็นรูปแบบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีหรือมีประสิทธิภาพขององค์กร

จากสภาพปัญหาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย จะทำการศึกษาผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันกับองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งก็คือ การปฏิบัติตนเป็นบุคลากรที่ดีขององค์กร เต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยต่อไป โดยมีวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับดังที่จะกล่าวต่อไป

คำถามในการวิจัย

จากกรอบแนวความคิดในการวิจัยสามารถกำหนดคำถามการวิจัยได้ ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหรือไม่
2. ความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหรือไม่
3. ความผูกพันกับองค์การมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

จากกรอบแนวความคิดในการวิจัย ได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันกับองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานของการวิจัย

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2. ความพึงพอใจในการทำงานมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

3. ความผูกพันกับองค์กรมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ดำเนินการภายใต้ขอบเขตแต่ละด้าน ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ของการศึกษาวิจัยและขอบเขตด้านประชากร ผู้วิจัยจะศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษา ซึ่งเป็นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย มีจำนวนทั้งสิ้น 456 คน และมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1973, p. 886) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 213 คน และการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (proportional stratified random sampling) จะได้กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามกลุ่มงาน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาดำเนินการวิจัยระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2560-เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การ หมายถึง มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง

บุคลากร หมายถึง บุคคลที่มหาวิทยาลัยจ้างปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่ประจำ โดยได้รับเงินเดือน ขึ้นเงินเดือน ตามกฎและประกาศของมหาวิทยาลัย

การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ หมายถึง การที่บุคลากรจะพิจารณาว่า องค์การพร้อมที่จะให้คุณค่าต่อการทุ่มเททำงานและห่วงใยในสวัสดิภาพของบุคลากร เพียงใด โดยเกิดจากความเชื่อหรือความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจาก ประสบการณ์ที่ได้รับจากองค์การในแง่มุมต่าง ๆ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ยังถูกมองว่าเป็นสิ่งรับรองว่าองค์การพร้อมที่จะช่วยเหลือให้บุคลากรได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมที่จะแก้ปัญหา รวมถึงช่วยแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ในการทำงานของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย

ความยุติธรรม หมายถึง กระบวนการความยุติธรรมในทางปฏิบัติเกี่ยวข้องกับ ความยุติธรรมของวิธีการใช้กำหนดการแบ่งสรรทรัพยากรระหว่างบุคลากร ความยุติธรรม ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการแบ่งสรรทรัพยากรควรมีผลต่อการเพิ่มการรับรู้การสนับสนุน ขององค์การมากขึ้น จำแนกความแตกต่างระหว่างลักษณะทางโครงสร้างและลักษณะ ทางสังคมของกระบวนการความยุติธรรมในทางปฏิบัติ ดังนี้ ลักษณะโครงสร้างเกี่ยวกับ กฎระเบียบข้อบังคับที่เป็นทางการและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจต่อบุคลากร เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมเพียงพอก่อนตัดสินใจอย่างสมบูรณ์ การได้รับข้อมูล ที่ถูกต้อง และการออกเสียง และลักษณะทางสังคมของกระบวนการความยุติธรรมในทาง ปฏิบัติ เกี่ยวกับคุณภาพของการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลในการแบ่งสรรทรัพยากร ลักษณะทางสังคมอาจจะประกอบด้วยการกระทำกับบุคลากรด้วยการให้เกียรติและเคารพ และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลของการตัดสินใจต่อบุคลากร

การสนับสนุนจากหัวหน้างาน หมายถึง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เกิดจากการที่บุคลากรพิจารณาว่าองค์การเห็นคุณค่าต่อการทำงานของพวกเขามากน้อย เพียงใด ซึ่งการพิจารณาดังกล่าวจะเกี่ยวเนื่องมาถึงการพิจารณาหัวหน้างานว่า เห็นคุณค่า ต่อการทำงานของพวกเขามากน้อยเพียงใดด้วยเช่นกัน การกระทำต่าง ๆ ของหัวหน้างานนั้น

เปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กรเพราะหัวหน้างานจะมีความรับผิดชอบโดยตรงต่อบุคลากร และมีหน้าที่ในการประเมินผลงานของบุคลากร ดังนั้นการกระทำต่าง ๆ ของหัวหน้างานอาจส่งผลให้เกิดทั้งความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคลากร ซึ่งบุคลากรจะพิจารณาว่าสิ่งเหล่านี้ คือ การสนับสนุนที่มาจากองค์กร

รางวัลและสภาพการทำงาน หมายถึง การดำเนินการทางด้านทรัพยากรมนุษย์ที่แสดงถึงการยอมรับในการช่วยเหลือของบุคลากรควรจะมีสัมพันธ์ในทางบวกกับการสนับสนุนขององค์กร ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับ รางวัลและสภาพการทำงานว่ามีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ดังนี้ การยอมรับ ความมั่นคงในการทำงาน ความเป็นอิสระ สิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียดในบทบาท การฝึกอบรมขนาดขององค์กร

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่รับผิดชอบ เป็นความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย

ความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะขอบเขตของงาน เป็นงานที่น่าสนใจ มีโอกาสสำหรับการเรียนรู้และได้รับการยอมรับ มีความรับผิดชอบที่ชัดเจน บุคลากรมีโอกาที่จะใช้ทักษะความสามารถของตนเอง มีความหลากหลายของงาน มีอิสระในการทำงาน รวมถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีการทำงานที่ดีสำหรับบุคลากรที่กำลังปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของแรงจูงใจของบุคลากร ที่ช่วยให้บุคลากรเชื่อว่างานที่พวกเขาเหล่านั้นปฏิบัติมีความสำคัญ มีความหมายและมีความท้าทาย

ความพึงพอใจในด้านผลตอบแทน หมายถึง องค์กรจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม เพราะบุคลากรเชื่อว่าการไม่ได้รับค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม บุคลากรก็จะไม่มีความสุขในการทำงานให้กับองค์กร รวมไปถึงการได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ จากองค์กรตลอดจนผลประโยชน์อื่น ๆ เมื่อบุคลากรพบว่าสิ่งที่ตนได้รับมีคุณค่าเหมาะสมกับความต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในด้านโอกาสและความก้าวหน้า หมายถึง บุคลากรมีโอกาสำหรับความก้าวหน้า เลื่อนตำแหน่งและความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้น องค์กรสามารถใช้โอกาสความก้าวหน้าเป็นรางวัลสำหรับบุคลากรที่มีประสิทธิภาพสูง เป็นการสร้าง

แรงจูงใจสำหรับบุคลากร เพื่อที่จะใช้ความพยายามมากขึ้น นอกจากนี้ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งยังสามารถทำให้บุคลากรนั้นเห็นคุณค่าในตนเองได้

ความพึงพอใจในด้านการกำกับดูแล หมายถึง มีความสามารถที่จะให้ความช่วยเหลือด้านเทคนิคและการสนับสนุนพฤติกรรมที่ดีของบุคลากร ผู้บังคับบัญชาต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนบุคลากร เพื่อลดความไม่พอใจในบางอย่างของบุคลากร บทบาทของผู้บังคับบัญชาเป็นเรื่องยากมาก จึงต้องมีทักษะความเป็นผู้นำและความสามารถในการรักษาบุคลากรทุกคนอย่างเป็นธรรม

ความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงาน หมายถึง มนุษย์ต้องการการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในสถานที่ทำงานของตนเอง ต้องการการสนับสนุนความร่วมมือ ความสะดวกสบาย ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือเกี่ยวกับการทำงาน ดังนั้น จะต้องมีความเป็นมิตร และมีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อนร่วมงานที่ดีสามารถนำไปสู่ความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้ นอกจากนี้ ความรู้สึกที่ดีของการปฏิบัติเป็นทีม มีการให้กำลังใจในการทำงาน และรับผิดชอบร่วมกัน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานสามารถลดความเครียดในการทำงานได้

ความผูกพันกับองค์กร หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อองค์กร โดยเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวให้บุคลากรปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรต่อไป แบ่งองค์ประกอบเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ความผูกพันด้านความรู้สึก หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากความรู้สึก และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และเต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร

ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคลากร โดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่บุคลากรให้กับองค์กรและผลตอบแทนที่บุคลากรได้รับจากองค์กร โดยแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานของบุคลากรว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

ความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากค่านิยม วัฒนธรรมหรือบรรทัดฐานของสังคมเป็นความผูกพันเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองสิ่งที่บุคลากร ได้รับจากองค์การซึ่งแสดงออกในรูปของความจงรักภักดี

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติงานด้วยความคิดสร้างสรรค์ มีการตื่นตัวเกินกว่าบทบาทที่กำหนดให้ไว้ ซึ่งหน่วยงานหรือองค์การนั้น ๆ มิได้บังคับหรือกำหนดไว้ให้ปฏิบัติ แต่สมาชิกเต็มใจและยินดีที่จะปฏิบัติโดยไม่มีค่าตอบแทนหรือแรงจูงใจเป็นรางวัล ซึ่งสรุปความสำคัญและประโยชน์ของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีหรือมีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นหรือเพื่อนร่วมงานทันทีเมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานขึ้นด้วยความสมัครใจ เพื่อป้องกันหรือแก้ไขปัญหานั้นที่เกี่ยวข้องกับงาน

พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์การนั้นต้องอาศัยพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำหรือการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจผลกระทบต่อผู้อื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น

พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบาย หรือแม้แต่ความเครียดก็ตาม ในบางครั้งเรามีสิทธิ์ที่จะแสดงถึงข้อข้องใจที่เกิดขึ้นในงาน แต่การร้องทุกข์ดังกล่าว อาจทำให้ฝ่ายจัดการต้องแบกรับภาระมากเกินไป ดังนั้น บุคลากรเหล่านั้นจึงควรมีความอดทนอดกลั้นต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกโดยการรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์การ เป็นผู้ที่มีความร่วมมือกับการประชุมเป็นอย่างดี เก็บความลับ แสดงความคิดเห็นในเวลาที่เหมาะสมและในรูปแบบที่สอดคล้องกับองค์การ

พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบภายในองค์การ โดยเอาใจใส่เคารพต่อกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบ คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์การ ไม่ใช้เวลางานต่อการปฏิบัติสิ่งอื่นนอกเหนือ

การทำงานภายในองค์กรหนึ่ง ๆ นั้น บุคลากรทุกคนถือเป็นสมาชิกในองค์กร ดังนั้น บุคลากรทุกคนควรร่วมมือกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากวัตถุประสงค์การวิจัยที่คาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงาน อิทธิพลของความผูกพันกับองค์กร มีผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทิศทางใด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้านวิชาการ เป็นการเพิ่มองค์ความรู้ในด้านของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้
2. เพื่อพัฒนาบุคลากรในมหาวิทยาลัยในด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กร และส่งเสริมการมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากผลการทดสอบการวิจัยสามารถทำให้ทราบถึง ตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 3 ด้านว่า มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีได้มากน้อยเพียงใด ดังนั้น มหาวิทยาลัยสามารถนำผลการวิจัยนี้เป็นเครื่องมือในการสร้างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ ยังเป็นการเพิ่ม ผลการปฏิบัติงานที่ดีให้กับบุคลากรในมหาวิทยาลัยอีกด้วย

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันกับองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งเนื้อหา ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (perceived organizational support)
2. ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction)
3. ความผูกพันกับองค์กร (organizational commitment)
4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organizational citizenship behaviors)

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (perceived organizational support) หมายถึง การที่บุคลากรจะพิจารณาว่าองค์กรพร้อมที่จะให้คุณค่าต่อการทุ่มเททำงานและห่วงใยในสวัสดิภาพของบุคลากรเพียงใด โดยเกิดจากความเชื่อหรือความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ได้รับจากองค์กรในแง่มุมต่าง ๆ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังถูกมองว่าเป็นสิ่งรับรองว่าองค์กรพร้อมที่จะช่วยเหลือให้บุคลากรได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมที่จะแก้ปัญหา รวมถึงช่วยแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ในการทำงานของบุคลากรด้วย (Rhoades, Eisenberger,

& Armeli, 2001, p. 828) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Eisenberger, Fasolo, and David-LaMastro (1990, pp. 51-55) ที่กล่าวว่า การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรเป็นการรับรู้ของบุคลากรว่า องค์กรได้มองเห็นคุณค่าในการทำงานของบุคลากรเพียงใด มีการแสดงถึงความห่วงใยและสนับสนุนให้บุคลากรมีความเป็นอยู่ที่ดี และการรับรู้สนับสนุนจากองค์กรจะทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรและผูกพันกับงานที่ทำ นอกจากนี้ Rhoades and Eisenberger (2002, pp. 565-573) ยังได้กล่าวถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันกับองค์กร ความรู้สึกที่สัมพันธ์กับงาน และตอบสนองความรู้สึกที่ส่งผลงานในด้านความพึงพอใจในงาน และอารมณ์ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน (Gilbreath & Benson, 2004, pp. 255-259) โดยบุคลากรจะประเมินจากการรับรู้จากประสบการณ์ผ่านนโยบายขององค์กรและกระบวนการทำงาน (Shore & Tetrick, 1991, p. 638) ซึ่งบุคลากรจะพิจารณาจากผลตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปแบบการเพิ่มขึ้นของค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งการสนับสนุนด้านทรัพยากร สวัสดิการ และค่านิยมขององค์กรที่ทำให้เกิดความร่วมมือเพื่อให้บรรลุความต้องการ ได้รับ การยกย่องและการยอมรับ รวมทั้งจากผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กร อาจอยู่ในรูปของผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน โบนัส หรือผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปของตัวเงิน เช่น สวัสดิการ การอบรมต่าง ๆ (Eisenberger, Huntington, Hutchinson, & Sowa, 1986, pp. 500-504)

ในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร บุคลากรจะถูกประเมินเป็นต้นทุน และผลประโยชน์อยู่เสมอว่า ต้นทุนและผลประโยชน์สมดุลกันหรือไม่ ทำให้บุคลากรมีการประเมินผลประโยชน์กับองค์กร ทั้งในด้านต้นทุน การทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงาน ความรักและความผูกพันกับองค์กร เช่น การที่องค์กรเห็นคุณค่าของบุคลากร หรือผลงาน การใส่ใจ การดูแลความเป็นอยู่ ผลลัพธ์ คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีการสนับสนุนขององค์กรเสนอถึงการทำตามความต้องการทางด้าน อารมณ์ ความรู้สึกทางสังคมและการประเมินผลประโยชน์ของความพยายามในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นของบุคลากร โดยเกิดจากการรับรู้ถึงขอบเขตที่องค์กรให้ความสำคัญ ให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่เกี่ยวกับสวัสดิภาพของบุคลากร ดังนั้น การสนับสนุนขององค์กรจะช่วยเพิ่มความผูกพันทางด้านอารมณ์ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์กร

และความคาดหวังของบุคลากรว่า การปฏิบัติงานที่ได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้นจะได้รับการตอบแทน ผลลัพธ์ทางด้านพฤติกรรมของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรจะประกอบด้วย การปฏิบัติงานในหน้าที่และนอกเหนือหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น ความเครียด และพฤติกรรมถดถอยที่ลดลง เช่น การขาดงานเป็นประจำและการลาออก (Rhoades & Eisenberger, 2002, pp. 565-573; Shore & Shore, 1995, pp. 149-153) สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร หมายถึง ความเชื่อของบุคลากรที่มีต่อองค์กรว่า องค์กรนั้นได้ให้คุณค่าในการทุ่มเทการทำงานและมีความห่วงใยความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร ซึ่งจะอยู่ในรูปแบบของผลตอบแทน เช่น เงินเดือน สวัสดิการ การจัดสรรทรัพยากรในองค์กร ผ่านนโยบาย บรรทัดฐาน ระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรนี้จะช่วยให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณค่าที่ต้องตอบแทนองค์กรด้วยการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความผูกพันกับองค์กรตามมา อีกทั้งยังรู้สึกภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (organizational support)

แนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange) การแลกเปลี่ยนระหว่างกันของคนในสังคมเป็นสิ่งที่มาตั้งแต่เริ่มมีการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมมนุษย์ ต้องมีทั้งการรับและการให้ ไม่ว่าจะเป็นการแลกเปลี่ยนสิ่งของ หรือแลกเปลี่ยนความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนเป็นธรรมชาติทางสังคมที่อยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจที่จะแลกเปลี่ยนตอบแทนในกันอนาคต

การแลกเปลี่ยนเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ ซึ่งการตอบแทนของผู้รับลักษณะเฉพาะเจาะจง และการแลกเปลี่ยนทางสังคม เป็นการกระทำโดยความสมัครใจของบุคคลอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจ โดยมีความคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลที่ตนปรารถนาและมีการตอบแทนให้แก่กันในอนาคต โดยการแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้น การตอบแทนมิได้มีการกำหนดเฉพาะเจาะจงดังเช่นการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ และจะให้ความสำคัญกับบรรทัดฐานทางสังคมของการแลกเปลี่ยนตอบแทน ตามปกติเมื่อบุคคลได้รับสิ่งของหรือผลประโยชน์ใด ๆ จากบุคคลอื่นแล้ว บุคคลควรตอบแทนด้วยสิ่งต่าง ๆ แก่บุคคลนั้นตามความเหมาะสม

ทั้งนี้ สามารถนำทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมมาอธิบายความสัมพันธ์ขององค์การได้ คือ ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดการแลกเปลี่ยนกับองค์การ เมื่อบุคลากรประเมินความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนทางสังคม โดยผ่านการสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อบุคลากร เช่น องค์การมีรางวัลทางสังคมหรือรางวัลที่จับต้องได้ บุคลากรได้รับการตอบสนองที่ดีก็จะรับรู้ถึงความห่วงใยที่องค์การมีให้ ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ และมีความรู้สึกต้องตอบแทนให้กับองค์การโดยการพยายามทุ่มเททำงานและมีความจงรักภักดี รวมทั้งต้องการคงอยู่กับองค์การต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ Rhoades and Eisenberger (2002, pp. 288-297) และ Settoon, Bennett, and Liden (1996, pp. 219-223) ที่พบว่า การสนับสนุนจากองค์การส่งผลในทางบวกต่อคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับองค์การ และความผูกพันกับองค์การ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การนั้นเกิดจากการที่บุคลากรมององค์การว่าเป็นเสมือนบุคคล การกระทำต่าง ๆ ที่ดำเนินการโดยตัวแทนขององค์การ บุคลากรจะพิจารณาจากการกระทำของตัวแทนองค์การ ได้แก่ บทบาทขององค์การทั้งเชิงนิรนัย จริยธรรม และความรับผิดชอบ รวมถึงนโยบายองค์การ บรรทัดฐาน วัฒนธรรมองค์การ อำนาจหน้าที่ของตัวแทน โดยการกระทำของตัวแทนนั้นมีทั้งด้านบวกและด้านลบ ซึ่งจะมีผลต่อทัศนคติของบุคลากรในองค์การ Eisenberger et al. (1986, pp. 500-504) ได้พัฒนาแบบสำรวจการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (The Survey of Perceived Organizational Support--SPOS) เพื่อศึกษาความเชื่อโดยรวมของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่บุคลากรได้รับว่า องค์การได้มองเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานให้กับองค์การ มีความห่วงใยความเป็นอยู่ของบุคลากร การศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การได้รับอิทธิพลความถี่ ระดับ และความจริงใจของการยกย่องยอมรับจากองค์การหรือตัวแทนองค์การ นอกจากนี้ ยังมีด้านรางวัล เช่น ค่าตอบแทน ระดับตำแหน่ง การเพิ่มคุณค่างาน และอิทธิพลของกฎระเบียบขององค์การ มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งการสนับสนุนจากองค์การเป็นสิ่งสะท้อนถึงคุณภาพและความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับองค์การ หากบุคลากรรับรู้ว่าได้รับการสนับสนุนจากองค์การ

ก็จะประเมินองค์การในทางบวก มีความผูกพันและตั้งใจทำงานให้กับองค์การ
เป็นการแลกเปลี่ยน มีความพอใจในการทำงานกับองค์การต่อไป

Rhoades and Eisenberger (2002, p. 699) กล่าวว่า กระบวนการทางจิตใจ
เป็นผลจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ดังนี้

1. จากบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนตอบแทน (reciprocity norm) การรับรู้
การสนับสนุนจากองค์การ จะสร้างความรู้สึกลูกตอบแทนที่จะห่วงใยเกี่ยวกับสวัสดิภาพ
ขององค์การ และมีพฤติกรรมช่วยเหลือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

2. การห่วงใย การให้การยอมรับ และการเป็นที่เคารพ เป็นผลมาจากการรับรู้
การสนับสนุนจากองค์การจะตอบสนองความต้องการด้านอารมณ์สังคม ทำให้บุคลากร
เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การ และมีสถานะด้านบทบาททางสังคมในองค์การ

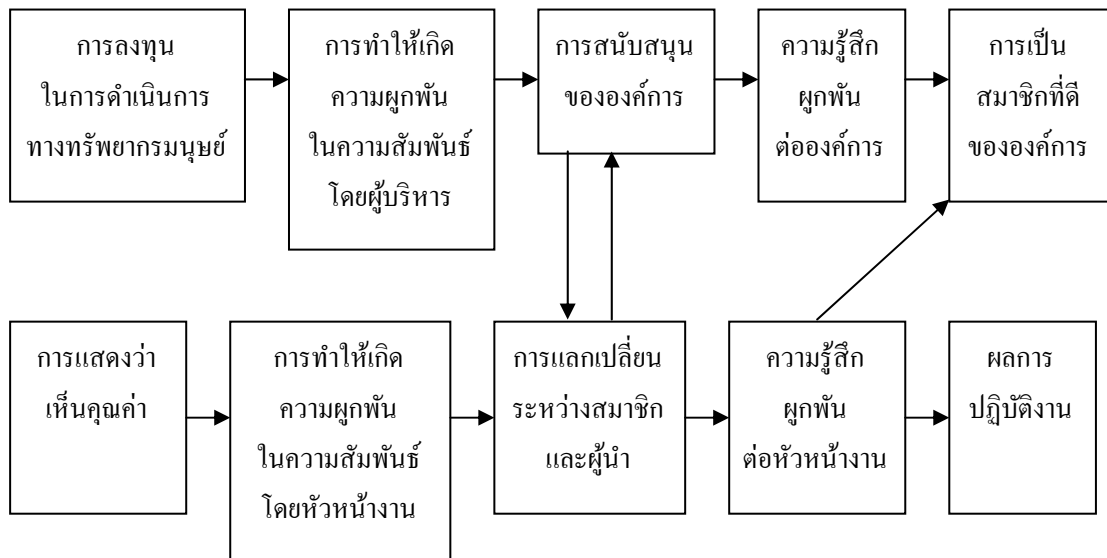
3. ความคาดหวังรางวัลจากผลการปฏิบัติ การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ
ส่งเสริมให้บุคลากรเห็นว่าองค์การตระหนักรู้และให้รางวัลเมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี

กระบวนการเหล่านี้มีผลดีต่อบุคลากร เช่น ความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น
ความรู้สึกลด้านอารมณ์ทางบวกและผลดีต่อองค์การ เช่น ความผูกพันด้านอารมณ์เพิ่มขึ้น
ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น และลดการลาออกจากงาน ประโยชน์ของทฤษฎีการสนับสนุน
ขององค์การ คือ ทำให้เกิดความชัดเจนในการพยากรณ์และสามารถตรวจสอบได้
ทั้งในส่วนของปัจจัยที่มีอิทธิพลและผลที่ตามมาของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

Shore (2002) กล่าวว่า การสนับสนุนขององค์การเป็นความเชื่อของบุคลากร
เกี่ยวกับการให้คุณค่าในการช่วยเหลือขององค์การ และความห่วงใยในความเป็นอยู่
โดยบุคลากรจะพัฒนาการรับรู้การสนับสนุนขององค์การผ่านกระบวนการให้เหตุผล
ต่อคุณลักษณะหรือคุณภาพของรางวัลที่องค์การให้หรือบทลงโทษโดยสมาชิกในองค์การ
ที่มีอำนาจมากกว่า ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ คือ
ระดับของรางวัลหรือการสนับสนุนที่ให้นั้นต้องสะท้อนภาพของการได้ตรงมาอย่าง
รอบคอบ เมื่อบุคลากรรับรู้ถึงการได้รับรางวัลที่พิจารณาได้ตรงมาอย่างรอบคอบจาก
องค์การ จะทำให้เกิดการรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์การ

การสื่อสารความต่าง ๆ ที่ส่งจากผู้บริหารหรือหัวหน้างานที่บอกถึงความใส่ใจ
ขององค์การนั้นบุคลากรจะเพิ่มความรู้สึกลผูกพันและความไว้วางใจระหว่างบุคลากรกับ

องค์การและตอบสนองต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ โดยการขาดงานน้อยลง และแสดงให้เห็นถึงความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ



ภาพ 1 ความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ที่มา. จาก *Psychological Contract: Definition and Distinctiveness*, by L. Shore, 2002, Retrieved March 22, 2018, from <http://www.rhsmith.umd.edu/hcit/docs/psychcon.pdf>

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ

การสนับสนุนขององค์การมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคลากร ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น ดังนั้น องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนขององค์การจึงมีความสำคัญ 3 องค์ประกอบ ดังนี้ (Rhoades & Eisenberger, 2002, p. 699)

1. ความยุติธรรม (fairness) กระบวนการความยุติธรรมในทางปฏิบัติเกี่ยวข้องกับความยุติธรรมของวิธีการใช้กำหนดการแบ่งสรรทรัพยากรระหว่าง เสนอว่า ความยุติธรรมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการแบ่งสรรทรัพยากรควรมีผลต่อการเพิ่มการรับรู้การสนับสนุน

ขององค์การมาก (Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski, & Rhoades, 2002, pp. 565-573) จำแนกความแตกต่างระหว่างลักษณะทางโครงสร้างและลักษณะทางสังคมของกระบวนการความยุติธรรมในทางปฏิบัติ ดังนี้

1.1 ลักษณะโครงสร้างเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับที่เป็นทางการและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจที่มีผลต่อบุคลากร เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมเพียงพอ ก่อนตัดสินใจอย่างสมบูรณ์ การได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และการออกเสียง

1.2 ลักษณะทางสังคมของกระบวนการความยุติธรรมในทางปฏิบัติ เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลในการแบ่งสรรทรัพยากร ลักษณะทางสังคมอาจจะประกอบด้วย การกระทำกับบุคลากรด้วยการให้เกียรติและเคารพ และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลของการตัดสินใจต่อบุคลากร

2. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (supervisor support) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เกิดจากการที่บุคลากรพิจารณาว่าองค์การเห็นคุณค่าต่อการทำงานของพวกเขามากน้อยเพียงใด ซึ่งการพิจารณาดังกล่าวจะเกี่ยวเนื่องมาถึงการพิจารณาหัวหน้างานว่าเห็นคุณค่าต่อการทำงานของเขามากน้อยเพียงใดด้วยเช่นกัน การกระทำต่าง ๆ ของหัวหน้างานนั้นเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์การ เพราะหัวหน้างานจะมีความรับผิดชอบโดยตรงต่อบุคลากร และมีหน้าที่ในการประเมินผลงานของบุคลากร ดังนั้น การกระทำต่าง ๆ ของหัวหน้างานอาจส่งผลให้เกิดทั้งความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคลากร ซึ่งบุคลากรจะพิจารณาว่าสิ่งเหล่านี้ คือ การสนับสนุนที่มาจากองค์การ ดังเช่น การศึกษาการรับรู้การสนับสนุน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะขึ้นอยู่กับสถานะภายในองค์การของหัวหน้างาน กล่าวคือ บุคลากรจะมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้าในระดับสูงต่อหัวหน้างานที่มีสถานะภายในองค์การที่มีระดับต่ำ เนื่องจากการทำงานที่ใกล้ชิดกับบุคลากรมากกว่า หัวหน้างานที่มีสถานะภายในองค์การระดับสูง และจากความเชื่อของบุคลากรในเรื่องการประเมินผลงานของบุคลากร โดยหัวหน้างานนั้น ข้อมูลที่ได้ในการประเมินจะถูกส่งต่อไปใช้ในการจัดการระดับสูงขององค์การต่อไป ซึ่งเหตุผลนี้ทำให้บุคลากรเชื่อมโยงการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

3. รางวัลและสภาพการทำงาน (organizational rewards and job conditions)

Shore and Shore (อ้างถึงใน Rhoades & Eisenberger, 2002, pp. 698-702) เสนอว่าการดำเนินการทางด้านทรัพยากรมนุษย์ที่แสดงถึงการยอมรับในการช่วยเหลือของบุคลากรควรมีสัมพันธ์ในทางบวกกับการสนับสนุนขององค์กร ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับรางวัลและสภาพการทำงานว่ามีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ดังนี้

3.1 การยอมรับ (recognition) การจ่ายค่าตอบแทน (pay) และการเลื่อนตำแหน่งงาน (promotion) ตามที่ได้กล่าวถึงทฤษฎีการสนับสนุนขององค์กรของ Eisenberger et al. (1986, p. 501) พบว่า รางวัล และผลตอบแทนสามารถทำให้บุคลากรมีเจตคติในทางบวกต่อองค์กร และทำให้บุคลากรมีความพยายามและทุ่มเทในการทำงานมากยิ่งขึ้น เนื่องจากบุคลากรรับรู้ว่าการให้การสนับสนุนต่อบุคลากรเป็นอย่างดีส่งผลให้เกิดความรู้สึกต้องตอบแทนบุญคุณขององค์กร จึงทำให้บุคลากรทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ ดังนั้น จึงเป็นการสนับสนุนต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

3.2 ความมั่นคงในการทำงาน (job security) เป็นการรับรองว่าองค์กรประสงค์ที่จะรักษาจำนวนบุคลากรในอนาคตไว้ ซึ่งเป็นการคาดหวังที่บ่งบอกถึงการสนับสนุนขององค์กรที่แข็งแกร่ง โดยเฉพาะในอีกไม่กี่ปีนี้ที่การลดขนาดองค์กรจะเป็นที่แพร่หลาย (Rhoades & Eisenberger, 2002, pp. 698-702)

3.3 ความเป็นอิสระ (autonomy) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับการควบคุมดูแลในระหว่างที่บุคลากรทำงานของตนเองจนเสร็จเรียบร้อย ประกอบด้วยการวางแผน กระบวนการปฏิบัติงาน และลักษณะการทำงานที่หลากหลาย การแสดงความไว้วางใจในตัวบุคลากรขององค์กรที่จะตัดสินใจว่าบุคลากรจะทำงานของตนเองได้จนเสร็จสมบูรณ์ ความเป็นอิสระจึงควรที่จะเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมากขึ้น (Eisenberger, Rhoades, & Cameron, 1999, pp. 1026-1030; Geller, 1982, pp. 56-60; Hogan, 1975, pp. 533-537)

3.4 สิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียดในบทบาท (role stressors) สิ่งทีกระตุ้นให้เกิดความเครียด (stressors) กล่าวถึงความต้องการทางสภาพแวดล้อมที่บุคลากรรู้สึกว่

ไม่สามารถที่จะรับมือจัดการได้ บุคลากรถือเอาสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดที่เกี่ยวข้องกับงานว่าเป็นเงื่อนไขที่ถูกควบคุมโดยองค์กร ซึ่งตรงกันข้ามกับเงื่อนไขที่มีอยู่ในตัวงาน หรือผลมาจากความกดดันภายนอกองค์กร สิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดควรทำให้ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรลดลง สิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียดนั้นสัมพันธ์กับ 3 ลักษณะบทบาทของบุคลากรในองค์กรที่ทำให้การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรลดลง คือ (1) งานมากเกินไป รวมถึงความต้องการที่เกินกว่าที่บุคลากรจะสามารถทำได้ สำเร็จภายในเวลาที่ให้ได้ (2) บทบาทที่คลุมเครือ รวมถึงการขาดข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของบุคคล (3) ความขัดแย้งในบทบาทรวมถึงหน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่ขัดแย้งซึ่งกันและกัน (Rhoades & Eisenberger, 2002, pp. 698-702)

3.5 การฝึกอบรม (training) การฝึกอบรมงานเป็นการดำเนินการที่สื่อถึงการมอบหมายอำนาจหน้าที่ตามที่จำเป็นให้กับบุคลากร ดังนั้นจึงเป็นการนำไปสู่การเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

3.6 ขนาดขององค์กร (organizational size) บุคลากรจะมีความรู้สึกว่ามีคุณค่าน้อยลงในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ เนื่องจากองค์กรที่มีขนาดใหญ่มักมีนโยบายที่เป็นทางการสูง และมีกระบวนการทำงานที่ไม่ยืดหยุ่น ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากร ซึ่งส่งผลให้ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรลดลงความยืดหยุ่นที่ลดลงนั้นได้มาจากกฎระเบียบข้อบังคับสามารถลดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรให้น้อยลงได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอนำแนวความคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002, p. 699) ที่ได้ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความยุติธรรม (fairness) การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (supervisor support) และ รางวัลและสภาพการทำงาน (organizational rewards and job conditions) ใช้เป็นตัวแปรในการวิจัยกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ เนื่องจากมีความสอดคล้องกับองค์การมากที่สุด

ผลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของบุคลากรที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมากมาย ได้แก่

1. ความผูกพันกับองค์กร จากแนวความคิดพื้นฐานเรื่องการแลกเปลี่ยนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทำให้บุคลากรรับรู้ว่าคุณค่าที่ตนมีหน้าที่ที่จะต้องรักและห่วงใยองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเพิ่มความผูกพันกับองค์กร บุคลากรจะรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รู้สึกว่าต้องปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทในสังคม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังทำให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเองมีความหมายและได้รับการยอมรับจากองค์กร (Rhodes, Eisenberger, & Armeil, 2001, pp. 825-836) สอดคล้องกับแนวความคิดเรื่องบรรทัดฐานเกี่ยวกับการตอบแทน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยสร้างความรู้สึกลำบากในบุญคุณขององค์กรที่ให้การดูแลเอาใจใส่ชีวิตความเป็นอยู่ของบุคลากรซึ่งทำให้บุคลากรมีความรู้สึกต้องตอบแทนบุญคุณขององค์กรด้วยการดูแลเอาใจใส่และห่วงใยในสวัสดิภาพขององค์กรด้วย เช่นเดียวกันกับความรู้สึกลำบากในบุญคุณขององค์กรจากที่กล่าวในข้างต้นจะส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร (Armeli, Eisenberger, Fasolo, & Lynch, 1998, pp. 288-292; Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch, & Rhoades, 2001, p. 49)

ดังเช่นการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในครู จำนวน 361 คน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กร ด้านการใส่ใจขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ด้านการเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมาทำงาน และความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ ทำให้พนักงานต้องตอบแทนคืนให้กับองค์กร ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร (Eisenberger et al., 1986, pp. 500-504) สอดคล้องกับการศึกษาความสัมพันธ์ในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในพนักงานอาชีพต่าง ๆ 6 อาชีพ คือ ครูในโรงเรียนมัธยม เสมียน พนักงานฝ่ายผลิต ตัวแทนประกัน อาจารย์มหาวิทยาลัย และตำรวจลาดตระเวน จำนวน 350 คน พบว่า การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าที่ตนมีหน้าที่ที่จะต้องรักและห่วงใยในสวัสดิภาพขององค์กรจากที่กล่าวในข้างต้นจะส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

ต่อองค์การ มีความพยายามในการทำงานมากยิ่งขึ้น ($r = .71$) (Eisenberger et al., 1990, pp. 51-59)

ผลการวิจัยเรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ ความเกี่ยวพันในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่ง” พบว่า (1) พนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการบริหารการยุติธรรม ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและด้านรางวัลและเงื่อนไขในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (2) พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (3) พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเกี่ยวพันในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (4) พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับค่อนข้างดี และ (5) ความเกี่ยวพันในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการบริหารการยุติธรรมสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ร้อยละ 49.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (สุเชาว์ เครือแก้ว และถวัลย์ เนียมทรัพย์, 2559, หน้า 191)

2. สภาพจิตใจและอารมณ์ในการทำงาน (job-related affect) การรับรู้การสนับสนุนมีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคลากร ความพึงพอใจในงาน และสภาพอารมณ์ที่ดี (positive mood) ของบุคลากร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเพราะบุคลากรได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านอารมณ์สังคม และยังส่งผลให้พนักงานมีระดับความคาดหวังต่อรางวัลและผลตอบแทนเพิ่มมากขึ้น เมื่อมีผลงานที่ดีขึ้น รวมทั้งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะเป็นสัญญาณที่บ่งบอกถึงความช่วยเหลือจากองค์การที่มีต่อบุคลากรที่กำลังเดือดร้อนและต้องการความช่วยเหลือ การได้รับการสนับสนุนจากองค์การจะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่าต่อองค์การ และยังส่งเสริมให้เกิดสภาพอารมณ์ที่ดีด้วย

3. การมีส่วนร่วมในงาน (job involvement) หมายถึง การที่บุคลากรแสดงตนเองและให้ความสนใจต่อการเข้าร่วมทำงานในงานหนึ่ง การที่องค์การรับรู้ถึงความสามารถ

ของบุคลากรจะมีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมในงานของบุคลากร จึงเป็นผลให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะสามารถเพิ่มระดับความสนใจต่อการมีส่วนร่วมในงานของบุคลากร

4. พฤติกรรมการผลถงาน (withdrawal behavior) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเพิ่มความรู้สึกต่อองค์กรด้านจิตใจ ซึ่งจะลดพฤติกรรมการผลถงานในแบบต่าง ๆ เช่น ทำงานเฉื่อยชา การขาดงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังสามารถช่วยลดแนวโน้มการลาออก และเพิ่มพฤติกรรมที่ดีของบุคลากรภายในองค์กร

5. ความเครียด (stresses) การสนับสนุนด้านเครื่องมือและการสนับสนุนทางอารมณ์ในระหว่างที่บุคลากรต้องการความช่วยเหลือจะช่วยลดความตึงเครียดในการปฏิบัติงาน มีงานวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะสามารถช่วยลดผลกระทบด้านลบที่เกิดจากการทำงาน เช่น ความเครียด ความเหนื่อยล้า ความเบื่อหน่ายในงาน ความวิตกกังวลลงได้ (Rhoades et al., 2001, pp. 825-829)

6. ความต้องการคงอยู่ในองค์กร (desire to remain) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการคงอยู่ในองค์กร โดยความต้องการคงอยู่ในองค์กรนั้นจะแตกต่างจากความรู้สึกที่ต้องติดอยู่กับองค์กรอันเนื่องมาจากหากบุคลากรลาออกจากองค์กรจะต้องมีค่าใช้จ่ายสูง และบุคลากรจะลาออกจากองค์กรเดิมหากได้รับข้อเสนอที่ดีกว่า เช่น ค่าตอบแทน หรือตำแหน่งที่สูงกว่าเดิม

7. ผลการปฏิบัติงาน (performance) การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานในหน้าที่กับผลการปฏิบัติงานพิเศษและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับการถอนพฤติกรรม เช่น การขาดงาน การส่งงานไม่ทันกำหนดและการลาออก รวมทั้งพบว่า การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของทีมงาน พบว่า เมื่อบุคลากรรับรู้ว่าการให้การสนับสนุนก็จะมีรู้สึกต้องตอบแทนและจะเป็นการเพิ่มผลการปฏิบัติงานและลดพฤติกรรมในด้านลบ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการดำเนินงานของบุคลากรและเป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ ขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (มาริสสา อินทรเกิด และวิโรจน์ เกษภูลักษ์ณ์, 2559, หน้า 135)

8. ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) การศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในอดีต พบว่าการเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรให้มากขึ้นสามารถทำได้โดยการพัฒนาระบบการสื่อสารในการทำงานของบุคลากร ซึ่งระบบการสื่อสารในการทำงานมีความหมายรวมไปถึงเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่แสดงการสนับสนุน และให้โอกาสสำหรับการพัฒนาบุคคล ๆ หนึ่ง (Dam, Oreg, & Schyns, 2008, pp. 313-317)

ดังนั้น หากผู้บังคับบัญชานับสนุนจะเหมือนเป็นการพัฒนาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และเป็นการแสดงการส่งเสริมต่อผลลัพธ์ในการทำงานอีกด้วย การสนับสนุนเช่นนี้ทำให้บุคลากรในองค์กร เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังเช่นการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานในโรงงานผลิตเครื่องมือ จำนวน 55 คน พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน (Witt, 1991, pp. 1490-1494) สอดคล้องกับการศึกษากับพนักงานจากองค์กรต่าง ๆ จำนวน 295 คน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยทั่วไป (Eisenberger, Cummings, Armeli, & Lynch, 1997, pp. 812-816) มีการศึกษารวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 73 เรื่อง และวิเคราะห์พบว่า การได้รับการดูแลที่ดีจากองค์กรด้านความยุติธรรมการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและสภาพการทำงานที่น่าพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน อารมณ์ทางบวก ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ผลการปฏิบัติงานที่ดี และอัตราการลาออกที่ลดลง โดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ (Rhoades & Eisenberger, 2002, pp. 698-714) และงานวิจัยที่ทำการศึกษาเชิงประจักษ์ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน (Poon, Salleh & Senik, 2007, pp. 35-39) นอกจากนั้นยังพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในการทำงาน ส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ และเกิดความผูกพันทางจิตใจ ต่อองค์กรสิ่งที่ตามมา คือ บุคลากรมีความปรารถนาที่จะทำงานกับองค์กรอย่างต่อเนื่อง (Lankau & Scandura, 2002, pp. 779-783)

นอกจากนี้ ยังมีผลการวิจัยของ ยุวดี ศิริทรัพย์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ: กรณีศึกษา

มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ สอดคล้องกับ Chiang and Hsieh (2011) ศึกษาเรื่อง *The Impacts of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment on Job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior* เป็นการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและพลังอำนาจทางจิตวิทยาที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรกลาง โดยศึกษาพนักงานโรงแรมในประเทศไทยได้วัน จำนวน 513 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทางบวก รวมถึง Doaei, Mortazavi, and Nouri (2010, pp. 13-34) ศึกษาเรื่อง “Modeling the Effect of Perceived Organizational Support on Citizenship Behavior (Case of Study: PARS Hotel)” เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ โมเดลอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา RARS hotel ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการสำนึกในหน้าที่ ด้านการมีน้ำใจนักกีฬา และด้านการคำนึงถึงผู้อื่น

ฉันทะ จันทะเสนา, (2559, หน้า 92) ศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของธรรมาภิบาลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ” ได้สนใจศึกษาว่า ธรรมาภิบาลมีอิทธิพลอย่างไรต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการศึกษาพบว่า ธรรมาภิบาลมีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันกับองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลด้านบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

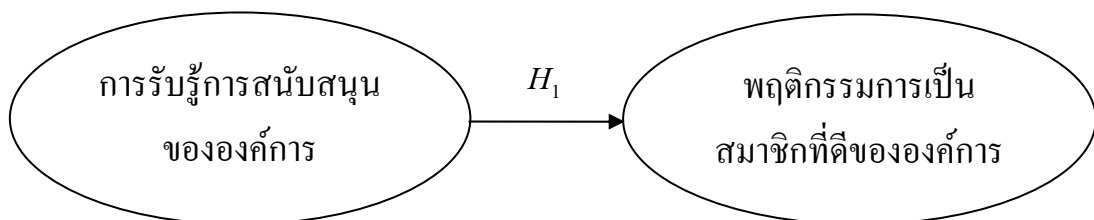
จากผลการวิจัยเรื่อง การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของบุคลากร-

สายวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ กลุ่มรัตนโกสินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยภายในของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ปัจจัยภายนอกของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจาก องค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001(ฐิตวัฒน์ ทองแก้ว และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2560)

นอกจากนี้ ยังผลการวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับผลวิจัยดังกล่าวข้างต้นที่ได้กล่าวมา ดังเช่น ผลงานวิจัยของ Pianluprasidh (2005) ศึกษาเรื่อง *The Effect of Perceived Organizational Support and Organizational Commitment of Organizational Citizenship Behavior among Nurses in Thailand* เป็นการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการรับรู้ การสนับสนุนขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่มีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรของพยาบาลในประเทศไทย โดยศึกษาพยาบาลและหัวหน้าพยาบาล จำนวน 164 คน จากโรงพยาบาลของรัฐในภาคเหนือของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับการรับรู้ การสนับสนุนขององค์กร

จากผลการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นสมมติฐาน-ของการวิจัยได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีผลทางบวกต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร



ภาพ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกหรือลบของแต่ละบุคลากรที่มีต่องาน ซึ่งเป็นเจตคติหรืออารมณ์ที่มีต่อการตอบสนองต่องานที่ปฏิบัติ เมื่อบุคลากรมีความรู้สึกในทางบวกต่องานก็จะส่งเสริมให้ผลการปฏิบัติงานนั้นสูงขึ้น Shermerhorn (อ้างถึงใน วิลาส ทองสุทธิ, 2552, หน้า 160) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ 2 แนวทาง คือ แนวทางแรก ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกสนองตอบต่อสภาพงาน ซึ่งสามารถทำความเข้าใจได้คล้ายกับเรื่องเจตคติ กล่าวคือ เราอาจไม่สังเกตเห็นถึงความพึงพอใจได้โดยตรง แต่สามารถคาดเดาจากการแสดงออกและพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ แนวทางที่สอง ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลของความต้องการหรือความคาดหวังของบุคลากรที่เกิดจากการเปรียบเทียบกับการกระทำที่บุคลากรได้รับ บุคลากรจะทำงานตามระดับความคาดหวังที่ตนเองได้คุณค่าต่องานนั้น ๆ แตกต่างกัน และเกี่ยวข้องกับผลตอบแทนหรือรางวัลในการทำงาน คือ รางวัลภายนอก ได้แก่ รายได้ และการเลื่อนตำแหน่ง ส่วนรางวัลภายใน ได้แก่ ความพึงพอใจจากเพื่อนร่วมงาน และงานที่มีคุณค่า ผลตอบแทนจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานและปรารถนาจะทำงานนั้นในทางตรงกันข้าม หากเมื่อผลตอบแทนไม่เป็นไปตามความคาดหวัง บุคลากรจะเกิดความไม่พึงพอใจและอาจแสวงหาความพึงพอใจที่อื่น ซึ่งอาจเป็นการเปลี่ยนงานหรือให้ความสำคัญต่อกิจกรรมอื่น ๆ ในชีวิต

ในการวัดมิติของความพึงพอใจในการทำงานสามารถวัดได้ 5 องค์ประกอบ ดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 คือ ตัวงาน หมายถึง งานที่บุคลากรปฏิบัติเป็นงานที่น่าสนใจ และเปิดโอกาสให้บุคลากรมีโอกาสเรียนรู้และมีส่วนรับผิดชอบ

องค์ประกอบที่ 2 ผลตอบแทนหรือรายได้ที่ได้รับมีความคุ้มค่า รวมถึงวิธีการที่ได้รับผลตอบแทนนั้น

องค์ประกอบที่ 3 โอกาสของความก้าวหน้าที่บุคลากรจะได้รับจากองค์การ

องค์ประกอบที่ 4 หัวหน้างานมีความสามารถในการด้านเทคนิคและการจัดการที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

องค์ประกอบที่ 5 ผู้ร่วมงานที่บุคลากรทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์ลักษณะใด นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง เจตคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่องาน โดยบุคลากรที่มีความพอใจในงานสูงจะมีเจตคติในทางบวกต่องาน ตรงข้ามกับบุคลากรที่ขาดความพอใจในงานก็จะมีเจตคติในทางลบต่องานที่ปฏิบัติ การที่บุคลากรมีมุมมองต่องานที่ปฏิบัติโดยสื่อผ่านทางอารมณ์และความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พื่อนั้นเป็นเจตคติด้านความรู้สึก (affective attitude) ทั้งในเชิงความรู้สึก (feelings) ความคิด (thoughts) และความตั้งใจ (intentions)

สรุปได้ว่า ความพื่อนั้นเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่แสดงออกในการทำงาน เนื่องจากความพื่อนเป็นเจตคติด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบในงานที่ปฏิบัติอยู่ โดยจะแสดงออกมาในรูปของความสนใจในงาน ความกระตือรือร้น ความเต็มใจในการทำงาน ดังนั้น เมื่อบุคลากรมีความพื่อนในการทำงานนั้นแล้ว ย่อมปฏิบัติงานได้ดีประสบผลสำเร็จได้มากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความพื่อนในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความพื่อนในการทำงาน

ความพื่อนในการทำงาน เป็นการศึกษารูปแบบหนึ่งของพฤติกรรมและเป็นการศึกษาที่มีรากฐานมาจากการจูงใจ (motivation) ดังนั้น การศึกษาในเรื่องนี้จึงใช้หลักการตามทฤษฎีการจูงใจเป็นสำคัญ โดยเฉพาะทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับการทำงาน (work motivation) มีทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความพื่อนในการทำงาน ดังเช่น Porter and Lawler ได้ศึกษาทฤษฎีการจูงใจ ซึ่งจะเน้นเกี่ยวกับเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานกับความพื่อน ความคาดหวังของรางวัลที่บุคลากรจะได้รับเท่าเทียมกัน จะทำให้เกิดความพื่อน บุคลากรจะคำนึงถึงคุณค่าของรางวัลที่จะได้รับ ซึ่งรางวัลที่จะได้รับนั้น ประกอบด้วย รางวัลภายนอก (extrinsic rewards) และรางวัลภายใน (intrinsic rewards) บุคลากรแต่ละคนจะทำการประเมินผลเกี่ยวกับความเสมอภาคหรือความยุติธรรมของรางวัล รวมถึงระดับความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ถ้าบุคลากรเกิดความรู้สึกว่ารางวัลที่ได้รับมีความเสมอภาคหรือยุติธรรม บุคลากรก็จะเกิดความพื่อนในการทำงานนั้น

ทฤษฎีการจูงใจของ Porter and Lawler (อ้างถึงใน นิติพล ภูตะโชติ, 2556, หน้า 209) มีปัจจัยที่สำคัญเกี่ยวกับเรื่องการจูงใจ ดังนี้

1. รางวัลภายนอก (extrinsic rewards) และรางวัลภายใน (intrinsic rewards)
รางวัลภายนอก ได้แก่ รายได้ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทน ความมั่นคง
รางวัลภายใน ได้แก่ การยอมรับตัวเอง ความรู้สึกถึงความสำเร็จของงาน ซึ่งจะทำให้
บุคลากรเกิดความดีใจ พึงพอใจ ชื่นชมในผลงานที่ทำ
2. ความสำเร็จของงาน ประสิทธิภาพของงานจะแสดงออกมาที่ผลของงาน
3. ความยุติธรรม บุคลากรจะรับรู้ความยุติธรรมหรือความเสมอภาคได้จาก
ค่าตอบแทนหรือรางวัลที่บุคลากรได้รับ รางวัลจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบุคลากร
ถ้ารางวัลหรือค่าตอบแทนที่ได้รับมีความยุติธรรม บุคลากรจะพึงพอใจ แต่ถ้ารางวัล
หรือค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับเกิดความไม่เสมอภาคไม่ยุติธรรม จะเกิดความผิดหวัง
และไม่พึงพอใจกับค่าตอบแทนและรางวัลที่ได้รับ

นอกจากบุคลากรยังต้องการความพึงใจในเนื้องาน ซึ่งทำให้ส่งผลต่อความก้าวหน้า
และความสำเร็จของตนเอง Costly and Todd (อ้างถึงใน สุรพล พะยอมแย้ม, 2541, หน้า 90) ได้กล่าวถึงปัจจัยจูงใจ ดังนี้ (1) ความสำเร็จของงาน (achievement) ความสำเร็จ
ที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าทำงานสำเร็จหรือมีความต้องการที่จะทำให้สำเร็จ
สิ่งที่จำเป็น คือ งานนั้นควรเป็นงานท้าทายความสามารถ (2) ความก้าวหน้าของงาน
(advancement) แต่ละคนจะได้รับความก้าวหน้าโดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่
มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มเติมความรู้ (3) การยอมรับนับถือ (recognition)
เป็นผลมาจากความสำเร็จ และ (4) ความรับผิดชอบ (responsibility)

เมื่อบุคลากรได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจงานของบุคลากร
จะช่วยให้เกิดความผูกพันในงาน มีความต้องการที่จะได้รับความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัย
ค้ำจุนนั้น ควรประกอบด้วย (1) สภาพแวดล้อม (physical working condition)
เป็นสิ่งแวดล้อมกายภาพในการทำงาน (2) ความมั่นคง (security) เป็นผลมาจากความเชื่อ
ของตนเองว่า ได้รับการปกป้องในความยุติธรรม ต้องการความมั่นคง (3) หลักเกณฑ์
การปฏิบัติงาน (procedure and rules) หากหลักเกณฑ์นั้นไม่เหมาะสมหรือไม่ยุติธรรม
ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (4) ปฏิสัมพันธ์ในกลุ่ม (group interaction) เป็นสิ่งหนึ่ง

ที่มีความสำคัญในด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน หากความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรไม่ดี อาจทำให้เกิดความขัดแย้งและความไม่พอใจในงาน และ (5) การจ่ายค่าตอบแทน (compensation) หมายถึง การจ่ายเงินและองค์ประกอบทางเศรษฐกิจอื่น ๆ รวมถึงค่าจ้าง เงินเดือน และผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานหรือเมื่อออกจากงาน

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1964) ได้อธิบายพฤติกรรมในรูปของเป้าหมายของบุคลากร การเลือก และความคาดหวังเกี่ยวกับประสิทธิผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่ทั้งนี้ ต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่ว่าบุคลากรจะต้องรู้ว่าตนเองต้องการ หรือได้รับสิ่งใดจากการปฏิบัติงาน ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบที่ส่งผลร่วมกันต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร 3 องค์ประกอบ คือ การรับรู้คุณค่า (valence) ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (instrumentality) และความคาดหวัง (expectancy)

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน

เมื่อบุคลากรอยู่ในสภาวะอารมณ์ที่พึงพอใจในงาน ย่อมหมายถึง บุคลากรนั้นมีสภาวะอารมณ์ที่ดี หรือเป็นไปในทางบวก ด้วยการประเมินภาพรวมในระหว่างการทำงานหรือประสบการณ์ทั้งหมดของบุคลากร โดยทั่วไปแล้วการที่จะระบุว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานมากน้อยเพียงใด จะต้องอาศัยการศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน โดย Luthans (อ้างถึงใน สุรพล พะยอมแย้ม, 2541, หน้า 91) ได้สรุปองค์ประกอบดังกล่าว ดังนี้ อารมณ์ตอบสนองต่อสถานการณ์ทำงานนั้น อารมณ์ตอบสนองต่อการเปรียบเทียบผลตอบแทนจริงจากการทำงานกับผลตอบแทนตามความคาดหวัง และอารมณ์ตอบสนองที่มีต่อลักษณะต่าง ๆ ของงานนั้น ได้แก่ ตัวงาน (work itself) ค่าจ้าง (pay) โอกาสก้าวหน้า (promotion opportunities) หัวหน้างาน (supervisor) และเพื่อนร่วมงาน (co-worker)

ความพึงพอใจเป็นเรื่องของอารมณ์และความรู้สึก ตลอดจนกระแสนะแสดงของความคิดที่จะแสดงออกถึงแนวโน้มพฤติกรรมที่บุคลากรนั้นจะแสดงออกในการทำงาน องค์ประกอบในการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน อาจแตกต่างกันไปตามแนวคิดและหลักวิธีการที่ศึกษาสนใจ ตัวอย่างของการแบ่งกลุ่มลักษณะหรือองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานที่ Arvey (อ้างถึงใน สุรพล พะยอมแย้ม, 2541, หน้า 91) แบ่งออกเป็น

2 กลุ่ม ได้แก่ ความพึงพอใจภายใน (intrinsic satisfaction) และความพึงพอใจภายนอก (extrinsic satisfactions) และ Hackman and Oldman (อ้างถึงใน สุรพล พะยอมแย้ม, 2541, หน้า 92) ได้แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบเช่นกัน ได้แก่ องค์ประกอบด้านบริบท (context satisfaction) ซึ่งมีความมั่นคงในงาน (security) ค่าตอบแทน (pay) ผู้ร่วมงาน (co-worker) และการกำกับแนะนำและดูแลในงาน (supervision) กับองค์ประกอบด้านอารมณ์และความรู้สึก (affective satisfaction) อันเป็นความพึงพอใจที่อยู่ในรูปแบบที่จูงใจให้ทำงานนั้น ๆ ต่อไป (internal work motivation) ซึ่งอาจรวมถึงความรู้สึกพอใจที่ได้เห็นความก้าวหน้าในการทำงานนั้น ๆ (growth satisfaction)

Herzberg (อ้างถึงใน สร้อยตระกูล (ดิยานนท์) อรรถมานะ, 2545, หน้า 100) ได้พิจารณาปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ โดยการศึกษาพบว่า ความรู้สึกที่ดีนั้น โดยทั่วไปมักจะมีคู่ไปกับลักษณะในเนื้องาน (job content) ส่วนความรู้สึกที่ไม่ดีนั้นจะมีคู่ไปกับสภาพที่อยู่ล้อมรอบงาน หรือลักษณะนอกเนื้องานหรือบริบทของงาน (job context) Herzberg ได้สรุปว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจนี้ว่าปัจจัยจูงใจ (motivators) ปัจจัยจูงใจนี้คือ ความสำเร็จ (achievement) การได้รับการยอมรับ (recognition) ความก้าวหน้า (advancement) ตัวงานเอง (work itself) ความเป็นไปที่จะเจริญเติบโต (possibility of growth) และความรับผิดชอบ (responsibility) ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (job dissatisfaction) นั้นจะสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเนื้องาน ซึ่ง Herzberg เรียกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจนี้ว่า ปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) หรือปัจจัยเพื่อความคงอยู่ (maintenance factors) ปัจจัยสุขอนามัยนี้มีหลายประการ คือ สถานภาพ (status) สัมพันธภาพกับการควบคุมผู้บังคับบัญชา (relations with supervision) คุณภาพของการควบคุมผู้บังคับบัญชา (quality of supervision) นโยบายการบริหารของบริษัท (company policy and administration) ความมั่นคงในงาน (job security) สภาพการทำงาน (working conditions) ค่าจ้าง (pay) เมื่อนำเอาประเด็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยมารวมกันจึงเรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factors theory)

Herzberg (อ้างถึงใน สร้อยตระกูล ดิยานนท์, 2545, หน้า 100) เห็นว่า ปัจจัยสุขอนามัยนั้นเป็นสภาพแวดล้อมอันสำคัญยิ่งของงานที่จะรักษาคนไว้ในองค์การ

ในลักษณะที่ทำให้บุคลากรพอใจที่จะทำงานได้ กล่าวคือ ถ้าปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสาเหตุทำให้บุคลากรเกิดความไม่พอใจในงาน ถึงแม้ปัจจัยสุขอนามัยจะได้รับการตอบสนองก็จะเป็นเพียงช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานเท่านั้น และแม้ผู้บริหารจะพยายามลดสิ่งที่ทำให้บุคลากรไม่พอใจในการทำงานมาจนถึงระดับศูนย์ และพยายามตอบสนองความต้องการเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัยเพียงใด ก็เป็นแต่เพียงการทำให้ไม่เกิดความไม่พึงพอใจขึ้นเท่านั้น แต่จะไม่สามารถนำไปสู่ความพอใจในงาน หรือจูงใจให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเต็มความสามารถได้นั้น คือ ปัจจัยสุขอนามัยในตัวของมันเองไม่สามารถจูงใจบุคลากร มีแต่ปัจจัยจูงใจเท่านั้นที่จะจูงใจบุคลากรให้ทำงานได้ ดังนั้น ทฤษฎีของ Herzberg บุคลากรจะต้องทำงานที่มีลักษณะท้าทายจะเป็นการจูงใจให้บุคลากรทำงานอย่างแท้จริง

Vroom (อ้างถึงใน สุรพล พะยอมแย้ม, 2541, หน้า 93) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. การนิเทศงานของหัวหน้า มีความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและบุคลากร มีผลอย่างมากต่อทัศนคติ ขวัญ ความสุขในการทำงาน และประสิทธิภาพของผลงาน โดยพฤติกรรมของหัวหน้างานควรมีลักษณะ (1) คำนึงถึงความต้องการของลูกน้อง ซึ่งหัวหน้าให้ความสำคัญกับลูกน้องมักจะสนับสนุน สนใจทั้งในเรื่องงานและส่วนตัว เข้าใจถึงข้อผิดพลาดของลูกน้อง ในขณะเดียวกัน หัวหน้างานจะต้องสามารถควบคุมระดับของผลงานให้อยู่ในระดับสูงด้วย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่หัวหน้าจะต้องมีส่วนช่วยให้ลูกน้องปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน และ (2) ให้อิสระในการตัดสินใจ ซึ่งการที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจสามารถทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานได้

2. เพื่อนร่วมงาน ความต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นซึ่งเป็นความต้องการของบุคคลโดยทั่วไป ลักษณะของเพื่อนร่วมงานที่นำไปสู่ความพึงพอใจในงาน ได้แก่ (1) ระดับการปฏิสัมพันธ์กันไปสู่การพัฒนาทัศนคติที่ดีต่อกัน อันนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน (2) มีทัศนคติที่คล้ายกันของเพื่อนร่วมงาน (3) ระดับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน บุคคลจะเกิดความพึงพอใจหากได้รับการยอมรับและรู้สึกว่าคุณค่าต่อกลุ่ม (4) มีเป้าหมายที่ตรงกัน ความพึงพอใจในงานสามารถเพิ่มขึ้นได้ หากผู้ร่วมงานมีเป้าหมาย

ที่ตรงกันก็จะสามารถมีส่วนช่วยซึ่งกันและกันในการทำงาน และ (5) ความแตกต่างของบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีทัศนคติและค่านิยมที่แตกต่างกัน โดยมีผลต่อการมีสัมพันธกันของกลุ่ม

3. ลักษณะงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ งานที่ไม่ซ้ำซาก มีการหมุนเวียนงาน เป็นงานที่สามารถให้ทักษะและความชำนาญเพิ่มขึ้น เปิดโอกาสให้บุคลากรมีการวางแผน และกำหนดวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ บุคลากรจะต้องมีทักษะหรือความสามารถที่เหมาะสมกับงานด้วย

4. ค่าจ้าง ระดับค่าจ้างเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานได้ เนื่องจากบุคคลมีการเปรียบเทียบค่าจ้างที่ตนได้รับกับผู้อื่น

5. โอกาสความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน เนื่องจากโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งจะนำไปสู่ค่าตอบแทน อำนาจ และสถานภาพที่สูงขึ้น การเลื่อนตำแหน่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อบุคคลในเรื่องการควบคุม ลักษณะงานเพื่อนร่วมงานและค่าจ้าง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคลากรด้วย บุคลากรจะเกิดความไม่พึงพอใจในงานหากโอกาสความก้าวหน้า หรือการเลื่อนตำแหน่งไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง

6. ตารางเวลาการทำงาน ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่า บุคลากรจะมีเวลาสำหรับชีวิตส่วนตัวมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ ความแตกต่างของบุคคลมีผลต่อความชอบตารางการทำงานเช่นกัน

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำการวัดความพึงพอใจในการทำงานจากทัศนคติหรือแง่มุมที่เกี่ยวกับงานของ Smith (อ้างถึงใน Mujirarat Phatarajariyakul, 2012, pp. 50-52) ได้พัฒนาแบบวัดดัชนีพรรณนางาน (Job Descriptive Index--JDI) ประกอบด้วยความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน

1. ด้านลักษณะงาน (job) เป็นลักษณะขอบเขตของงาน เป็นงานที่น่าสนใจ มีโอกาสสำหรับการเรียนรู้และได้รับการยอมรับ มีความรับผิดชอบที่ชัดเจน บุคลากรมีโอกาสที่จะใช้ทักษะความสามารถของตนเอง มีความหลากหลายของงาน มีอิสระในการทำงาน รวมถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีการทำงานที่ดีสำหรับบุคลากรที่กำลัง

ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของแรงจูงใจของบุคลากร ที่ช่วยให้บุคลากรเชื่อว่างานที่พวกเขาเหล่านั้นปฏิบัติมีความสำคัญ มีความหมายและมีความท้าทาย

2. ด้านผลตอบแทน (pay) องค์การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม เพราะบุคลากรเชื่อว่า การไม่ได้รับค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม บุคลากรก็จะไม่มีความสุขในการทำงานให้กับองค์การ รวมไปถึงการได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ จากองค์การ ตลอดจนผลประโยชน์อื่น ๆ เมื่อบุคลากรพบว่าสิ่งที่ตนได้รับมีคุณค่าเหมาะสมกับความต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3. ด้านโอกาสความก้าวหน้า (promotion) บุคลากรมีโอกาสด้านความก้าวหน้าเลื่อนตำแหน่งและความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้น องค์การสามารถใช้โอกาสความก้าวหน้าเป็นรางวัลสำหรับบุคลากรที่มีประสิทธิภาพสูง เป็นการสร้างแรงจูงใจสำหรับบุคลากรเพื่อที่จะใช้ความพยายามมากขึ้น นอกจากนี้ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งยังสามารถทำให้บุคลากรนั้นเห็นคุณค่าในตนเองได้

4. ด้านการกำกับดูแล (supervision) มีความสามารถที่จะให้ความช่วยเหลือด้านเทคนิคและการสนับสนุนพฤติกรรมที่ดีของบุคลากร ผู้บังคับบัญชาต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนบุคลากร เพื่อลดความไม่พอใจในบางอย่างของบุคลากร บทบาทของผู้บังคับบัญชาเป็นเรื่องยากมาก จึงต้องมีทักษะความเป็นผู้นำและความสามารถในการรักษาบุคลากรทุกคนอย่างเป็นธรรม

5. ด้านเพื่อนร่วมงาน (co-worker) มนุษย์ต้องการการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ในสถานที่ทำงานของตนเอง ต้องการการสนับสนุนความร่วมมือ ความสะดวกสบายให้คำแนะนำและความช่วยเหลือเกี่ยวกับการทำงาน ดังนั้นจะต้องมีความเป็นมิตรและมีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อนร่วมงานที่ดีสามารถนำไปสู่ความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้ นอกจากนี้ ความรู้สึกที่ดีของการปฏิบัติเป็นทีม มีการให้กำลังใจในการทำงานและรับผิดชอบร่วมกัน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานสามารถลดความเครียดในการทำงานได้

ผลของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานส่งผลเป็นวงกว้าง เมื่อบุคลากรมีระดับความพึงพอใจในการทำงานต่ำนั้น อาจเนื่องมาจากความคับข้องใจที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดีจะด้วยเหตุผลใด ๆ ก็ตาม ซึ่งอาจทำให้ต้องลาออกจากงาน บุคลากรที่ไม่ชอบในงานหรือไม่พึงพอใจในงานมีแนวโน้มจะขาดงาน (absenteeism) บ่อย ๆ และอาจหนักถึงการลาออกจากงาน (turnover) บุคลากรทั่วไปอาจคาดหมายได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจที่สูงกว่าน่าจะจะไม่คิดลาออกจากงาน ผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำมักจะคิดลาออกจากงานไปแสวงหาที่ที่บุคลากรคิดว่าจะมีความพึงพอใจมากกว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการเข้าออกงานกับความพึงพอใจนี้จะเห็นได้ชัด โดยเฉพาะในช่วงที่มีการจ้างงานเต็มที่ในตลาดแรงงาน ซึ่งในสถานการณ์เช่นนั้นคนทำงานจะมีโอกาสเลือกงานที่จะทำได้มากกว่า เพราะฉะนั้น การเข้าออกงานของบุคลากรจึงแสดงให้เห็นได้ถึงระดับความพอใจที่ต่ำสำหรับงานเดิม (สร้อยตระกูล ดิวนานท์, 2545, หน้า 143)

Organ (1988) ได้ทดสอบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยสร้างแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร รวมทั้งสิ้น 30 ข้อ โดยให้หัวหน้างานประเมินพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และใช้แบบวัดดัชนีพรรณนางาน (Job Descriptive Index--JDI) ในการวัดภาพรวมและแง่มุมต่าง ๆ ของความพึงพอใจในงาน พบว่า ค่าสัมพัทธ์ระหว่างภาพรวมความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเท่ากับ 0.41 เช่นเดียวกับ Bolon (1997, pp. 221-241) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาล และบุคลากรในโรงพยาบาล โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 202 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในงาน ใช้แบบวัดดัชนีพรรณนาของ Smith, Kendall, and Hulin (1969) และเครื่องมือที่ใช้วัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร คัดแปลงมาจาก Smith, Organ, and Near (1983) ได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน และสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า ความพึงพอใจรายด้าน ประกอบด้วย

ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านการนิเทศ และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากนี้ ยังพบว่า ความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงาน สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Smith et al. (1983, pp. 653-657) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาขอบเขตของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้วยการวิเคราะห์เส้นทาง (path analysis) โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารขนาดใหญ่ 2 แห่ง ที่ตั้งอยู่ทางตะวันตกตอนกลางของประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 220 คน โดยการแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ 2 ด้าน คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (altruism) และพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม (compliance) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) มีความสัมพันธ์ทางตรงกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาส่งผลทางตรงกับพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม และ Organ and Konovsky (1989, pp. 157-164) ได้ศึกษาการรับรู้และปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษาพนักงานในโรงพยาบาล 2 แห่ง จำนวน 369 คน พบว่า ความคิดต่องาน ทั้งการประเมินเกี่ยวกับงานและค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยการรับรู้ว่าการได้รับค่าจ้างและโอกาสการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Podsakoff, Ahearne, and Mackenzie (2000, pp. 516-526) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในกลุ่มงาน 18 กลุ่ม เป็นพนักงานในส่วนสำนักงาน (white-collar) และพนักงานมืออาชีพ (professional) จากองค์การ 12 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่ถูกประเมินว่ามีระดับความพึงพอใจสูง จะมีการแสดงระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าพนักงานที่ถูกประเมินว่ามีระดับของความพึงพอใจที่ต่ำกว่า สอดคล้องกับ Robbins (2001) ที่กล่าวว่า บุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะทำให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์การ ส่งผลให้เกิด

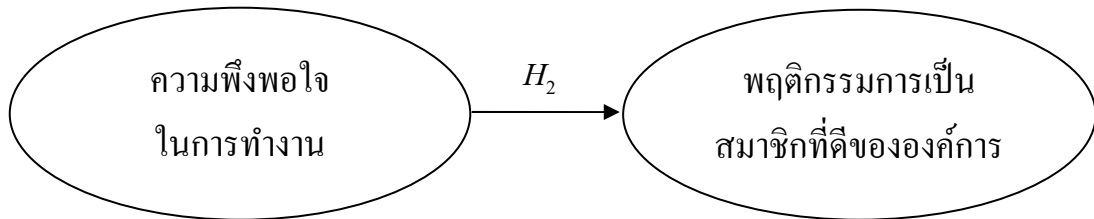
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่นการพูดถึงองค์กรในด้านบวก การช่วยเหลือบุคคลอื่น และทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ที่รับผิดชอบ

นอกจากนี้ ยังมีผลการวิจัยของ สุชาดา สีสวรรณ (2546) ศึกษาเรื่อง *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงานและผลการปฏิบัติของบริษัท แอ่ง โกล-ไทย จำกัด* ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจ สภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับ ผลการศึกษาของ กรรณิกา ปาป้อง (2548) เรื่อง *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ พนักงาน* ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสภาพสมรสแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 และความพึงพอใจในชีวิตของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ ความช่วยเหลืออย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01

อชรียา ร่มวงศ์ (2546) ศึกษาเรื่อง *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัท-บางจากกรีนเนท จำกัด* ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1 และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และยังพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความร่วมมือและด้านสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือด้านความสุภาพอ่อนน้อม และด้านความมีน้ำใจนักกีฬา ไม่พบว่า มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติ และไม่พบว่า ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นสมมติฐานของการวิจัยได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร



ภาพ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ความผูกพันกับองค์กร

ความผูกพันกับองค์กร (organizational commitment) เป็นภาวะทางจิตใจที่สัมพันธ์กับงาน โดยมีเป้าหมายที่จะแสดงออกทางเจตคติและพฤติกรรมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความรู้ ความสามารถ ความพยายามที่มีอยู่เพื่อปฏิบัติงานให้องค์กร ความผูกพันไม่ใช่สถานะเพียงชั่วคราวหรือเฉพาะการณืเท่านั้น แต่ยังรวมถึงกระบวนการความคิดที่มีประสิทธิภาพครอบคลุมและมีความต่อเนื่อง ไม่เฉพาะเพียงแค่เป้าหมายเป้าหมายหนึ่งเหตุการณ์ บุคลากร หรือพฤติกรรมใดโดยเฉพาะ (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker, 2002, p. 71) แต่เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกขององค์กร และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อ

องค์การ มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ (สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2552, หน้า 79)

ดังนั้น การที่สมาชิกขาดความผูกพันกับองค์การจะส่งผลในแง่ลบต่อองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะก่อให้เกิดการละเลยเพิกเฉยต่อการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนนำไปสู่การลาออกจากองค์การไปในที่สุด (Withey & Cooper, 1989, pp. 521-525) ความผูกพันกับองค์การสามารถส่งผลที่เป็นประโยชน์กับองค์การ คือ สมาชิกจะทุ่มเททำงานเพื่อองค์การมากขึ้น บางครั้งอาจเป็นพฤติกรรมนอกเหนือจากบทบาทที่ได้รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งบุคลากรยินดีกระทำเพื่อองค์การโดยมิได้หวังสิ่งตอบแทนใด ๆ (Smith et al., 1983, pp. 653-657) และเป็นเจตคติที่บุคลากรมีความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในองค์การตลอดไป มีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การจึงแสดงพฤติกรรมการเป็นเจ้าขององค์การ ความผูกพันนี้สามารถทำนายพฤติกรรมในอนาคตที่บุคลากรจะปฏิบัติต่อองค์การ รวมถึงสามารถทำนายการเปลี่ยนแปลงงานของบุคลากรได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Mowday, Porter, and Steers (1982, p. 27) ที่กล่าวว่า ความผูกพันเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีตามปกติเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น และผลักดันให้บุคลากรเต็มใจที่จะอุทิศตนเพื่อสร้างสรรค์ให้องค์การอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น และแสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ

สรุปได้ว่า ความผูกพันกับองค์การเกิดขึ้นจากความรู้สึก เจตคติของบุคลากร ที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์การ ซึ่งในความสัมพันธ์นี้สามารถทำนายถึงผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมที่แสดงออกต่อองค์การ ผู้ที่มีความผูกพันกับองค์การจะรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ มีความเต็มใจที่พร้อมจะทุ่มเทความพยายามอย่างที่สุดเพื่อองค์การ รวมทั้งต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์การของตนเองตลอดไป และจะอุทิศตนในการทำงานเพื่อให้เกิดผลในการปฏิบัติที่ตรงตามเป้าหมายที่องค์การได้ตั้งไว้ ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารในองค์การที่จะทำอย่างไรที่จะสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรเพื่อที่จะรักษามูลค่าที่ดีมีประสิทธิภาพเหล่านั้นให้อยู่กับองค์การตลอดไป

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันกับองค์การ

มีผลการศึกษาที่เกี่ยวกับความผูกพันกับองค์การมากมาย แต่ยังไม่มีการศึกษาใดที่นำเสนอแบบจำลองที่สามารถชี้ชัดหรือตัดสินใจว่าอะไรคือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการก่อตัวของความรู้สึกผูกพันต่อองค์การได้อย่างครอบคลุมและสมบูรณ์แบบจากการสำรวจมีตัวแปรที่ถูกใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์การไว้หลายตัวแปร ทั้งนี้ Mowday, Steers, and Porter (1979, p. 225) ได้นำเสนอแนวคิดเรื่องความผูกพันกับองค์การ ซึ่งเน้นที่อารมณ์ความรู้สึกของพนักงานที่ยึดมั่นต่อองค์การ โดยได้กล่าวถึงความผูกพันกับองค์การใน 2 ลักษณะ ได้แก่

1. ความผูกพันด้านพฤติกรรม (behavioral commitment) เป็นความผูกพันกับองค์การที่แสดงออกในรูปของความต่อเนื่องและสม่ำเสมอของพฤติกรรม คือ เมื่อบุคคลเกิดความผูกพันกับองค์การ จะมีความคงเส้นคงวาในการปฏิบัติงาน มีความพยายามในการทำงาน มีส่วนร่วมในการทำงาน ไม่เปลี่ยนแปลงโยกย้ายที่ทำงาน เนื่องจากได้พิจารณาอย่างถี่ถ้วนถึงผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้น หากเขาละทิ้งความเป็นสมาชิกขององค์การ และกลัวเสียผลประโยชน์ที่จะได้รับการลงทุนลงแรงไปในองค์การ
2. ความผูกพันด้านเจตคติ (attitudinal commitment) เป็นความรู้สึกของบุคคลว่าตนเองมีความเกี่ยวข้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ แนวคิดด้านเจตคตินี้มีลักษณะ 3 ประการ คือ (1) มีความเชื่ออย่างแรงกล้าในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมนั้นเป็นเจตคติทางบวกที่บุคคลมีต่อองค์การ คือ มีความเชื่อว่าองค์การนี้เป็นองค์การที่ดีที่สุดที่จะทำงานด้วย (2) มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ และมีความเป็นเจ้าขององค์การ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อผลประโยชน์ขององค์การ โดยบุคคลจะอุทิศกำลังกาย กำลังใจ เพื่อปฏิบัติการกิจขององค์การอย่างเต็มที่ในฐานะตัวแทนขององค์การ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และ (3) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ คือ บุคคลมีความจงรักภักดีต่อองค์การ

การศึกษาของ Allen and Meyer (1990) ศึกษาเรื่อง “The Measurement and Antecedent of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization” เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันกับองค์การในแง่ที่ว่า ความผูกพันทางด้านเจตคติ

เป็นสภาวะทางจิตใจ (psychological statues) ของบุคลากรที่มีต่อองค์การ ซึ่งสภาวะดังกล่าวมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (affective commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากความรู้สึกและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และเต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์การ

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (continuance commitment) ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคลากร โดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่บุคลากรให้กับองค์การและผลตอบแทนที่บุคลากรได้รับจากองค์การ โดยแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานของบุคลากรว่าจะทำงานอยู่กับองค์การนั้นต่อไป หรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม (normative commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากค่านิยม วัฒนธรรม หรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความผูกพันเกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคลากรได้รับจากองค์การ ซึ่งแสดงออกในรูปของความจงรักภักดี

การที่แต่ละคนมีระดับความผูกพันกับองค์การแต่ละด้านมากน้อยเพียงใดนั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคลว่ามีสภาวะจิตใจอย่างไร เช่น บุคลากรบางคนอาจจะมีเจตจำนงอย่างมากที่จะต้องอยู่กับองค์การและมีความรู้สึกว่าเป็นภาระผูกพันที่บุคลากรจะต้องอยู่กับองค์การมากเช่นกัน แต่ไม่มีความปรารถนา หรือความต้องการที่จะทำอย่างนั้น หรือบางคนอาจจะไม่มีความรู้สึกว่าเป็นต้องอยู่กับองค์การ และไม่มีความรู้สึกว่าเป็นภาระผูกพันที่บุคลากรต้องการอยู่กับองค์การ แต่การที่บุคลากรคงอยู่กับองค์การนั้นเป็นความต้องการหรือความปรารถนาของบุคลากรเอง ดังนั้น ผลรวมสุดท้ายของความผูกพันกับองค์การของบุคลากร จะสะท้อนให้เห็นถึงสภาวะทางจิตใจที่สามารถแยกให้เห็นถึงความผูกพันกับองค์การในแต่ละด้านได้ว่าเป็นความรู้สึกที่ดีของสมาชิกในองค์การ ซึ่งเกิดจากความพึงพอใจในการทำงาน ค่าตอบแทน หรือสวัสดิการต่าง ๆ ขององค์การ จึงทำให้บุคลากรมีความต้องการคงสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การตลอดไป ส่งผลให้มีความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์การ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอนำแนวความคิดของ Allen and Meyer (1990, pp. 16-18) ที่ได้ศึกษาความผูกพันกับองค์การของบุคลากรในด้านเจตคติที่เกิดจากเป็นสภาวะทางจิตใจ (psychological statues) โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความผูกพันด้านจิตใจ (affective commitment) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (continuance commitment) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (normative commitment) มาใช้เป็นตัวแปรในการวิจัยกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ เนื่องจากมีความสอดคล้องกับองค์การมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์การ

จากการศึกษาของ Steers (1977, p. 49) เป็นการศึกษาโมเดลปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์การ และผลลัพธ์ของความผูกพันกับองค์การ โดยแบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์การเป็น 3 ปัจจัย คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล (personal characteristics) คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (job characteristics) และประสบการณ์ในการทำงาน (work experiences) โดยกำหนดไว้ 4 ลักษณะ คือ เจตคติของกลุ่มต่อองค์การ (group attitude) ความคาดหวังที่จะได้รับการสนองตอบจากองค์การ (met expectation) ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ (personal importance) และความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึงได้ (organization)

นอกจากนี้ Mowday et al. (1982, p. 27) ยังมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันกับองค์การด้านจิตใจ (affective commitment) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คุณลักษณะส่วนบุคคล (personal characteristic) คุณลักษณะงาน (job characteristic) ประสบการณ์การทำงาน (work characteristic) คุณลักษณะโครงสร้าง (structural characteristic) และยังพบอีกว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านจิตใจมากที่สุด คือ ประสบการณ์การทำงาน ที่ทำให้บุคลากรรู้สึกถึงความต้องการทางสภาวะจิตใจของบุคลากรได้รับการตอบสนอง

ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (continuance commitment) เกิดจากปัจจัยพื้นฐาน 2 ปัจจัย คือ ขนาดหรือจำนวนการลงทุนในองค์การ (side-bets) ของบุคลากรที่ได้ปฏิบัติไป และการรับรู้การขาดทางเลือกของบุคลากร เนื่องจากการที่บุคลากรไม่ได้ไปทำงานที่อื่น บุคลากรจะรับรู้ว่าตัวเองลงทุนในด้านต่าง ๆ กับองค์การไว้มาก เช่น เวลา พลังงาน ฯลฯ ดังนั้น จึงควรได้รับการตอบแทนจากการลงทุนดังกล่าว ความผูกพันกับ

องค์การด้านการคงอยู่กับองค์การของบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับขนาด และจำนวนการลงทุนกับองค์การที่บุคลากรรับรู้ นอกจากนี้ บุคลากรที่รับรู้ว่าคุณภาพ มีทางเลือกน้อยก็จะมีผลผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การนั้นสูง (Becker, 1960, pp. 32-36)

ผลของความผูกพันกับองค์การ

ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์การ เมื่อบุคลากรที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริง จะมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การอยู่ในระดับสูง บุคลากรซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะยังคงอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อทำงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา โดยเหตุที่บุคลากรมีความผูกพันกับองค์การ และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์การ มักจะมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่าการที่ตนเองสามารถทำประโยชน์กับองค์การให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ มีการศึกษาของ Steers (1977, p. 54) กล่าวว่า ความผูกพันกับองค์การนั้นจะส่งผลต่อ อัตราการขาดงาน (absenteeism) ผลจากการวิจัยต่าง ๆ พบว่า หากสมาชิกองค์การมีระดับความผูกพันกับองค์การสูงแล้วแนวโน้มของอัตราการขาดงานจะต่ำลง นอกจากนี้ มีการศึกษาของ Luthans (1992, p. 125) พบว่า การที่บุคลากรมีความผูกพันกับองค์การ จะมีผลในทางที่ดีต่อองค์การ คือ อัตราการลาออกของบุคลากรต่ำ การมาทำงานสายลดลง อัตราการขาดงานลดลง ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น สอดคล้องกับการทำนายของ Greenberg and Baron (1993, p. 176) ซึ่งได้มีการทำนายว่า บุคลากรที่มีระดับความผูกพันกับองค์การแตกต่างกันจะมีความแตกต่างกันในเรื่องของการทำงาน ซึ่งจากคำกล่าวนี้ส่งผลให้เห็นว่า ความผูกพันกับองค์การมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ซึ่งบุคลากรที่มีความผูกพันกับองค์การในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะขาดงานและลาออกจากงานในระดับต่ำ ความผูกพันกับองค์การมีความสัมพันธ์กับความสนใจในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ในระดับสูง ดังนั้น จึงเป็นที่คาดหวังว่าบุคลากรที่มีความผูกพันกับองค์การสูง บุคลากรนั้นจะเต็มใจร่วมทำงานเป็นอย่างดี และบุคลากรที่มีความผูกพันในทางบวกกับองค์การนั้นจะพยายามปฏิบัติงานและไม่คิดเปลี่ยนงานใหม่

ความผูกพันยังแสดงออกมาทางความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นสิ่งที่แต่ละบุคคลทำงานอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ จากการวิจัยหลายชิ้นของญี่ปุ่นพบว่า ความผูกพันกับองค์กรเป็นหัวใจสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร และยังแสดงออกถึงเจตคติต่องานในรูปแบบของความพึงพอใจในการทำงานอีกด้วย (Steers, 1991, p. 79) นอกจากนี้ Allen and Meyer (1997) พบว่า ความผูกพันกับองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูงกว่าความผูกพันทางด้านอื่น ๆ ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือไปจากพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับหรือปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ Yilmaz and Cokluk-Bokeogh (2008, pp. 775-779) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรกับความผูกพันกับองค์กร 2 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่กับองค์กร ในกลุ่มตัวอย่างครูที่สอนในโรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 225 คน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมและรายด้านทั้ง 2 ด้าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีประสิทธิภาพในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ร้อยละ 10

Allen and Meyer (1991, pp. 61-65) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกจากนี้ Shore and Wayne (1993, pp. 774-778) พบว่า ความผูกพันกับองค์กรด้านจิตใจเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ดีที่สุด โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และมีผลการวิจัยของ Podsakoff and MacKenzie (1997, pp. 133-137) ที่พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงในการส่งเสริมประสิทธิผลต่อองค์กร เนื่องจากช่วยลดจำนวนทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานเพียงหน้าที่เดียว ใ้บุคลากรสามารถทำงานได้หลายบทบาท มีการช่วยเหลือการทำงานของร่วมงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน สามารถรักษาและดึงดูดใ้บุคลากรที่ดีใ้คงอยู่ในองค์กร และทำใ้บุคลากรสามารถสร้างผลงานไ้รวดเร็วขึ้น

ผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์มหาวิทยาลัย: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล” โดยกลุ่มตัวอย่าง 800 คน ผลการวิจัยพบว่า

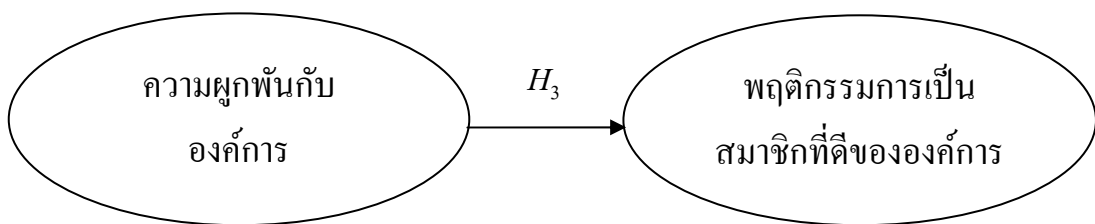
อาจารย์มหาวิทยาลัยมหิดลมีความผูกพันด้านความรู้สึก และความผูกพันในบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับสูง และมีความผูกพันต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง (ธีรพงษ์ บุญรักษา, 2553, หน้า 45) ยังมีผลการศึกษาเรื่อง *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือบริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด* กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 248 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในเครือบริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด มีระดับความผูกพันกับองค์กร และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี บุคลากรที่มีเพศและอายุต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความผูกพันกับองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความสุภาพ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน แต่มีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์กัน ในทางกลับกัน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (เพ็ญภัทร์ เจริญพิทยา, 2546)

นอกจากนี้ จากการวิจัยเรื่อง *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครู โรงเรียนราชินีบน* จากกลุ่มตัวอย่างครู จำนวน 155 คน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันกับองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ และตัวแปรความผูกพันกับองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมยังร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (เกษมา ทองขลิบ, 2550) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย* โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 94 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันกับองค์การโดยรวม ด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันกับองค์กรด้านจิตใจ ร่วมกันทำนาย
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ปิ่นปัทมา ครุฑพันธ์, 2550)

จากผลการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นสมมติฐาน
ของการวิจัยได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันกับองค์กรมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิก
ที่ดีขององค์กร



ภาพ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organizational citizenship) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่เกิดขึ้นจากตนเองซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่บุคคลเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร (Organ, 1988, p. 4) เป็นการกระทำโดยบุคลากรที่มีส่วนทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างดี แต่ไม่ได้มีการกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ (Greenberg & Baron, 1993, p. 185) ซึ่งพฤติกรรมนี้เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลหรือการลงโทษโดยตรง แต่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร (Schnake & Dumler, 1997, p. 220) สอดคล้องกับ Robbins (2001, p. 21) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่อย่างเป็นทางการของบุคลากรที่องค์กร

กำหนดไว้ แต่เป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานที่ทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงไม่หยุดนิ่ง และบุคลากรมีหน้าที่ความรับผิดชอบมากขึ้น การที่บุคลากรในองค์การปฏิบัติบทบาทนอกเหนือหน้าที่ความรับผิดชอบจะช่วยให้องค์การประสบผลสำเร็จได้ยิ่งขึ้นและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความสมัครใจที่นอกเหนือจากหน้าที่ พฤติกรรมนั้นบางครั้งไม่เพียงสนับสนุนความสำเร็จขององค์การ แต่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับความสำเร็จขององค์การ (Sweeney & McFarlin, 2002, p. 61) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือข้อกำหนดของงาน และสร้างประโยชน์ให้กับองค์การ เช่น การตรงต่อเวลา การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การอาสาปฏิบัติงานโดยไม่ต้องร้องขอ

สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติงานด้วยความคิดสร้างสรรค์ มีการตื่นตัวเกินกว่าบทบาทที่กำหนดไว้ ซึ่งหน่วยงานหรือองค์การนั้น ๆ มิได้บังคับหรือกำหนดไว้ให้ปฏิบัติ แต่สมาชิกเต็มใจและยินดีที่จะปฏิบัติเองโดยไม่มีค่าตอบแทน หรือแรงจูงใจเป็นรางวัล

ความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความสำคัญและประโยชน์ของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีหรือมีประสิทธิภาพนั้น อาจสรุปได้ดังนี้ คือ ความสำเร็จขององค์การขึ้นอยู่กับความสามารถของสมาชิกที่มีความอดกลั้น มีการสำนึกถึงส่วนรวมมากกว่าส่วนตน มีพฤติกรรมให้ความร่วมมือและมองโลกในแง่ดี มีเจตคติทางบวก สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนั้นมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อองค์การที่สมาชิกสังกัด หากมีมากย่อมส่งผลต่อการพัฒนาองค์การนั้น ๆ

Bolon (อ้างถึงใน ธร สุนทรายุทธ, 2556, หน้า 159) ได้จำแนกรูปแบบพื้นฐานของสมาชิกที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีหรือมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ ดังนี้

1. สมาชิกจะต้องเข้ามาทำงาน และอยู่ภายใต้ระบบของหน่วยงานนั้น ๆ
2. สมาชิกจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายให้งานนั้น ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

3. สมาชิกจะต้องมีการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ (innovation) และคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ อยู่เสมอ (spontaneous activity) เพื่อให้งานที่รับผิดชอบบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนด

การที่สมาชิกจะมีพฤติกรรมดังกล่าวได้นั้น สมาชิกต้องมีทั้งพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (in-role behavior) ที่กำหนดไว้ในคำบรรยายงาน (job description) ในขณะเดียวกันก็ต้องมีพฤติกรรมนอกเหนือจากบทบาทด้วย (extra-role behavior) ซึ่งนักพฤติกรรมศาสตร์ เห็นว่า พฤติกรรมนอกเหนือจากบทบาทนั้นมีความสำคัญยิ่ง หากสมาชิกทำงานในบทบาทอย่างเดียว ไม่ทุ่มเทการทำงานแล้ว งานนั้นย่อมสำเร็จได้ยาก การทำงานทุกอย่างจะต้องใส่จิตวิญญาณเข้ากับงานจึงจะทำงานสำเร็จ อย่างไรก็ตาม ความเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานนั้น อย่างน้อยสมาชิกจะต้องมีพฤติกรรมแห่งการช่วยเหลือ (altruism) และสมาชิกอื่น ๆ จะต้องมีความประพฤติปฏิบัติตาม (compliance) จึงจะทำให้งานสำเร็จ

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้มีการศึกษามานานแล้วตั้งแต่ปี ค.ศ. 1946 โดยเริ่มแรกจากที่ Kate and Kahn (อ้างถึงใน Organ, 1991, p. 275) ได้อธิบาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีว่า เป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการ โดยเป็นการให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือและความเป็นมิตร เป็นพฤติกรรมทางสังคมในเชิงบวก ซึ่งจะทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกในทางที่ดีและคงไว้ซึ่งความรู้สึกที่ดีนั้น ตลอดจนมีความรู้สึกเป็นพวกพ้องเดียวกัน และ Katz (อ้างถึงใน Smith et al., 1983, p. 653) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะสำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การต้องมีเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพภายใน องค์การมี 3 ประการ ดังนี้ (1) ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งภายในงานระบบงาน (2) ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามบทบาทที่องค์การต้องการ (3) ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความคิดสร้างสรรค์ (innovation) และทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อองค์การ นอกเหนือจากงานตามหน้าที่ของตนเอง (spontaneous activity) โดยพฤติกรรมนี้ได้มาจากแนวคิดหลักสำคัญ 2 แนวคิด ดังนี้

แนวคิดแรก เป็นการแยกโครงสร้างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ออกจากพฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งมีพื้นฐานในการศึกษาที่ขยาย ความมาจาก Katz (อ้างถึงใน Bolon, 1997, p. 222) ที่ระบุพฤติกรรมพื้นฐานของบุคลากร ในองค์การที่จำเป็นต่อประสิทธิผลขององค์การ ประกอบด้วยพฤติกรรม 3 แบบ คือ (1) พฤติกรรมที่ต้องเข้าร่วมกับระบบขององค์การ (2) พฤติกรรมที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ ตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ และ (3) พฤติกรรมที่ต้องมีกิจกรรมที่คิดขึ้นมาเอง (spontaneous activity) และคิดสิ่งใหม่ (innovation) เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ซึ่งปฏิบัติควบคู่กับบทบาทที่กำหนดไว้ นอกจากนั้น Bateman and Organ (อ้างถึงใน Smith et al., 1983, p. 653) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะเป็นบทบาทพิเศษเพียงอย่างเดียว เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้น นอกเหนือจากพฤติกรรมที่ถูกกำหนดขึ้นโดยบทบาทหน้าที่แล้วส่งผลให้ประสิทธิผล ในการทำงานสูง หรือเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานของร่วมงาน ทำให้องค์การเกิดประสิทธิผลสูงขึ้น โดยพฤติกรรมเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมตาม บทบาทพิเศษด้วย การที่บุคลากรไม่แสดงพฤติกรรมบทบาทพิเศษนี้ ก็จะไม่ถูกลงโทษ ภายใต้ระบบการลงโทษที่องค์การได้กำหนดไว้ โดย Katz (อ้างถึงใน Bolon, 1997, p. 222) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทที่สำคัญว่าจะประกอบด้วย (1) การปกป้อง องค์การและรักษาทรัพย์สินขององค์การ (2) การให้คำแนะนำในการปรับปรุงองค์การ (3) การพัฒนาตนเอง (4) การสร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ราบรื่น และ (5) การให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ

แนวคิดที่สอง มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีในเชิงปรัชญา (philosophy) รัฐศาสตร์ (political science) และประวัติศาสตร์สังคม (social history) ซึ่งพิจารณาพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ใน 3 ลักษณะด้วยกัน คือ (1) พฤติกรรมตามบทบาท ของการปฏิบัติตามหน้าที่ (in-role job performance behavior) (2) พฤติกรรมบทบาท พิเศษตามหน้าที่ (functional extra-role behavior) และ (3) พฤติกรรมด้านการเมือง (political behavior) โดยแนวคิดนี้นักวิชาการมองว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ ประกอบด้วย พฤติกรรมการทำงานตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดหรือระบุไว้ของ ตนเอง และนอกเหนือหน้าที่ซึ่งเป็นไปเพื่อสังคมหรือส่วนรวม รวมทั้งกำหนดพฤติกรรม

ขึ้นเองโดยอิสระ เพื่อจุดประสงค์หรือประโยชน์แก่ตนเองหรือกลุ่มของตนเองอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมทั้งหมดนี้เป็นไปเพื่อส่งเสริมการทำงาน เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Smith et al. (1983, pp. 653-657) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (altruism) หมายถึง พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือบุคลากรอื่นที่ประสบปัญหา หรือกำลังต้องการความช่วยเหลือ ยกตัวอย่างเช่น การให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานในส่วนของผู้ร่วมงานที่ไม่มาปฏิบัติงาน การช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่กำลังมีงานล้นมือ เป็นต้น

2. พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม (generalized compliance) หมายถึง การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การและการประพฤติตนอย่างเหมาะสม ยกตัวอย่างเช่น การมาปฏิบัติงานตรงเวลา ไม่ใช้เวลางานในการคุยโทรศัพท์ส่วนตัว เป็นต้น

Organ (1988, pp. 8-10) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (altruism) เป็นการให้ความช่วยเหลือ เช่น ช่วยผู้ร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำบุคลากรใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) หมายถึง พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ซึ่งมีจุดหมายเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เนื่องจากการทำงานในองค์กรนั้นทุกคนต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคลากรหนึ่งย่อมมีผลต่อบุคลากรอื่นทั้งสิ้น เช่น การเคารพในสิทธิและความต้องการของผู้อื่น

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (sportsmanship) หมายถึง การที่บุคลากรมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน หรือการร้องทุกข์ แต่เนื่องจาก

การร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและจะเกิดการโต้เถียงกันจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงานบุคลากรถึงอดทนด้วยความเต็มใจ

4. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) หมายถึง การที่บุคลากรปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์การ ความตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์การ ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว ซึ่งคนที่มีความสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบ และนโยบายขององค์การได้เป็นอย่างดี

5. พฤติกรรมให้ความร่วมมือ (civic virtue) เป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การ เช่น การเข้าประชุม การเสนอแนะความคิด และคำแนะนำต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับองค์การ เป็นต้น

สอดคล้องกับ Johns (1996, pp. 149-150) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ (helping behavior) พฤติกรรมที่คอยให้ความช่วยเหลือคนอื่น ๆ เมื่อบุคลากรนั้นเกิดปัญหาในการทำงาน

2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) การรู้จักรับผิดชอบหน้าที่ของตนเอง ไม่ใช้ทรัพยากรขององค์การไปโดยเปล่าประโยชน์

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (good sport) เมื่อไม่สามารถหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความคับข้องใจกับตนเองภายในองค์การได้

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (courtesy and cooperation) การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องพึ่งพาอาศัยกัน

Graham (อ้างถึงใน Podsakoff, MacKenzie, Paine, & Bachrach, 2000, pp. 513-563) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (organizational loyalty) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อผู้นำองค์การและต่อองค์การโดยรวม การให้ความสนใจต่อบุคคล กลุ่มงานและหน่วยงานภายในองค์การ และมีพฤติกรรมที่เป็นตัวอย่างในการปกป้ององค์การจากการคุกคามต่าง ๆ การเสียสละเพื่อชื่อเสียงที่ดีขององค์การ และการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในการสร้างประโยชน์ให้กับองค์การโดยรวม

2. การเคารพเชื่อฟังองค์การ (organizational obedience) เป็นพฤติกรรมในการปรับตัวให้เข้ากับโครงสร้างองค์การ รายละเอียดของงาน และนโยบายด้านบุคลากร โดยตระหนักและยอมรับถึงความจำเป็น รวมทั้งเหตุผลของกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์การที่กำหนดไว้ การเคารพเชื่อฟังองค์การอาจจะแสดงออกโดยการให้ความเคารพต่อกฎระเบียบและคำสั่งขององค์การ การตรงต่อเวลาทั้งในการปฏิบัติงานและการส่งมอบผลงาน และมีความรับผิดชอบต่อทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์การ

3. การมีส่วนร่วมในองค์การ (organizational participation) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยการให้ความสนใจในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมอันเป็นแบบอย่างที่ดีปฏิบัติในองค์การโดยอาศัยคุณธรรมเป็นแนวทาง พฤติกรรมนี้แสดงออกโดยมีความรับผิดชอบในการมีส่วนร่วมในองค์การ (วัลลพ ล้อมตะคุ, 2554)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Organ and Ryan (1995, pp. 775-779) ได้รวบรวมงานวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทุกงานวิจัยที่ศึกษาทั้งหมด และงานวิจัยร้อยละ 80 ศึกษาความสัมพันธ์โดยใช้ตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (perceived of fairness) ศึกษาเป็นองค์ประกอบด้านค่าตอบแทน (distributive justice) ด้านกระบวนการ (procedural justice) และด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (interaction justice) พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (organization commitment) พบว่าโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การสนับสนุนการเป็นผู้นำ (leader supportiveness) พบว่า มีการนำไปใช้ศึกษาอย่างกว้างขวาง การสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) เป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (big five personality factors) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hannam and Jimmieson (2002) ซึ่งวัดโดยตัวแปรบุคลิกภาพแบบการประนีประนอม (agreeableness) การมีมโนสำนึก

ต่อหน้าที่การงาน (conscientiousness) สามารถช่วยให้บุคลากรเกิดการปรับตัว และเข้าร่วมกระทำพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (tenure) พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่มีการนำมาศึกษาน้อยมากส่วนเพศ (gender) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่มีความแตกต่างกันของความสัมพันธ์ระหว่างเพศหญิงและเพศชาย และกระบวนการ (procedure) กระบวนการหรือวิธีการในการศึกษาตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า การประเมินพฤติกรรมโดยให้กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเอง (self-rating) กับให้ผู้อื่นประเมิน (other-rating) ซึ่งอาจเป็นผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน เป็นผู้ประเมิน พบว่า มีความแตกต่างกันน้อยมาก

สรุป พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรหรือเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิภาพ นั้น มีความสำคัญต่อองค์กรซึ่งจะช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จ เพราะเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองของสมาชิกที่มีนิสัยชอบช่วยเหลือผู้อื่น นอกจากนี้ ยังช่วยปกป้องชื่อเสียงขององค์กร โดยการให้คำแนะนำ พัฒนาสมาชิกผู้ที่มีพฤติกรรมดังกล่าว จะแสดงออกโดยการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น มีความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือผู้อื่นโดยปราศจากความเห็นแก่ตัว มีความอดทนต่อสิ่งรบกวน ให้อภัยต่อความผิดพลาดของผู้อื่น ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี (ชร สุนทรายุทธ, 2556, หน้า 158)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ Organ (1988, pp. 8-10) ที่ได้แบ่งองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 5 ด้าน คือ พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (altruism) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (sportsmanship) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) และพฤติกรรมให้ความร่วมมือ (civic virtue) มาใช้เป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้

ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สฎายุ ชีระวิชิตระกูล (2547, หน้า 19) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทำให้เกิดผลลัพธ์ต่อบุคคลและต่อประสิทธิผลขององค์การ ดังนี้

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อบุคคล คือ ทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงและมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับการประเมินผลงานสูงกว่าผู้ร่วมงานอื่น ๆ
2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีอิทธิพลทางตรงในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์การ เนื่องจากการลดจำนวนทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานเพียงหน้าที่เดียว ให้บุคลากรสามารถทำงานได้หลายบทบาท ช่วยส่งเสริมสร้างผลิตภาพในการจัดการ มีทรัพยากรบุคคลเพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัด มีเป้าหมายมุ่งไปในการสร้างผลงาน มีการช่วยเหลือการทำงานของผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน ช่วยส่งเสริมผลิตภาพของผู้ร่วมงาน เนื่องจากการช่วยเหลือในการทำงาน ทำให้เกิดการเรียนรู้ครบวงจร อันทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น และสามารถรักษาและดึงดูดให้บุคลากรที่ดีให้คงอยู่ในองค์การ สนับสนุนความคงที่เพิ่มเสถียรภาพของการปฏิบัติงานในองค์การ

ณัฐยา ไพโรตงบ (2546) ศึกษาเรื่อง *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ*: ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง พบว่า ความผูกพันกับองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ด้านการคงอยู่กับองค์การ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อศึกษาถึงตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค่าจ้าง และความผูกพันกับองค์การด้านบรรทัดฐาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

นอกจากนี้ ยังมีผลการวิจัยของ ชีวภาส ทองปาน (2554) ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุ*

ก่อสร้างแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 171 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมและรายด้าน (ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านการให้ความร่วมมือ และด้านความสำนึกในหน้าที่) อยู่ในระดับดี ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ชูติมา คุณนะ (2557) ศึกษาเรื่อง การศึกษาและเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี สรุปผลการวิจัย ได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ-เพชรบุรีอยู่ในระดับสูง ทั้งในด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านการรับผิดชอบให้ความร่วมมือ และด้านสำนึกในหน้าที่ ยกเว้นด้านความอดทน-อดกลั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ธมนวรรณ วันทานุ (2557) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ ภาวะผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีระดับความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ ภาวะผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง ยังมีปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์การ การรับรู้ความยุติธรรม และการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้า มีความสัมพันธ์อย่างสูงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งจะเห็นว่า ความผูกพันกับองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (LePine, Erez, & Johnson, 2002, pp. 52-56)

สอดคล้องกับ สถายุ ชีระวนิชตระกูล (2549, หน้า 128) ศึกษาเรื่อง “แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์-คณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ” โดยศึกษาจากอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ 13 แห่ง จำนวน 438 คน ในปีการศึกษา 2547 ศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์-คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐที่ปรับเป็นแบบจำลองทางเลือกมีความสอดคล้อง

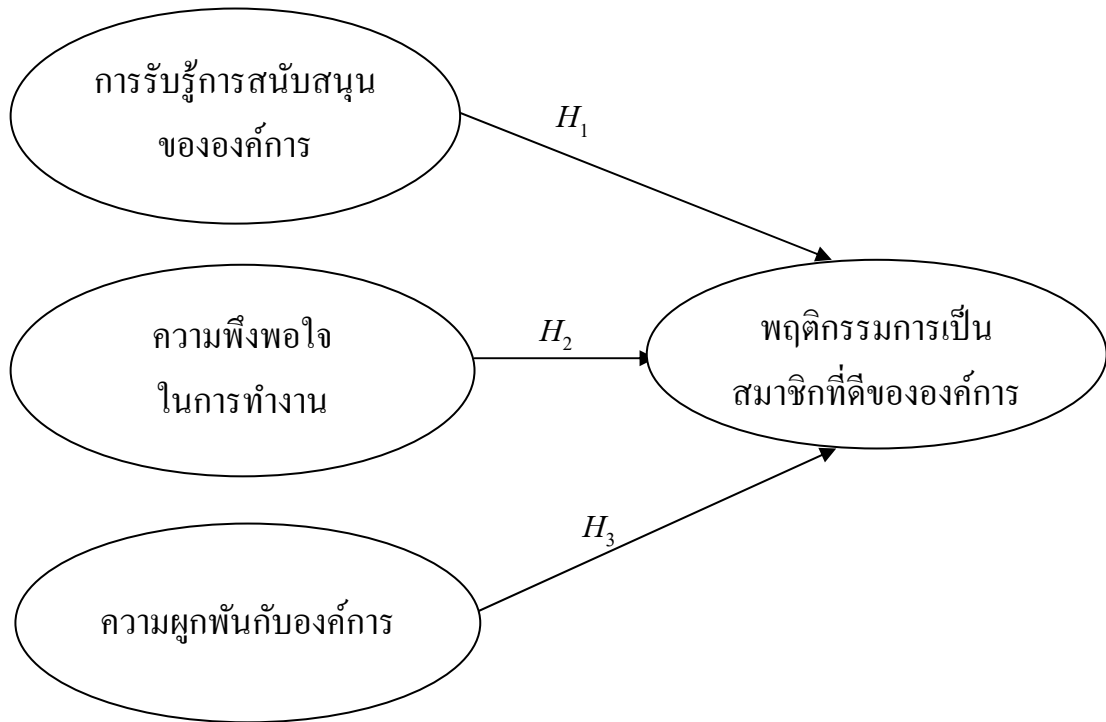
กับข้อมูลเชิงประจักษ์ในเกณฑ์ดี ซึ่งตัวแปรทั้งหมดในแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมา สามารถใช้อธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 79 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันกับองค์การ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ (1) ความพึงพอใจในงานซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันกับองค์การ (2) บรรยากาศองค์การ และ (3) ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม และผลการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยเพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ (perceived organizational support) ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction) และความผูกพันกับองค์การ (organizational commitment) ที่มีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (organizational citizenship behaviors) ซึ่งนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (independent variable)

ตัวแปรตาม (dependent variable)



ภาพ 5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และเพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันกับองค์กรที่มีผล ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประเภทของงานวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research)
2. ประเภทของข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย
 - 2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ
 - 2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง รวมทั้งสิ้นจำนวน 456 คน

กลุ่มตัวอย่าง (sample)

กลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากรจากสูตร Yamane (1973, p. 886) โดยมีขั้นตอน ดังนี้

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย โดยใช้หลักการคำนวณของ Yamane (1973, p. 886) ดังนี้

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

โดย n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.05

แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{456}{1 + 456(0.05)^2} \\ &= 213.08 \approx 213 \text{ คน} \end{aligned}$$

ขั้นตอนที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) โดยเลือกสุ่มจากประชากรในแต่ละชั้นภูมิในหน่วยงานต่าง ๆ โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (proportional stratified random sampling) โดยใช้สูตรเพื่อคำนวณหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ (ดูตาราง 4)

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละ} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรกลุ่มย่อย}}{\text{หน่วยงานที่สังกัด} \quad \text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 1

จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างในการวิจัย จำแนกตามกลุ่มงาน

กลุ่มงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
บุคลากรในสำนักงานต่าง ๆ	183	86
บุคลากรในสายอธิการบดีฝ่ายบริหาร	106	50
บุคลากรในสายรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ	93	43
บุคลากรในสายรองอธิการบดีฝ่ายนโยบายแผน- และประกันคุณภาพ	7	3
บุคลากรในสายรองอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยี- สารสนเทศและการสื่อสาร	34	16
บุคลากรในสายรองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบริการ- วิชาการ	11	5
บุคลากรในสายคณบดีบัณฑิตศึกษา	22	10
รวม	456	213

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ใช้สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรมหาวิทยาลัย
จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ
เป็นแบบสอบถามปรับปรุงจากแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนของ
องค์การของ Rhoades and Eisenberger (2002, p. 699) มีเนื้อหาครอบคลุมการสนับสนุน
ขององค์การ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความยุติธรรม ด้านการสนับสนุนจาก
หัวหน้างาน และด้านรางวัลและสภาพการทำงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 11 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เป็นแบบสอบถามปรับปรุงจากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของ Smith (อ้างถึงใน Mujirarat Phatarajariyakul, 2012, pp. 50-52) มีเนื้อหาครอบคลุมความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าจ้าง ด้านโอกาส ความก้าวหน้า ด้านกำกับดูแล และด้านเพื่อนร่วมงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันกับองค์กร เป็นแบบสอบถามปรับปรุงจากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันกับองค์กรของ Allen and Meyer (1997, pp. 16-18) มีเนื้อหาครอบคลุมความผูกพันกับองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านความคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นแบบสอบถามปรับปรุงจากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ Organ (1988, pp. 8-10) มีเนื้อหาครอบคลุมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านความสำนึกในหน้าที่ และด้านการให้ความร่วมมือ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน แบบสอบถามความผูกพันกับองค์กร และแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยเลือกใช้แบบวัดเป็นมาตรวัดของลิเคิร์ตที่มี 5 ระดับ ดังนี้ (Likert, 1932, pp. 1-5)

ตาราง 2

เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความคิดเห็น	ข้อคำถาม (คะแนน)
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ในการพิจารณาความเที่ยงตรงให้ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้พิจารณาว่า แบบสอบถามสามารถบรรลุได้ตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยพิจารณาจาก

+1 เมื่อแน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์

-1 เมื่อแน่ใจว่าคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์

จากนั้นจึงนำผลการตอบของผู้ทรงคุณวุฒิมาหาค่าเฉลี่ย ซึ่งเรียกว่า ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index on Item Objective Congruency--IOC) เป็นความสอดคล้องระหว่างคำถามกับจุดประสงค์โดยอาศัยความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเป็นหลัก ซึ่งมีสูตรในการคำนวณตามที่ ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน (2551, หน้า 50) กล่าวไว้ดังนี้

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

เมื่อ

IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้อง

ΣR แทน ผลรวมความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

หลังจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ครอบคลุมคำถามทุกข้อคำถามแล้ว ผู้วิจัยได้นำคำถามดังกล่าวมาประเมินหาดัชนี-ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC) ของแบบสอบถามแต่ละข้อจนครบ แล้วเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไข สำนวนภาษา ตลอดจนความสอดคล้องของเนื้อหา และคำนิยามของตัวแปร ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ (ดูภาคผนวก ก)

2. การตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability)

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นไปทำการทดสอบกับบุคลากรที่ไม่ได้ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน (pre-test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของ Cronbach โดยได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการและการทดสอบความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (*perceived organizational support*)

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (*perceived organizational support*) หมายถึง การที่บุคลากรจะพิจารณาว่าองค์กรพร้อมที่จะให้คุณค่าต่อการทุ่มเททำงานและห่วงใยในสวัสดิภาพของบุคลากรเพียงใด โดยเกิดจากความเชื่อหรือความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ได้รับจากองค์กรในแง่มุมต่าง ๆ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังถูกมองว่าเป็นสิ่งรับรองว่า องค์กรพร้อมที่จะช่วยเหลือให้บุคลากรได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมที่จะแก้ปัญหา รวมถึงช่วยแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ในการทำงานของบุคลากรด้วย (Rhoades et al., 2001, p. 828)

ตาราง 3

ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนขององค์การด้านความยุติธรรม

(n = 40)

ข้อคำถามการรับรู้การสนับสนุน ขององค์การ (perceived organizational support)	Cronbach's alpha (α)	M	SD	Corrected Item-Total Correlation
ด้านความยุติธรรม (fairness)	.886			
1. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ สำหรับ การปฏิบัติงานของบุคลากร มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้		3.63	.705	.812
2. องค์การมีเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐาน ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากร		3.60	.900	.653
ด้านความยุติธรรม (fairness)	.886			
3. เมื่อพิจารณา กฎ ระเบียบ ของ องค์การแล้ว คิดว่ามีความยุติธรรมดี		3.53	.751	.854
4. ในที่ทำงานบุคลากรทุกคน อยู่ภายใต้ กฎ ระเบียบ เดียวกัน ไม่มีสองมาตรฐาน		3.28	.960	.748
รวม		3.51		

จากตาราง 3 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนขององค์การด้านความยุติธรรม มีค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามรายด้าน Cronbach's Alpha เท่ากับ .886 ซึ่งมีค่ามากกว่า .70 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.51 ส่วนข้อคำถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า .30 จากผลดังกล่าวแสดงว่า แบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 4

ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัด
ของแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนขององค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน
($n = 40$)

ข้อคำถามการรับรู้การสนับสนุน ขององค์การ (perceived organizational support)	Cronbach's alpha (α)	<i>M</i>	<i>SD</i>	Corrected Item-Total Correlation
ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (supervisor support)	.924			
1. หัวหน้างานเอาใจใส่และห่วงใย ในสวัสดิภาพ		3.68	.971	.839
2. หัวหน้างานเห็นถึงความตั้งใจ ในการทุ่มเททำงาน		3.80	.853	.900
3. หัวหน้างานประเมินผล การปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างเหมาะสม		3.50	.751	.827
รวม		3.66		

จากตาราง 4 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนขององค์การด้านการสนับสนุน
จากหัวหน้างาน มีค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามรายด้าน Cronbach's Alpha เท่ากับ
.924 ซึ่งมีค่ามากกว่า .70 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.66 ส่วนข้อคำถามรายข้อมีค่าอำนาจ
จำแนกมากกว่า .30 จากผลดังกล่าวแสดงว่า แบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 5

ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนขององค์การด้านรางวัลและสภาพการทำงาน

(n = 40)

ข้อคำถามการรับรู้การสนับสนุน ขององค์การ (perceived organizational support)	Cronbach's alpha (α)	M	SD	Corrected Item-Total Correlation
ด้านรางวัลและสภาพการทำงาน (organizational rewards and job conditions)	.813			
1. องค์การมีข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ที่จะอธิบายเกี่ยวกับระบบผลตอบแทน ของบุคลากร		3.48	.905	.711
2. บุคลากรทุกคนได้รับผลตอบแทน อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน		3.58	.636	.486
3. สถานที่ทำงานมีความพร้อมเรื่อง อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับ การปฏิบัติงาน		3.93	.997	.717
4. สภาพแวดล้อมเรื่องอุณหภูมิ แสงสว่าง และโต๊ะทำงานมีความเหมาะสม		4.18	.958	.647
รวม		3.79		

จากตาราง 5 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนขององค์การด้านรางวัลและสภาพการทำงาน มีค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามรายด้าน Cronbach's Alpha เท่ากับ .813 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.79 ส่วนข้อคำถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า .30 จากผลดังกล่าวแสดงว่า แบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction)

ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกหรือลบของแต่ละบุคลากรที่มีต่องาน ซึ่งเป็นเจตคติหรืออารมณ์ที่มีต่อการตอบสนองต่องานที่ปฏิบัติ เมื่อบุคลากรมีความรู้สึกในทางบวกต่องานก็จะส่งเสริมให้ผลการปฏิบัติงานนั้นสูงขึ้น (Schermerhorn, Hunt, & Osborn, 2000, p. 118) ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 5 ด้าน รวมข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 12 ข้อ โดยแบ่งเป็นข้อคำถามความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานจำนวน 3 ข้อ ความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทน จำนวน 3 ข้อ ความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสและความก้าวหน้า จำนวน 3 ข้อ ความพึงพอใจในการทำงานด้านผู้บังคับบัญชา จำนวน 3 ข้อ และความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงานจำนวน 3 ข้อ

ตาราง 6

ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน

($n = 40$)				
ข้อคำถามความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction)	Cronbach's alpha (α)	M	SD	Corrected Item-Total Correlation
ด้านลักษณะงาน (job)	.746			
1. งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำหาย		3.70	.853	.597
2. งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ได้พัฒนา ความรู้ความสามารถในการทำงาน และได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น		3.73	.933	.689

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อคำถามความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction)	Cronbach's alpha (α)	<i>M</i>	<i>SD</i>	Corrected Item-Total Correlation
ด้านลักษณะงาน (job)				
3. ประสบการณ์สั่งสมจากการทำงาน สามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหา และพัฒนาผลงานเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงาน ของท่านได้		4.03	.698	.468
รวม		3.82		

จากตาราง 6 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน
มีค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามรายด้าน Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.746 ซึ่งมีค่า
มากกว่า .70 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.82 ส่วนข้อคำถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า
.30 จากผลดังกล่าวแสดงว่า แบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 7

ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทน

(n = 40)				
ข้อคำถามความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction)	Cronbach's alpha (α)	M	SD	Corrected Item-Total Correlation
ด้านผลตอบแทน (pay)	.884			
1. ผลตอบแทนที่ได้รับมีส่วนในการจูงใจ ให้มีความกระตือรือร้นและทุ่มเท ในการทำงานให้กับองค์กรมากขึ้น		3.80	.911	.683
2. ผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและเหมาะสม กับสภาพสังคมปัจจุบัน		3.65	1.027	.856
3. มีความพึงพอใจในสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ จากองค์กร		3.55	1.061	.801
รวม		3.66		

จากตาราง 7 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานรายด้านผลตอบแทน มีค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามรายด้าน Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.884 ซึ่งมีค่ามากกว่า .70 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.66 ส่วนข้อคำถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า .30 จากผลดังกล่าวแสดงว่า แบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 8

ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสและความก้าวหน้า

($n = 40$)

ข้อคำถามความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction)	Cronbach's alpha (α)	M	SD	Corrected Item-Total Correlation
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า (promotion)	.904			
1. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามความสามารถ		3.23	1.050	.780
2. หน่วยงานมักจะส่งบุคลากรเข้ารับ การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถ ในการทำงาน		3.30	.992	.815
3. มีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม		3.30	1.137	.842
รวม		3.27		

จากตาราง 8 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสและความก้าวหน้า มีค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามรายด้าน Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.904 ซึ่งมีค่ามากกว่า .70 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.27 ส่วนข้อคำถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า .30 จากผลดังกล่าวแสดงว่า แบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 9

ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานด้านกำกับดูแล

($n = 40$)

ข้อคำถามความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction)	Cronbach's alpha (α)	M	SD	Corrected Item-Total Correlation
ด้านกำกับดูแล (supervision)	.953			
1. หัวหน้างานสามารถให้คำแนะนำ ต่าง ๆ ในเรื่องการทำงานได้		3.50	1.132	.950
2. สามารถขอความช่วยเหลือจาก หัวหน้างานเมื่อท่านประสบปัญหา ในการทำงาน		3.55	1.131	.874
3. หัวหน้างานยอมรับรับฟังความ คิดเห็นต่าง ๆ		3.55	1.176	.879
รวม		3.53		

จากตาราง 9 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานด้านการกำกับดูแล มีค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามรายด้าน Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.953 ซึ่งมีค่ามากกว่า .70 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.53 ส่วนข้อคำถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า .30 จากผลดังกล่าวแสดงว่า แบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 10

ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน

(n = 40)

ข้อคำถามความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction)	Cronbach's alpha (α)	M	SD	Corrected Item-Total Correlation
ด้านเพื่อนร่วมงาน (co-worker)	.930			
1. สามารถร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน ได้เป็นอย่างดี		4.38	.586	.800
2. ได้รับความร่วมมือในการทำงาน จากเพื่อนร่วมงานเสมอ		4.22	.800	.926
3. เพื่อนร่วมงานมีความไว้วางใจ ซึ่งกันและกัน		4.22	.832	.904
รวม		4.27		

จากตาราง 10 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามรายด้าน Cronbach's Alpha เท่ากับ .930 ซึ่งมีค่ามากกว่า .70 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.27 ส่วนข้อคำถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า .30 จากผลดังกล่าวแสดงว่า แบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ความผูกพันกับองค์กร (organizational commitment)

ความผูกพันกับองค์กร (organizational commitment) หมายถึง เป็นภาวะทางจิตใจที่สัมพันธ์กับงาน โดยมีเป้าหมายที่จะแสดงออกทางเจตคติและพฤติกรรมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความรู้ความสามารถ ความพยายามที่มีอยู่เพื่อปฏิบัติงานให้องค์กร ความผูกพัน

ไม่ใช่สภาวะเพียงชั่วคราวหรือเฉพาะการณเท่านั้น แต่ยังรวมถึง กระบวนการความคิด ที่มีประสิทธิภาพครอบคลุม และมีความต่อเนื่อง ไม่เฉพาะเพียงแค่เป้าหมายหนึ่ง เหตุการณ์ บุคลากร หรือพฤติกรรมใดโดยเฉพาะ (Schaufeli et al., 2002, p. 71) แต่เป็น ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งในองค์การ มีค่านิยมที่กลมกลืนกับ สมาชิกองค์การ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจ เพื่อปฏิบัติการกิจขององค์การ ซึ่งแสดงให้เห็นถึง ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ องค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์การมีความปรารถนา อย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ (Steers อ้างถึงใน สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2552, หน้า 79) ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งความผูกพันกับองค์การ ออกเป็น 3 ด้าน รวมข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 12 ข้อ โดยแบ่งเป็นข้อคำถามความผูกพัน กับองค์การด้านความรู้สึก จำนวน 3 ข้อ คำถามความผูกพันกับองค์การด้านการรองค้อยู่กับ องค์การ จำนวน 3 ข้อ คำถามความผูกพันกับองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคม จำนวน 3 ข้อ

ตาราง 11

ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัด ของแบบสอบถามความผูกพันกับองค์การด้านความรู้สึก

(n = 40)				
ข้อคำถามความผูกพันกับองค์การ (organizational commitment)	Cronbach's alpha (α)	M	SD	Corrected Item-Total Correlation
ด้านความรู้สึก (affective commitment)	.885			
1. รู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงานอยู่ใน องค์การนี้		4.10	.744	.815
2. รู้สึกว่าภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของ องค์การนี้		4.08	.888	.832

ตาราง 11 (ต่อ)

ข้อคำถามความผูกพันกับองค์กร (organizational commitment)	Cronbach's alpha (α)	<i>M</i>	<i>SD</i>	Corrected Item-Total Correlation
3. รู้สึกว่าปัญหาขององค์กรคือปัญหา ของตนเอง		3.75	.809	.640
4. องค์กรนี้มีการจัดการที่ดีตาม ความรู้สึกส่วนตัว		3.80	.911	.733
รวม		3.97		

จากตาราง 11 แบบสอบถามความผูกพันกับองค์กรด้านความรู้สึก มีค่า-
ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามรายด้าน Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.885 ซึ่งมีค่า
มากกว่า .70 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.97 ส่วนข้อคำถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า
.30 จากผลดังกล่าวแสดงว่า แบบสอบถามนี้น่าไปใช้ได้จริง

ตาราง 12

ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัด
ของแบบสอบถามความผูกพันกับองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร

(n = 40)

ข้อคำถามความผูกพันกับองค์กร (organizational commitment)	Cronbach's alpha (α)	<i>M</i>	<i>SD</i>	Corrected Item-Total Correlation
ด้านการคงอยู่กับองค์กร (continuance commitment)	.861			
1. มีความจำเป็นอย่างมากที่ต้อง ปฏิบัติงานให้กับองค์กรแห่งนี้		3.93	.971	.698

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อคำถามความผูกพันกับองค์กร (organizational commitment)	Cronbach's alpha (α)	<i>M</i>	<i>SD</i>	Corrected Item-Total Correlation
2. ยินดีที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป แม้ว่าจะมีทางเลือกอื่น		3.95	.846	.825
3. หากตัดสินใจลาออกจากองค์กร ในขณะนี้จะเสียผลประโยชน์ อย่างมาก		3.58	1.010	.718
4. จะปฏิบัติงานกับองค์กรนี้จนกว่า จะเกษียณอายุ		3.93	1.047	.618
รวม		3.82		

จากตาราง 12 แบบสอบถามความผูกพันกับองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร มีค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามรายด้าน Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.861 ซึ่งมีค่ามากกว่า .70 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.82 ส่วนข้อคำถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า .30 จากผลดังกล่าวแสดงว่า แบบสอบถามนี้น่าไปใช้ได้จริง

ตาราง 13

ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามความผูกพันกับองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม

($n = 40$)

ข้อความความผูกพันกับองค์กร (organizational commitment)	Cronbach's alpha (α)	<i>M</i>	<i>SD</i>	Corrected Item-Total Correlation
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม (normative commitment)	.890			
1. มุ่งปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มที่เพื่อตอบแทนองค์กร		4.22	.698	.809
2. เชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ยังคงปฏิบัติงานองค์กรนี้อยู่		4.25	.670	.753
3. มีความยินดีและพร้อมเสมอที่จะตอบแทนบุญคุณองค์กรนี้ด้วยการทำทุกอย่างเพื่อให้องค์กรก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ		4.15	.700	.889
4. มีความเชื่อมั่นในคุณค่าของความจงรักภักดีต่อองค์กรใดองค์กรหนึ่งเพียงแห่งเดียว		4.10	.744	.602
รวม		4.18		

จากตาราง 13 แบบสอบถามความผูกพันกับองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามรายด้าน Cronbach's Alpha เท่ากับ .890 ซึ่งมีค่ามากกว่า .70 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.18 ส่วนข้อความรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า .30 จากผลดังกล่าวแสดงว่า แบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (*organizational citizenship*)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (*organizational citizenship*) หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่เกิดขึ้นจากตัวบุคลากรเองซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่ สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร (Organ, 1988, p. 4) เป็นการกระทำโดย บุคลากรที่มีส่วนทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างดี แต่ไม่ได้มีการกำหนดไว้ อย่างเป็นทางการ (Greenberg & Baron, 1993, p. 185) ซึ่งพฤติกรรมนี้เกิดจากการตัดสินใจ ด้วยตนเอง ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลหรือการลงโทษโดยตรง แต่ก่อให้เกิด ประโยชน์ต่อองค์กร (Schnake & Dumler, 1997, p. 220) ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 ด้าน รวมข้อคำถาม ทั้งหมดจำนวน 18 ข้อ โดยแบ่งเป็นข้อคำถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น จำนวน 4 ข้อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 3 ข้อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความอดทนอดกลั้น จำนวน 3 ข้อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความสำนึกในหน้าที่ จำนวน 4 ข้อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความร่วมมือ จำนวน 4 ข้อ

ตาราง 14

ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น

(n = 40)				
ข้อคำถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (organizational citizenship)	Cronbach's alpha (α)	M	SD	Corrected Item-Total Correlation
ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (altruism)	.922			
1. ให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานเมื่อเขาต้องการ แม้ไม่ใช่หน้าที่โดยตรง		4.21	.570	.861
2. ให้คำปรึกษาเพื่อช่วยให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานได้ดีขึ้น		4.18	.601	.804
3. ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน		4.21	.656	.830
4. ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน		4.28	.560	.798
รวม		4.22		

จากตาราง 14 แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามรายด้าน Cronbach's Alpha เท่ากับ .922 ซึ่งมีค่ามากกว่า .70 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.22 ส่วนข้อคำถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า .30 จากผลดังกล่าวแสดงว่า แบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 15

ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น

(n = 40)

ข้อคำถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (organizational citizenship)	Cronbach's alpha (α)	M	SD	Corrected Item-Total Correlation
ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy)	.860			
1. ให้ความสนใจและรับฟังปัญหาของเพื่อนร่วมงาน		4.28	.506	.709
2. ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพ		4.30	.687	.753
3. หลีกเลี่ยงปัญหาที่จะทำให้เกิดการกระทบกระทั่งกับผู้อื่น		4.38	.586	.783
รวม		4.32		

จากตาราง 15 แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามรายด้าน Cronbach's Alpha เท่ากับ .860 ซึ่งมีค่ามากกว่า .70 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.32 ส่วนข้อคำถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า .30 จากผลดังกล่าวแสดงว่า แบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 16

ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้น

($n = 40$)

ข้อคำถามพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organizational citizenship)	Cronbach's alpha (α)	M	SD	Corrected Item-Total Correlation
ด้านความอดทนอดกลั้น (sportsmanship)	.903			
1. เมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรค ในการทำงานก็จะค่อยคิดหาทาง แก้ไขโดยไม่ย่อท้อ		4.20	.608	.844
2. พยายามทำงานให้ดีที่สุด แม้ว่า จะเป็นงานหนักหรือทำให้เกิด ความเครียดก็ตาม		4.25	.630	.818
3. มีความอดทนอดกลั้นเมื่อเกิด ความคับข้องใจ		4.03	.800	.805
รวม		4.16		

จากตาราง 16 แบบสอบถามพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้น มีค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามรายด้าน Cronbach's Alpha เท่ากับ .903 ซึ่งมีค่ามากกว่า .70 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.16 ส่วนข้อคำถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า .30 จากผลดังกล่าวแสดงว่า แบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 17

ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่ (n = 40)

ข้อคำถามพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (organizational citizenship)	Cronbach's alpha (α)	M	SD	Corrected Item-Total Correlation
ด้านความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness)	.924			
1. ปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์การอย่างเคร่งครัด		4.20	.791	.858
2. มาทำงานและเลิกงานตรงตามเวลา		4.43	.594	.735
3. ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ขององค์การด้วยความระมัดระวัง		4.22	.733	.894
4. ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว		4.28	.599	.852
รวม		4.28		

จากตาราง 17 แบบสอบถามพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่ มีค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามรายด้าน Cronbach's Alpha เท่ากับ .924 ซึ่งมีค่ามากกว่า .70 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.28 ส่วนข้อคำถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า .30 จากผลดังกล่าวแสดงว่า แบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 18

ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธีการครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha-- α) และมาตรวัดของแบบสอบถามพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ

(n = 40)

ข้อคำถามพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organizational citizenship)	Cronbach's alpha (α)	M	SD	Corrected Item-Total Correlation
ด้านการให้ความร่วมมือ (civic virtue)	.876			
1. มีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้าร่วมกิจกรรมในองค์กร		4.05	.749	.773
2. รับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น		4.15	.700	.722
3. เมื่อมีการประชุมเข้าร่วมประชุมทุกครั้ง		4.10	.841	.701
4. เสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร		3.83	.903	.758
รวม		4.03		

จากตาราง 18 แบบสอบถามพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ มีค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามรายด้าน Cronbach's Alpha เท่ากับ .876 ซึ่งมีความมากกว่า .70 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.03 ส่วนข้อคำถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า .30 จากผลดังกล่าวแสดงว่า แบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น จากการสังเคราะห์หนังสือ วารสาร บทความทางวิชาการ รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง
2. เก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรมหาวิทยาลัย ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 456 คน โดยได้กลุ่มตัวอย่างในการแจกแบบสอบถาม จำนวน 213 คน จากการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของประชากรจากสูตร Yamane (1973, p. 886) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (proportional stratified random sampling) และแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ
3. รวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้ว มาให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 213 คน มาดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง และนำข้อมูลนั้นไปประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เป็นสถิติที่บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่าง โดยหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ (percentage) และเพื่อใช้บรรยายลักษณะส่วนบุคคล และหาค่าเฉลี่ย (Mean-- M) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation-- SD) เพื่อบรรยายลักษณะตัวแปรที่ศึกษา คือ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

เกณฑ์การแปลผลคะแนนแบบสอบถามของการรับรู้การสนับสนุนของ
องค์กร แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน แบบสอบถามของความผูกพันกับ
องค์กร และแบบสอบถามของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แบ่งระดับ
คะแนนของแบบสอบถามวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย
และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณาจากการคำนวณอัตราภาคชั้น ดังนี้ (บุญเรียง
ขจรศิลป์, 2539, หน้า 13)

$$\text{อัตราภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูง} - \text{คะแนนต่ำ}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

แทนค่าลงในสูตร

$$\begin{aligned}\text{อัตราภาคชั้น} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.88\end{aligned}$$

จากเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดระดับคะแนน นำมาจัดช่วง
คะแนนเฉลี่ยและกำหนดเกณฑ์ความหมายค่าคะแนนได้ ดังนี้

ตาราง 19

ค่าช่วงคะแนนของการแปลผลในระดับความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็น	ข้อคำถาม (คะแนน)
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

2. สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (inferential statistics) การนำวิธีทางสถิติมาใช้
สำหรับทดสอบสมมติฐาน (hypothesis testing) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์
การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่าง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หากพบว่า มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะนำไปหาความสัมพันธ์กันมากน้อยแค่ไหน โดยหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson's correlation coefficient)

โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ดังนี้

ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศตรงกันข้าม

และมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ความหมาย
0.81-1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
0.61-0.80	มีความสัมพันธ์กันสูง
0.41-0.60	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.21-0.40	มีความสัมพันธ์ต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวิจัย จำนวน 213 ชุด ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยนำผลลัพธ์ที่ได้มาวิเคราะห์ประมวลผลและนำมาสรุปผลการศึกษาประกอบการบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

M	แทน	ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม (Mean)
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
Adjusted R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่มีการปรับแก้ให้เหมาะสม
SEE	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ F Distribution
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ

B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปแบบ คะแนนดิบ
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปแบบ คะแนนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t Distribution
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson's correlation)
a	แทน	ค่าคงที่ของตัวแทนพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากร จำนวน 213 คน โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์สถิติพื้นฐานหาค่าร้อยละ (percentage) ดังนี้

ตาราง 20

จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 213 คน)		
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	67	31.50
หญิง	146	68.50
2. อายุ		
21-30 ปี	28	13.14
31-40 ปี	94	44.13
41-50 ปี	67	31.45
51-60 ปี	24	11.26

ตาราง 20 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ปวช./ปวส./อนุปริญญาตรี	8	3.80
ปริญญาตรี	139	65.30
ปริญญาโท	65	30.50
ปริญญาเอก	1	.50
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
1-5 ปี	25	11.70
6-10 ปี	60	28.20
11-15 ปี	72	33.80
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	56	26.30

จากตาราง 20 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 213 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 เพศชาย จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 44.13 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 31.45 น้อยที่สุดอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.26

จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 รองลงมา คือ จบการศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 จบการศึกษาระดับ ปวช./ปวส./อนุปริญญาตรี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และจบการศึกษาระดับปริญญาเอก มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 11-15 ปี มากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมา คือ 6-10 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 มากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 และระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ (1) การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (2) ความพึงพอใจในการทำงาน (3) ความผูกพันกับองค์กร และ (4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean--*M*) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--*SD*) สามารถวิเคราะห์ผลได้ดังนี้ (ดูตาราง 21)

ตาราง 21

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรด้านความยุติธรรม
(*n* = 213 คน)

ข้อ	การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับ	ลำดับที่
ด้านความยุติธรรม (fairness)					
1.	กฎ ระเบียบข้อบังคับสำหรับการปฏิบัติงาน ของบุคลากรมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	3.63	.692	มาก	1
2.	องค์กรมีเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐาน ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากร	3.63	.799	มาก	1
3.	เมื่อพิจารณากฎ ระเบียบขององค์กรแล้ว มีความยุติธรรมดี	3.57	.728	มาก	2
4.	ในที่ทำงานบุคลากรทุกคนอยู่ภายใต้ กฎ ระเบียบเดียวกัน ไม่มีสองมาตรฐาน	3.30	.903	ปานกลาง	3
รวม		3.53		มาก	

จากตาราง 21 พบว่า โดยรวมแล้วบุคลากรมีการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรด้านความยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.53 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถาม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 จัดอยู่ในระดับมาก ($M = 3.63, SD = .692$) และข้อคำถามองค์กรมีเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 จัดอยู่ในระดับมากเช่นกัน ($M = 3.63, SD = .799$) และข้อคำถามเมื่อพิจารณากฎ ระเบียบขององค์กรแล้ว มีความยุติธรรมดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 2 ($M = 3.57, SD = .728$) ส่วนข้อคำถามในที่ทำงานบุคลากรทุกคนอยู่ภายใต้กฎ ระเบียบเดียวกัน ไม่มีสองมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับที่ 3 ($M = 3.30, SD = .903$)

ตาราง 22

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน

(n = 213 คน)					
ข้อ	การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	M	SD	ระดับ	ลำดับที่
ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (supervisor support)					
1.	หัวหน้างานเอาใจใส่และห่วงใย ในสวัสดิภาพ	3.63	.910	มาก	2
2.	หัวหน้างานเห็นถึงความตั้งใจ ในการทุ่มเททำงาน	3.71	.845	มาก	1
3.	หัวหน้างานประเมินผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรอย่างเหมาะสม	3.52	.775	มาก	3
รวม		3.62		มาก	

จากตาราง 22 พบว่า โดยรวมแล้วบุคลากรมีการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.62 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามหัวหน้างานเห็นถึงความตั้งใจในการทุ่มเททำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 1 ($M = 3.71$, $SD = .845$) ในข้อคำถามหัวหน้างานเอาใจใส่และห่วงใยในสวัสดิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 2 ($M = 3.63$, $SD = .910$) และข้อคำถามหัวหน้างานประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 3 ($M = 3.52$, $SD = .775$)

ตาราง 23

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรด้านรางวัลและสภาพการทำงาน

($n = 213$ คน)

ข้อ	การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	M	SD	ระดับ	ลำดับที่
ด้านรางวัลและสภาพการทำงาน (organizational rewards and job conditions)					
1.	องค์กรมีข้อมูลที่ต้องการ ชัดเจน ที่จะอธิบายเกี่ยวกับระบบผลตอบแทนของบุคลากร	3.54	.833	มาก	4
2.	บุคลากรทุกคนได้รับผลตอบแทนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	3.57	.734	มาก	3
3.	สถานที่ทำงานมีความพร้อมเรื่องอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการปฏิบัติงาน	4.05	.831	มาก	2
4.	สภาพแวดล้อมเรื่องอุณหภูมิ แสงสว่าง และโต๊ะทำงานมีความเหมาะสม	4.20	.819	มาก	1
รวม		3.84		มาก	

จากตาราง 23 พบว่า โดยรวมแล้วบุคลากรมีการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ด้านรางวัลและสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.84 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ในข้อคำถามสภาพแวดล้อมเรื่องอุณหภูมิ แสงสว่าง และโต๊ะทำงานมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดจัดอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 1 ($M = 4.20, SD = .819$) ข้อคำถามสถานที่ทำงานมีความพร้อมเรื่องอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้สำหรับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 2 ($M = 4.05, SD = .831$) ข้อคำถามบุคลากรทุกคนได้รับผลตอบแทนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 3 ($M = 3.57, SD = .734$) และข้อคำถามองค์กร มีข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ที่จะอธิบายเกี่ยวกับระบบผลตอบแทนของบุคลากร ค่าเฉลี่ย จัดอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 4 ($M = 3.54, SD = .833$)

ตาราง 24

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน

($n = 213$ คน)

ข้อ	ความพึงพอใจในการทำงาน	M	SD	ระดับ	ลำดับที่
ด้านลักษณะงาน (job)					
1.	งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ท้าทาย	3.73	.800	มาก	2
2.	งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสได้พัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงานและได้เรียนรู้ สิ่งใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น	3.73	.869	มาก	2
3.	ประสบการณ์สั่งสมจากการทำงานสามารถ นำมาใช้ในการแก้ปัญหา และพัฒนาผลงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในงานได้	4.15	.661	มาก	1
รวม		3.87		มาก	

จากตาราง 24 พบว่า โดยรวมแล้วบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.87 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามประสบการณ์สั่งสมจากการทำงานของบุคลากรสามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหา และพัฒนาผลงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงานได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดจัดอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 ($M = 4.15, SD = .661$) ข้อคำถามงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ท้าทาย มีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 2 ($M = 3.73, SD = .869$) และข้อคำถามงานที่ทำอยู่เปิดโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานและได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 2 เช่นกัน ($M = 3.73, SD = .869$)

ตาราง 25

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานด้านผลตอบแทน

($n = 213$ คน)

ข้อ	ความพึงพอใจในการทำงาน	M	SD	ระดับ	ลำดับที่
ด้านผลตอบแทน (pay)					
1.	ผลตอบแทนที่ได้รับมีส่วนในการจูงใจให้มีความกระตือรือร้นและทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กรมากขึ้น	3.73	.807	มาก	1
2.	ผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร ทำให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี และเหมาะสมกับสภาพสังคมปัจจุบัน	3.70	.837	มาก	2
3.	มีความพึงพอใจในสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กร	3.62	.864	มาก	3
	รวม	3.68		มาก	

จากตาราง 25 พบว่า โดยรวมแล้วบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.68 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามผลตอบแทนที่ได้รับมีส่วนในการจูงใจให้มีความ- กระตือรือร้นและทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กรมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมีค่าเฉลี่ย สูงสุดจัดอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 1 ($M = 3.73, SD = .807$) ข้อคำถามผลตอบแทน ที่ได้รับจากองค์กรทำให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี และเหมาะสมกับสภาพสังคม ปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 2 ($M = 3.70, SD = .837$) และข้อคำถาม มีความพึงพอใจในสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กร มีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ใน ระดับมาก เป็นลำดับที่ 3 ($M = 3.62, SD = .864$)

ตาราง 26

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาส และความก้าวหน้า

(n = 213 คน)					
ข้อ	ความพึงพอใจในการทำงาน	M	SD	ระดับ	ลำดับที่
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า					
(promotion)					
1	มีโอกาสดำรงตำแหน่งในหน้าที่การงานตาม				
	ความสามารถ	3.24	.867	ปานกลาง	3
2	หน่วยงานส่งบุคลากรเข้ารับ				
	การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถ				
	ในการทำงาน	3.30	.908	ปานกลาง	2
3	ข้าพเจ้ามีโอกาสได้รับการพิจารณา				
	เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม	3.38	.926	ปานกลาง	1
	รวม	3.30		ปานกลาง	

จากตาราง 26 พบว่า โดยรวมแล้วบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.30 ซึ่งจัดอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามบุคลากรมีโอกาสดำเนินการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดจัดอยู่ในระดับปานกลาง เป็นลำดับที่ 1 ($M = 3.38, SD = .926$) ข้อคำถามหน่วยงานส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับปานกลาง เป็นลำดับที่ 2 ($M = 3.30, SD = .908$) และในข้อคำถามมีโอกาสดำเนินการในหน้าที่การงานตามความสามารถ มีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับปานกลาง เป็นลำดับที่ 3 ($M = 3.24, SD = .867$)

ตาราง 27

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานด้านกำกับดูแล

($n = 213$ คน)

ข้อ	ความพึงพอใจในการทำงาน	M	SD	ระดับ	ลำดับที่
การกำกับดูแล (supervision)					
1.	ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำต่าง ๆ ในเรื่องการทำงานได้	3.24	.867	ปานกลาง	3
2.	บุคลากรสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน	3.30	.908	ปานกลาง	2
3.	ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ	3.38	.926	ปานกลาง	1
รวม		3.30		ปานกลาง	

จากตาราง 27 พบว่า โดยรวมแล้วบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานด้านการกำกับดูแล มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.30 ซึ่งจัดอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดจัดอยู่ในระดับปานกลาง เป็นลำดับที่ 1 ($M = 3.38, SD = .926$) ข้อคำถาม

บุคลากรสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับที่ 2 ($M = 3.30, SD = .908$) และข้อความ ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำต่าง ๆ ในเรื่องการทำงานได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เป็นลำดับที่ 3 ($M = 3.24, SD = .867$)

ตาราง 28

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน

($n = 213$ คน)

ข้อ	ความพึงพอใจในการทำงาน	M	SD	ระดับ	ลำดับที่
ด้านเพื่อนร่วมงาน (co-worker)					
1.	สามารถร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	3.65	.957	มาก	3
2.	ได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานเสมอ	3.71	.994	มาก	2
3.	เพื่อนร่วมงานมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน	3.74	1.039	มาก	1
รวม		3.70		มาก	

จากตาราง 28 พบว่า โดยรวมแล้วบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.70 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามเพื่อนร่วมงานมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 1 ($M = 3.74, SD = 1.039$) ข้อคำถามได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานเสมอ อยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 2 ($M = 3.71, SD = .994$) และข้อคำถามสามารถร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 3 ($M = 3.65, SD = .957$)

ตาราง 29

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันกับองค์การด้านความรู้สึก

(n = 213 คน)

ข้อ	ความผูกพันกับองค์การ	M	SD	ระดับ	ลำดับที่
ด้านความรู้สึก (affective commitment)					
1.	มีความสุขที่ได้ทำงานอยู่ในองค์การนี้	4.17	.716	มาก	1
2.	รู้สึกภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของ องค์การนี้	4.16	.845	มาก	2
3.	รู้สึกว่าปัญหาขององค์การคือปัญหา ของตนเอง	3.77	.778	มาก	3
4.	องค์การนี้มีการจัดการที่ดีตามความรู้สึก ส่วนตัว	3.71	.829	มาก	4
รวม		3.95		มาก	

จากตาราง 29 พบว่า โดยรวมแล้วบุคลากรมีความผูกพันกับองค์การด้านความรู้สึก มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.95 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามมีความสุขที่ได้ทำงานอยู่ในองค์การนี้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 1 ($M = 4.17$, $SD = .716$) ข้อคำถามรู้สึกภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 2 ($M = 4.16$, $SD = .845$) ข้อคำถามรู้สึกว่าปัญหาขององค์การคือปัญหาของตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 3 ($M = 3.77$, $SD = .778$) และข้อคำถามองค์การนี้มีการจัดการที่ดีตามความรู้สึกส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 4 ($M = 3.71$, $SD = .829$)

ตาราง 30

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันกับองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ

(n = 213 คน)

ข้อ	ความผูกพันกับองค์การ	M	SD	ระดับ	ลำดับที่
ด้านการคงอยู่กับองค์การ (continuance commitment)					
1.	มีความจำเป็นอย่างมากที่ต้องปฏิบัติงานให้กับองค์การแห่งนี้	3.95	.859	มาก	1
2.	ยินดีที่จะปฏิบัติงานกับองค์การต่อไป แม้ว่าจะมีทางเลือกอื่น	3.77	.829	มาก	2
3.	หากตัดสินใจลาออกจากองค์การในขณะนี้ จะเสียผลประโยชน์อย่างมาก	3.50	.930	มาก	4
4.	จะปฏิบัติงานกับองค์การนี้จนกว่าจะเกษียณอายุ	3.66	1.028	มาก	3
รวม		3.72		มาก	

จากตาราง 30 พบว่า โดยรวมแล้วบุคลากรมีความผูกพันกับองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.72 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามมีความจำเป็นอย่างมากที่ต้องปฏิบัติงานให้กับองค์การแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 1 ($M = 3.95$, $SD = .859$) ข้อคำถามยินดีที่จะปฏิบัติงานกับองค์การต่อไป แม้ว่าจะมีทางเลือกอื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 2 ($M = 3.77$, $SD = .829$) ข้อคำถามจะปฏิบัติงานกับองค์การนี้จนกว่าจะเกษียณอายุ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 3 ($M = 3.66$, $SD = 1.028$) และข้อคำถามหากตัดสินใจลาออกจากองค์การในขณะนี้ จะเสียผลประโยชน์อย่างมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 4 ($M = 3.50$, $SD = .930$)

ตาราง 31

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันกับองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคม

(n = 213 คน)

ข้อ	ความผูกพันกับองค์การ	M	SD	ระดับ	ลำดับที่
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม (normative commitment)					
1.	มุ่งปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มที่เพื่อตอบแทนองค์การ	4.18	.769	มาก	1
2.	เชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ยังคงปฏิบัติงานขององค์การนี้อยู่	4.16	.760	มาก	2
3.	มีความยินดีและพร้อมเสมอที่จะตอบแทนบุญคุณองค์การนี้ด้วยการทำทุกอย่างเพื่อให้องค์การก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ	4.10	.776	มาก	3
4.	มีความเชื่อมั่นในคุณค่าของความจงรักภักดีต่อองค์การใดองค์การหนึ่งเพียงแห่งเดียว	4.06	.775	มาก	4
รวม		4.12		มาก	

จากตาราง 31 พบว่า โดยรวมแล้วบุคลากรมีความผูกพันกับองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.12 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามมุ่งปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มที่เพื่อตอบแทนองค์การ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 1 ($M = 4.18$, $SD = .769$) ข้อคำถามเชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ยังคงปฏิบัติงานขององค์การนี้อยู่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 2 ($M = 4.16$, $SD = .760$) ข้อคำถามมีความยินดีและพร้อมเสมอที่จะตอบแทนบุญคุณองค์การนี้ด้วยการทำทุกอย่างเพื่อให้้องค์การก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 3 ($M = 4.10$, $SD = .776$) และข้อคำถามมีความเชื่อมั่นในคุณค่าของความจงรักภักดีต่อองค์การใดองค์การหนึ่งเพียงแห่งเดียว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 4 ($M = 4.06$, $SD = .775$)

ตาราง 32

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น

(n = 213 คน)

ข้อ	พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	M	SD	ระดับ	ลำดับที่
	ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (altruism)				
1.	ให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานเมื่อเขาต้องการ แม้ไม่ใช่หน้าที่โดยตรง	4.29	.622	มากที่สุด	1
2.	ให้คำปรึกษาเพื่อช่วยให้เพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น	4.19	.595	มาก	3
3.	ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิด ปัญหาในการทำงาน	4.22	.624	มากที่สุด	2
4.	ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน กับเพื่อนร่วมงาน	4.01	.771	มาก	4
	รวม	4.17		มาก	

จากตาราง 32 พบว่า โดยรวมแล้วบุคลากรมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.17 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก
และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานเมื่อเขา
ต้องการ แม้ไม่ใช่หน้าที่โดยตรง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นลำดับที่ 1
($M = 4.29$, $SD = .622$) ข้อคำถามให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการ-
ทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นลำดับที่ 2 ($M = 4.22$, $SD = .624$) ข้อคำถาม
ให้คำปรึกษาเพื่อช่วยให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานได้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
เป็นลำดับที่ 3 ($M = 4.19$, $SD = .595$) และข้อคำถามให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการ-
ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 4 ($M = 4.01$,
 $SD = .771$)

ตาราง 33

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น

(n = 213)

ข้อ	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	M	SD	ระดับ	ลำดับที่
ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy)					
1.	ให้ความสนใจและรับฟังปัญหาของ เพื่อนร่วมงาน	4.26	.553	มากที่สุด	3
2.	ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพ	4.30	.610	มากที่สุด	1
3.	หลีกเลี่ยงปัญหาที่จะทำให้เกิด การกระทบกระทั่งกับผู้อื่น	4.29	.622	มากที่สุด	2
	รวม	4.28		มากที่สุด	

จากตาราง 33 พบว่า โดยรวมแล้วบุคลากรมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.28 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด
และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพ
มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นลำดับที่ 1 ($M = 4.30$, $SD = .610$) ข้อคำถาม
หลีกเลี่ยงปัญหาที่จะทำให้เกิดการกระทบกระทั่งกับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด
เป็นลำดับที่ 2 ($M = 4.29$, $SD = .622$) ข้อคำถามให้ความสนใจและรับฟังปัญหาของ
เพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 3 ($M = 4.26$, $SD = .553$)

ตาราง 34

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
ด้านความอดทนอดกลั้น

($n = 213$ คน)

ข้อ	พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ	M	SD	ระดับ	ลำดับที่
ด้านความอดทนอดกลั้น (sportsmanship)					
1.	เมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน ก็จะค่อยคิดหาทางแก้ไขโดยไม่ย่อท้อ	4.19	.595	มาก	2
2.	พยายามทำงานให้ดีที่สุด แม้ว่าจะเป็น งานหนักหรือทำให้เกิดความเครียดก็ตาม	4.22	.624	มากที่สุด	1
3.	มีความอดทนอดกลั้นเมื่อเกิดความ- คับข้องใจ	4.01	.771	มาก	3
	รวม	4.14		มาก	

จากตาราง 34 พบว่า โดยรวมแล้วบุคลากรมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความอดทนอดกลั้น มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.14 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามพยายามทำงานให้ดีที่สุด แม้ว่าจะเป็นงานหนักหรือทำให้เกิดความเครียดก็ตาม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นลำดับที่ 1 ($M = 4.22$, $SD = .624$) ข้อคำถามเมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน ก็จะค่อยคิดหาทางแก้ไขโดยไม่ย่อท้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 2 ($M = 4.19$, $SD = .595$) ข้อคำถามมีความอดทนอดกลั้นเมื่อเกิดความคับข้องใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 3 ($M = 4.01$, $SD = .771$)

ตาราง 35

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ด้านความสำนึกในหน้าที่

($n = 213$ คน)

ข้อ	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร	M	SD	ระดับ	ลำดับที่
ด้านความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness)					
1.	ปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบาย ขององค์กรอย่างเคร่งครัด	4.27	.567	มากที่สุด	2
2.	มาทำงานและเลิกงานตรงตามเวลา	4.38	.600	มากที่สุด	1
3.	ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ขององค์กรด้วยความระมัดระวัง	4.22	.654	มากที่สุด	4
4.	ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับ งานส่วนตัว	4.25	.638	มากที่สุด	3
	รวม	4.28		มากที่สุด	

จากตาราง 35 พบว่า โดยรวมแล้วบุคลากรมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.28 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด
และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามมาทำงานและเลิกงานตรงตามเวลา มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 ($M = 4.38$, $SD = .600$) ข้อคำถามปฏิบัติ
ตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มากที่สุดเป็นลำดับที่ 2 ($M = 4.27$, $SD = .567$) ข้อคำถามไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงาน
ไปกับงานส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 3 ($M = 4.25$, $SD = .638$)
และในข้อคำถามใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ขององค์กรด้วยความระมัดระวัง
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 4 ($M = 4.22$, $SD = .654$)

ตาราง 36

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ด้านการให้ความร่วมมือ

(n = 213 คน)

ข้อ	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	M	SD	ระดับ	ลำดับที่
	ด้านการให้ความร่วมมือ (civic virtue)				
1.	มีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้าร่วมกิจกรรม ในองค์กร	4.19	.670	มาก	2
2.	มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ที่ได้รับ มอบหมายในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น	4.28	.617	มากที่สุด	1
3.	เมื่อมีการประชุมเข้าร่วมประชุมทุกครั้ง	4.19	.741	มาก	2
4.	เสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ต่อองค์กร	4.12	.736	มาก	3
	รวม	4.19		มาก	

จากตาราง 36 พบว่า โดยรวมแล้วบุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.19 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ที่ได้รับมอบหมายในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นลำดับที่ 1 ($M = 4.28$, $SD = .617$) ข้อคำถามมีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้าร่วมกิจกรรมในองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 2 ($M = 4.19$, $SD = .670$) ข้อคำถามเมื่อมีการประชุมเข้าร่วมประชุมทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 2 เช่นกัน ($M = 4.19$, $SD = .741$) และข้อคำถามเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 3 ($M = 4.12$, $SD = .736$)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 37

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรของปัจจัยด้านการรับรู้ การสนับสนุนขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กร กับตัวแปรตามด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

($n = 213$ คน)

ตัวแปรพยากรณ์	1	2	3	4
1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	1.000			
2. การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	.471*	1.000		
3. ความพึงพอใจในการทำงาน	.612*	.612	1.000	
4. ความผูกพันกับองค์กร	.687*	.515*	.734*	1.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของ ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า เมตริกซ์ค่าสัมประสิทธิ์- สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ด้วยกันมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ปานกลาง ($r = .471$)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กันสูง ($r = .612$)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กันสูง ($r = .687$)

ตาราง 38

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

ตัวแปรพยากรณ์	<i>F</i>	Sig.
ค่าการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ	70.792	0.000 ^a

$R = 0.710$, $R^2 = 0.504$, Adjusted $R^2 = 0.497$, $SEE = 0.34891$, $F = 70.792$, Sig. = 0.000

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน คือ การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันกับองค์การ ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ โดยให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ($R = 0.710$) และสามารถร่วมอธิบายความแปรผันของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 70.792$) ได้ร้อยละ 49.7 ($R^2 = 0.497$) โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

$$= a + 0.090 (X1) + 0.167 (X2) + 0.474 (X3)$$

$$(1.632) \quad (2.321) \quad (6.947)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

$$= a + 0.101 (X1) + 0.182 (X2) + 0.502 (X3)$$

$$(1.632) \quad (2.321) \quad (6.947)$$

ตาราง 39

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	Unstandardized Coefficients B	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1. การรับรู้การสนับสนุนของ องค์กร (X1)	0.090	0.101	1.632	0.104
2. ความพึงพอใจในการทำงาน (X2)	0.167	0.182	2.321	0.021*
3. ความผูกพันกับองค์กร (X3)	0.474	0.502	6.947	0.000***

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

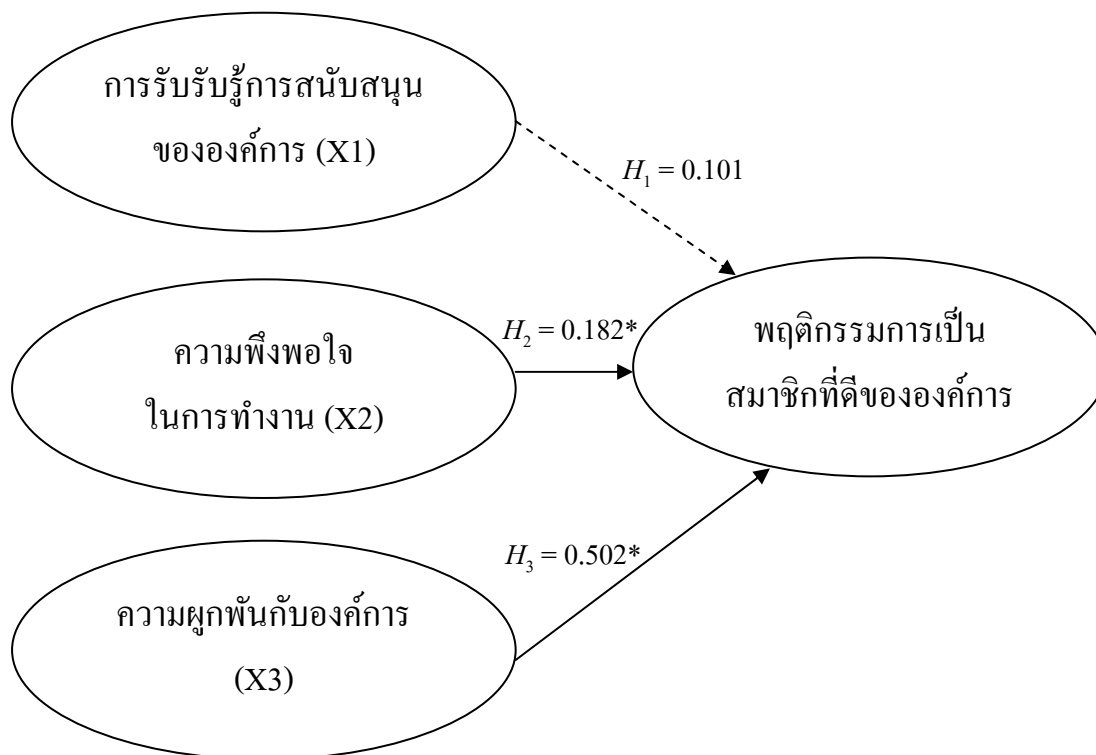
$R = 0.710$, $R^2 = 0.504$, Adjusted $R^2 = 0.497$, $SEE = 0.34891$, $F = 70.792$, Sig. = 0.000

จากตาราง 38 เมื่อสังเกตจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปแบบคะแนนมาตรฐานแต่ละปัจจัย พบว่า ด้านความพึงพอใจในการทำงาน (X2) และด้านความผูกพันกับองค์กร (X3) ให้ค่าสัมประสิทธิ์สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.182 และ 0.502 ตามลำดับ ซึ่งตัวแปรทั้งสองส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (X1) พบว่า ให้ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.101 และไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตัวแปรอิสระ (independent variable)

ตัวแปรตาม (dependent variable)



ภาพ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดีขององค์กร

ตาราง 40

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1-3

	สมมติฐานของการวิจัย	Sig.	<i>t</i>	สรุป
H_1	การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงาน ที่ดีขององค์กร	0.104	1.632	ไม่สอดคล้อง
H_2	ความพึงพอใจในการทำงาน มีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงาน ที่ดีขององค์กร	0.021*	2.321	สอดคล้อง

ตาราง 40 (ต่อ)

	สมมติฐานของการวิจัย	Sig.	t	สรุป
H_3	ความผูกพันกับองค์กรมีผลทางบวก ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร	0.000***	6.947	สอดคล้อง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตาราง 40 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐาน 2 สมมติฐาน คือ สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน และสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความผูกพันกับองค์กร มีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ส่วนสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ไม่มีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามเกณฑ์ชีวิตที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t \geq 1.96$) สามารถอ่านผลได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีผลทางบวกต่อพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรไม่มีผลทางบวก
ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีผลทางบวก
ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันกับองค์กรมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิก
ที่ดีขององค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความผูกพันกับองค์กรมีผลทางบวก
ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001
ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 3

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) ทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (proportional stratified random sampling) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตามตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กร เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษากับบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1973) โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น จำนวน 213 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย เป็นแบบสอบถามตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ตัวเลือก ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จากอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และหาความเชื่อมั่น (reliability)

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถาม จำนวน 213 ชุด แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ คำนวณหาค่าความถี่ (frequencies) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean-- M) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division-- SD) เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์และสร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. การอภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 213 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.5 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.3 มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 11-15 ปี มากที่สุด คิดเป็น ร้อย 33.8

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ด้านความยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.53 จัดอยู่ในระดับมาก ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.62 จัดอยู่ในระดับมาก และด้านรางวัลและสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.84 จัดอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.87 จัดอยู่ในระดับมาก ด้านผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.68 จัดอยู่ในระดับมาก ด้านโอกาสและความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.30 จัดอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการกำกับดูแล มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.30 จัดอยู่ในระดับปานกลาง และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.70 จัดอยู่ในระดับมาก

ความผูกพันกับองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.72 จัดอยู่ในระดับมาก ด้านการคงอยู่กับองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.72 จัดอยู่ในระดับมาก และด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.12 จัดอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.17 จัดอยู่ในระดับมาก ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.28 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความอดทนอดกลั้น มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.14 จัดอยู่ในระดับมาก ด้านความสำนึกในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.28 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการให้ความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.19 จัดอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ไม่มีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันกับองค์กรมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความผูกพันกับองค์กรมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 3

การอภิปรายผล

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ พบว่า สภาพแวดล้อมเรื่องอุณหภูมิ แสงสว่าง มีความเหมาะสม มีความพร้อมเรื่องเครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการปฏิบัติงาน บุคลากร ได้รับผลตอบแทนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน มหาวิทยาลัยให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน ที่จะอธิบายเกี่ยวกับระบบผลตอบแทนของบุคลากรในมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี รวมถึง หัวหน้างานมีการเอาใจใส่และห่วงใยในสวัสดิภาพของบุคลากรและเห็นถึงความตั้งใจ ในการทุ่มเททำงาน และมีการประเมินผลงานจากหัวหน้างานอย่างเหมาะสม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีเกณฑ์ที่เป็น มาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความยุติธรรมดี บุคลากรทุกคน อยู่ภายใต้ กฎ ระเบียบเดียวกันไม่มีสองมาตรฐาน แต่เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การสนับสนุนขององค์การกลับพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Pianluprasidh (2005) ศึกษาเรื่อง *The Effect of Perceived Organizational Support and Organizational Commitment of Organizational Citizenship Behavior among Nurses in Thailand* เป็นการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาล ในประเทศไทย โดยทำการศึกษาทั้งพยาบาลและหัวหน้าพยาบาล จำนวน 164 คน จากโรงพยาบาลของรัฐในภาคเหนือของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ กันระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับการรับรู้การสนับสนุนของ องค์การ

ความพึงพอใจในงาน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในลักษณะงาน งานที่ปฏิบัติ มีความท้าทายได้ใช้ความรู้ความสามารถประสบการณ์ที่สั่งสมจากการทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาผลงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงาน รวมถึงได้เรียนรู้ สิ่งใหม่ ๆ จากการทำงาน ผลตอบแทนที่ได้รับมีส่วนจูงใจให้มีความกระตือรือร้น และทุ่มเทในการทำงาน ทำให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน

พอใจในสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ เพื่อนร่วมงานมีความไว้วางใจซึ่งกัน-
 และกัน ได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานเสมอและสามารถร่วมงานกับ
 เพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี บุคลากรมีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การงานตามความสามารถ
 และได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถของตนเอง ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น
 เลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม การกำกับดูแลผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ
 ของบุคลากร ให้คำแนะนำต่าง ๆ ในเรื่องการทำงานได้เป็นอย่างดี ได้รับความช่วยเหลือ
 จากผู้บังคับบัญชาเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจที่ได้
 ปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัย เมื่อบุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วย่อมส่งผลให้
 เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามมา สอดคล้องกับทัศนะของ Organ
 (1988) ได้ทดสอบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็น
 สมาชิกที่ดีขององค์การ โดยสร้างแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
 รวมทั้งสิ้น 30 ข้อ โดยให้หัวหน้างานประเมินพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี
 และใช้แบบวัดดัชนีพรรณนางาน (Job Descriptive Index--JDI) ในการวัดภาพรวมและ
 แง่มุมต่าง ๆ ของความพึงพอใจในงาน พบว่า ค่าสัมพัทธ์ระหว่างภาพรวมความพึงพอใจ
 ในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเท่ากับ 0.41 และ Podsakoff et al.
 (2000, pp. 516-520) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและพฤติกรรมการเป็น
 สมาชิกที่ดีขององค์การในกลุ่มงาน 18 กลุ่ม เป็นพนักงานในส่วนสำนักงาน (white-
 collar) และพนักงานมืออาชีพ (professional) จากองค์การ 12 แห่ง พบว่า พนักงานที่ถูก
 ประเมินว่ามีระดับความพึงพอใจสูงจะมีการแสดงระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิก
 ที่ดีขององค์การสูงกว่าพนักงานที่ถูกประเมินว่ามีระดับของความพึงพอใจที่ต่ำกว่า
 เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ กรรณิกา ปาป้อง (2548) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง
 ความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
 องค์การของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ
 สมรสแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันอย่างมี
 นัยสำคัญที่ 0.05 ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม
 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 และความพึงพอใจในชีวิตของ

พนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ด้านการให้ความช่วยเหลืออย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01

ความผูกพันต่อองค์กร พบว่า บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรอยู่ในระดับมาก
บุคลากรมุ่งปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ มีความจงรักภักดี ยินดี และพร้อมที่จะตอบแทน
บุญคุณด้วยการทำทุกอย่างเพื่อให้มหาวิทยาลัยก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จ นอกจากนี้
บุคลากรยังความรู้สึกมีความสุข มีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย
และคิดเสมอว่าปัญหาของมหาวิทยาลัยเป็นเสมือนปัญหาของตน มีการจัดการที่ดี
บุคลากรมีความจำเป็นอย่างมากที่จะปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัยแห่งนี้ มีความยินดี
ที่จะปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัยแม้ว่าจะมีทางเลือกอื่น รวมถึงจะปฏิบัติงานให้กับ
มหาวิทยาลัยจนกว่าจะเกษียณอายุ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวข้างต้นเป็นความรู้สึกผูกพัน
ของบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัยก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
สอดคล้องกับ การศึกษาของ Luthans (1992, p. 125) ซึ่งได้มีบทาว่าบุคลากรที่มี
ระดับความผูกพันกับองค์กรแตกต่างกันจะมีความแตกต่างกันในเรื่องของการทำงาน
ซึ่งจากคำกล่าวนี้ส่งผลให้เห็นว่า ความผูกพันกับองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน
ของบุคลากร ซึ่งบุคลากรที่มีความผูกพันกับองค์กรในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะขาดงาน
และลาออกจากงานในระดับต่ำ ความผูกพันกับองค์กรมีความสัมพันธ์กับความสมัครใจ
ในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ในระดับสูง ดังนั้น จึงเป็นที่คาดหวังว่าบุคลากรที่มี
ความผูกพันกับองค์กรสูง บุคลากรนั้นจะเต็มใจร่วมทำงานเป็นอย่างดี และบุคลากรที่มี
ความผูกพันในทางบวกกับองค์กรนั้นจะพยายามปฏิบัติงานและไม่คิดเปลี่ยนงานใหม่

Allen and Meyer (1991, pp. 61-65) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์
กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกจากนี้ Shore and Wayne (1993,
pp. 774-778) พบว่า ความผูกพันกับองค์กรด้านจิตใจเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์กรได้ดีที่สุด โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และมีผลการวิจัยของ
Podsakoff et al. (1997, pp. 133-137) ที่พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
มีอิทธิพลทางตรงในการส่งเสริมประสิทธิผลต่อองค์กร เนื่องจากช่วยลดจำนวน
ทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานเพียงหน้าที่เดียว ให้บุคลากรสามารถทำงานได้หลายบทบาท

มีการช่วยเหลือการทำงานของผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน สามารถรักษา และดึงดูดให้บุคลากรที่ดีให้คงอยู่ในองค์กร และทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงาน ได้รวดเร็วขึ้น ผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์ มหาวิทยาลัย: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล” โดยกลุ่มตัวอย่าง 800 คน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยมหิดลมีความผูกพันด้านความรู้สึกรัก และความผูกพันในบรรทัดฐาน ทางสังคมอยู่ในระดับสูง และมีความผูกพันต่อเนืองอยู่ในระดับปานกลาง (ธีรพงษ์ บุญรักษา, 2555, หน้า 45) นอกจากนี้ ยังมีผลการศึกษาเรื่อง *ความสัมพันธ์ระหว่าง ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือบริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด* กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 248 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในเครือบริษัท สเปเชียลตี้- กรุ๊ป จำกัด มีระดับความผูกพันกับองค์กรและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรอยู่ในระดับสูง มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี บุคลากรที่มีเพศและอายุต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความผูกพันกับองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรม ความสุภาพ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับ องค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน แต่มีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์กัน ในทางกลับกัน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวก กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (เพ็ญภัทร์ เจริญพิทยา, 2546)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า บุคลากรมาทำงานและเลิกงาน ตรงตามเวลา ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและนโยบายอย่างเคร่งครัด ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงาน ไปกับงานส่วนตัว และมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ด้วยความระมัดระวังอยู่ใน ระดับมากที่สุด นอกจากนี้ บุคลากรยังคำนึงถึงผู้อื่นโดยการปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างสุภาพ หลีกเลี่ยงปัญหาที่จะทำให้เกิดการกระทบกระทั่งกับผู้อื่นอยู่ รวมถึงให้ความสนใจ

และรับฟังปัญหาของเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน บุคลากรมีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม และเข้าร่วมประชุมทุกครั้งเมื่อมีการประชุมอยู่ในระดับมาก บุคลากรให้คำแนะนำ เพื่อนร่วมงานแม้จะไม่ใช่น้ำที่โดยตรง ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหา ในการทำงาน ให้คำปรึกษาเพื่อช่วยให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ให้ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก บุคลากรมีความพยายาม ทำงานให้ดีที่สุดแม้ว่าจะเป็นงานหนักหรือทำให้เครียดก็ตาม และเมื่อเกิดปัญหา หรืออุปสรรคในการทำงานก็จะคอยคิดปัญหาโดยไม่ย่อท้อ มีความอดทนอดกลั้นเมื่อเกิด ความคับข้องใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งพฤติกรรมของบุคลากรที่กล่าวมาพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรหรือเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิภาพนั้น มีความสำคัญต่อองค์กร ซึ่งจะช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จ เพราะเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองของสมาชิก ที่มีนิสัยชอบช่วยเหลือผู้อื่น นอกจากนี้ ยังช่วยปกป้องชื่อเสียงขององค์กร โดยการให้ คำแนะนำพัฒนาสมาชิกผู้ที่มีพฤติกรรมดังกล่าว จะแสดงออกโดยการหลีกเลี่ยง ความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น มีความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือผู้อื่นโดยปราศจากความเห็นแก่ตัว มีความอดทนต่อการรบกวน ให้อภัยความผิดพลาดของผู้อื่น ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือ เพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี (ชร สุนทรายุทธ, 2556, หน้า 158) สอดคล้องกับ Organ and Ryan (1995, pp. 775-779) ได้รวบรวมงานวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ ความพึงพอใจงาน (job satisfaction) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกงานวิจัยที่ศึกษาทั้งหมด และงานวิจัยร้อยละ 80 ศึกษาความสัมพันธ์โดยใช้ตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (perceived of fairness) ซึ่งศึกษาเป็นองค์ประกอบด้านค่าตอบแทน (distributive justice) ด้านกระบวนการ (procedural justice) และด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (interaction justice) พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (organization commitment) พบว่า โดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การสนับสนุนการผู้นำ

(leader supportiveness) พบว่า มีการนำไปใช้ศึกษาอย่างกว้างขวาง การสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) เป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (big five personality factors) นอกจากนี้ ยังมีผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 171 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมและรายด้าน (ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านการให้ความร่วมมือและด้านความสำนึกในหน้าที่) อยู่ในระดับดี ส่วนพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับปานกลาง (ชีวภาส ทองปาน, 2554)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง สามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะในเชิงทฤษฎีซึ่งได้นำแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ Organ (1988, pp. 8-10) มาใช้ในการอธิบายในการวิจัย นำแนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002, p. 699) มาอธิบายเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ นำแนวคิดของ Smith, Kendell, and Hulin (อ้างถึงใน Mujirarat Phatarajariyakul, 2012, pp. 50-52) มาอธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน และนำแนวคิดของ Allen and Meyer (1997, pp. 16-18) มาอธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานผูกพันกับองค์การ ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมาส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สามารถนำมาใช้อธิบายสมการการถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) ซึ่งคาดว่าจะทำให้ได้ความรู้และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเพิ่มขึ้น สำหรับข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนด ปรับปรุงนโยบายและมาตรการที่เหมาะสม รวมถึงการจัดทำแผนพัฒนา

องค์การของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยควรจะกำหนดนโยบายและการบริหารให้มีความชัดเจน โปร่งใส และยุติธรรมมากยิ่งขึ้น การจัดสรรค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งงาน

2. มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามความสามารถให้กับบุคลากร มีขั้นตอนแนวทางการเติบโตในสายงาน ผู้บังคับบัญชาตามสายงานควรให้คำแนะนำและช่วยเหลือเมื่อบุคลากรซึ่งเป็นผู้ได้บังคับบัญชาประสบปัญหาในการทำงาน รวมถึงยอมรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรเพื่อจะได้รู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์การ

3. มหาวิทยาลัยควรสร้างความผูกพันภายในองค์การอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนการทำกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างบุคลากรกับองค์การ เพื่อสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นภายในองค์การ

4. มหาวิทยาลัยควรรักษาระดับของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์การ กำหนดนโยบายและการบริหารให้ยุติธรรมมากยิ่งขึ้น การจัดสรรค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งงาน และเสริมสร้างความสุข

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาต่อไปถึงความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับตัวแปรอื่น ๆ เช่น ความยุติธรรมในองค์การ บรรยากาศองค์การ คุณภาพชีวิต วัฒนธรรมองค์การ

2. ควรทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การซ้ำอีกครั้งเพื่อดูว่าแตกต่างหรือสอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้หรือไม่ อย่างไร

3. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนเท่านั้น ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรในสายวิชาการหรือบุคลากรทั้งหมดขององค์การ

ภาคผนวก ก
การทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ผลการประเมินแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญ

เรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน

ความผูกพันกับองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ข้อ	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล	ผลการประเมิน	
		ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
1.	เพศ 1. ชาย 2. หญิง	1.00	ใช้ได้
2.	อายุ 1. 21-30 ปี 2. 31-40 ปี 3. 41-50 ปี 4. 51-60 ปี	1.00	ใช้ได้
3.	ระดับการศึกษา 1. ปวช./ปวส./อนุปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. ปริญญาโท 3. ปริญญาเอก	1.00	ใช้ได้
4.	ประสบการณ์ในการทำงาน 1. 1-5 ปี 2. 6-10 ปี 3. 11-15 ปี 4. มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	1.00	ใช้ได้

ส่วนที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

ข้อ	การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	ผลการประเมิน	
		ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ด้านความยุติธรรม		
1.	กฎ ระเบียบข้อบังคับสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	1.00	ใช้ได้
2.	องค์กรมีเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	1.00	ใช้ได้
3.	เมื่อพิจารณา กฎ ระเบียบขององค์กรแล้ว ข้าพเจ้าคิดว่ามีความยุติธรรมดี	1.00	ใช้ได้
4.	ในที่ทำงานของข้าพเจ้าบุคลากรทุกคนอยู่ภายใต้กฎ ระเบียบเดียวกัน ไม่มีสองมาตรฐาน	1.00	ใช้ได้
	ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน		
1.	หัวหน้างานเอาใจใส่และห่วงใยในสวัสดิภาพของข้าพเจ้า	1.00	ใช้ได้
2.	หัวหน้างานเห็นถึงความตั้งใจในการทุ่มเททำงานของข้าพเจ้า	1.00	ใช้ได้
3.	หัวหน้างานประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเหมาะสม	1.00	ใช้ได้
	ด้านรางวัลและสภาพการทำงาน		
1.	องค์กรมีข้อมูลที่ต้องการ ชัดเจน ที่จะอธิบายเกี่ยวกับระบบผลตอบแทนของบุคลากร	1.00	ใช้ได้
2.	บุคลากรทุกคนได้รับผลตอบแทนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	1.00	ใช้ได้

ข้อ	การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	ผลการประเมิน	
		ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
3.	สถานที่ทำงานของข้าพเจ้ามีความพร้อมเรื่องอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการปฏิบัติงาน	1.00	ใช้ได้
4.	สภาพแวดล้อมเรื่องอุณหภูมิ แสงสว่าง และโต๊ะทำงานมีความเหมาะสม	1.00	ใช้ได้

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ข้อ	ความพึงพอใจในงาน	ผลการประเมิน	
		ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ด้านลักษณะงาน		
1.	งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท้าทาย	1.00	ใช้ได้
2.	ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้พัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน และได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ	1.00	ใช้ได้
3.	งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่มีอิสระในการใช้ความคิด	1.00	ใช้ได้
4.	ขอบเขตและหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบระบุไว้อย่างชัดเจน	0.75	ใช้ได้
5.	งานที่ท่านทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถของท่าน	1.00	ใช้ได้
6.	ท่านได้รับทราบถึงผลประเมินการทำงาน เพื่อปรับปรุงแก้ไขการทำงานของท่าน	0.75	ใช้ได้
7.	ท่านเข้าใจถึงขอบเขตและหน้าที่รับผิดชอบของท่าน	0.75	ใช้ได้

ข้อ	ความพึงพอใจในงาน	ผลการประเมิน	
		ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ด้านค่าจ้าง		
1.	เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานที่ต้องรับผิดชอบ	1.00	ใช้ได้
2.	เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับอายุงานของท่าน	1.00	ใช้ได้
3.	ท่านได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์อย่างเหมาะสมและเพียงพอ	1.00	ใช้ได้
4.	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	1.00	ใช้ได้
5.	เกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนของท่านมีความเป็นธรรม	0.75	ใช้ได้
	ด้านโอกาสและความก้าวหน้า		
1.	ท่านมีโอกาสดำเนินการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	0.75	ใช้ได้
2.	ท่านได้รับโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามความสามารถของท่าน	1.00	ใช้ได้
4.	ท่านมีโอกาสดำเนินการพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นธรรม	0.75	ใช้ได้
5.	งานที่ท่านทำอยู่นี้มีความมั่นคง	0.75	ใช้ได้
	ด้านผู้บังคับบัญชา		
1.	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถให้คำแนะนำต่าง ๆ ในเรื่องการทำงานแก่ท่านได้	1.00	ใช้ได้
2.	ผู้บังคับบัญชาของท่านดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี	1.00	ใช้ได้
3.	การมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน	0.75	ใช้ได้

ข้อ	ความพึงพอใจในงาน	ผลการประเมิน	
		ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
4.	ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ	1.00	ใช้ได้
5.	ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาของท่านเมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน	1.00	ใช้ได้
6.	ท่านมั่นใจว่าผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแก้ไขปัญหาคือเมื่อท่านเกิดปัญหาในการทำงาน	1.00	ใช้ได้
7.	ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ ของท่าน	1.00	ใช้ได้
ด้านเพื่อนร่วมงาน			
1.	เพื่อนร่วมงานของท่านให้การช่วยเหลือซึ่งกัน-และกันในการทำงาน	1.00	ใช้ได้
2.	ท่านสามารถร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	1.00	ใช้ได้
3.	ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานเสมอ	1.00	ใช้ได้
ด้านเพื่อนร่วมงาน			
1.	เพื่อนร่วมงานของท่านให้การช่วยเหลือซึ่งกัน-และกันในการทำงาน	1.00	ใช้ได้
2.	ท่านสามารถร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	1.00	ใช้ได้
3.	ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานเสมอ	1.00	ใช้ได้
4.	ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	0.75	ใช้ได้
5.	ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่านมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน	1.00	ใช้ได้
6.	ท่านรู้สึกว่เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจกับท่าน	0.75	ใช้ได้

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ข้อ	ความผูกพันต่อองค์กร	ผลการประเมิน	
		ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ด้านความรู้สึก		
1.	ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานอยู่ในองค์กรแห่งนี้	1.00	ใช้ได้
2.	ท่านรู้สึกว่าองค์กรนี้มีความหมายต่อท่าน	0.75	ใช้ได้
3.	ท่านรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	1.00	ใช้ได้
4.	ท่านทุ่มเททำงานให้กับองค์กรอย่างเต็ม ความสามารถ	0.75	ใช้ได้
5.	ท่านมีความพร้อมที่จะทำงานให้กับองค์กร	0.75	ใช้ได้
6.	ท่านเต็มใจที่ได้รับมอบหมายงาน แม้ว่าจะไม่ใช่ หน้าที่โดยตรง	1.00	ใช้ได้
	ด้านความต่อเนื่อง		
1.	ท่านมุ่งทำงานในหน้าที่ของตนโดยไม่หวัง สิ่งตอบแทน	0.75	ใช้ได้
2.	ท่านต้องการที่จะทำงานให้กับองค์กรตลอดไป	1.00	ใช้ได้
3.	ท่านคิดว่าปัญหาขององค์กรเป็นปัญหาของท่าน	1.00	ใช้ได้
4.	ท่านยินดีที่จะทำงานกับองค์กรต่อ แม้ว่าจะมี ทางเลือกอื่น	1.00	ใช้ได้
5.	องค์กรทำให้ท่านรู้สึกว่าท่านไม่อยากลาออก ไปทำงานที่อื่น	1.00	ใช้ได้
6.	ท่านเต็มใจปฏิบัติงานขององค์กรทั้งในและนอก เวลางาน	0.75	ใช้ได้
	ด้านบรรทัดฐานทางสังคม		
1.	ท่านรู้สึกว่าพันธะผูกพันที่ต้องทำงาน ในองค์กรนี้	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ความผูกพันต่อองค์กร	ผลการประเมิน	
		ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
2.	ท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์กร	1.00	ใช้ได้
3.	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้	1.00	ใช้ได้
4.	ท่านมีความตั้งใจจะทำงานให้ดีขึ้นเพื่อตอบแทนองค์กร	1.00	ใช้ได้
5.	ท่านรู้สึกว่าคุณได้รับประโยชน์จากองค์กรนี้	1.00	ใช้ได้

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ข้อ	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ผลการประเมิน	
		ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น		
1.	ท่านให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานเมื่อเขาต้องการ แม้ไม่ใช่หน้าที่โดยตรง	1.00	ใช้ได้
2.	ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงาน ไม่ทันหรือมีงานล้นมือเพื่อให้งานเสร็จทันเวลา	1.00	ใช้ได้
3.	ท่านให้คำปรึกษาเพื่อช่วยให้เพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น	1.00	ใช้ได้
4.	ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิด ปัญหาในการทำงาน	1.00	ใช้ได้
5.	ท่านให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน กับเพื่อนร่วมงาน	1.00	ใช้ได้
	ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น		
1.	ท่านให้ความสนใจและรับฟังปัญหาของ เพื่อนร่วมงาน	1.00	ใช้ได้
2.	ท่านไม่กล่าวร้ายเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น	1.00	ใช้ได้

ข้อ	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ผลการประเมิน	
		ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
3.	ท่านใช้คำพูดโดยคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น	1.00	ใช้ได้
4.	ท่านปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพ	1.00	ใช้ได้
5.	ท่านหลีกเลี่ยงปัญหาที่จะทำให้เกิดการกระทบ- กระทั่งกับผู้อื่น	1.00	ใช้ได้
ด้านความอดทนอดกลั้น			
1.	เมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานท่าน ก็จะค่อยคิดหาทางแก้ไขโดยไม่ย่อท้อ	1.00	ใช้ได้
2.	ท่านพยายามทำงานให้ดีที่สุด แม้ว่าจะเป็น งานหนักหรือทำให้เกิดความเครียดก็ตาม	1.00	ใช้ได้
3.	ท่านไม่แสดงอาการไม่พอใจเมื่อไม่ได้รับ ความสะดวกในการทำงาน	1.00	ใช้ได้
4.	ท่านไม่แสดงอาการไม่พอใจเมื่อถูกหัวหน้า ว่ากล่าวตักเตือน	0.75	ใช้ได้
5.	ท่านไม่ร้องเรียนในสิ่งที่ไม่เป็นประโยชน์ ต่อการทำงาน	0.75	ใช้ได้
ด้านการให้ความร่วมมือ			
1.	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้าร่วมกิจกรรม ในองค์กร	1.00	ใช้ได้
2.	ท่านรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น	1.00	ใช้ได้
3.	เมื่อมีการประชุมท่านจะไปตรงเวลา และเข้าร่วม ประชุมทุกครั้ง	1.00	ใช้ได้
4.	ท่านสนใจข่าวสารความเคลื่อนไหวในองค์กร	1.00	ใช้ได้
5.	ท่านเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร	1.00	ใช้ได้

ข้อ	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ผลการประเมิน	
		ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
	ด้านความสำนึกในหน้าที่		
1.	ท่านปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และนโยบายของ องค์กรอย่างเคร่งครัด	1.00	ใช้ได้
2.	ท่านมาทำงานและเลิกงานตรงตามเวลา แม้กระทั่งในช่วงเวลาวันหยุดทำงาน	0.75	ใช้ได้
3.	ท่านใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ขององค์กร ด้วยความระมัดระวัง	1.00	ใช้ได้
4.	ท่านไม่หยุดพักก่อนเวลาทำงาน และไม่ใช้เวลา พักจนเกินเวลาที่กำหนด	1.00	ใช้ได้
5.	ท่านใช้สาธารณูปโภคของบริษัทอย่างประหยัด เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า เป็นต้น	0.75	ใช้ได้

ภาคผนวก ข
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้วิจัยในหัวข้อเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

1. นายสมพล ณ สงขลา

รองอธิการบดีฝ่ายกฎหมายและสิทธิผลประโยชน์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

2. ดร. ปิยะธิดา ประดิษฐบาตุกา

ผู้อำนวยการหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

3. ดร. ธนวรรณ พงษ์ธา

อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการสอนและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม



--	--	--

แบบสอบถาม

เรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน
ความผูกพันกับองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจ-มหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถามนี้อย่างครบถ้วน ตรงความเป็นจริงมากที่สุด ข้อมูลที่ได้รับจะปิดเป็นความลับ และจะนำผลมาใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

นางสาวภัทรา ปานะจำนงค์

แบบสอบถามนี้มีจำนวน 6 หน้า แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง □ หรือเติมข้อความลงในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันกับองค์การ

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตั้งแต่ส่วนที่ 2-6 ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ ที่เห็นว่าตรงกับ
 ความความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4 หมายถึง เห็นด้วย

3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องที่ตรงกับ
 สภาพความเป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียว

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ปวช./ปวส./อนุปริญญาตรี

☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. ปริญญาโท

☐ 3. ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

☐ 1. 1-5 ปี

☐ 2. 6-10 ปี

☐ 3. 11-15 ปี

☐ 4. มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

ข้อ	การรับรู้สนับสนุนขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความยุติธรรม (fairness)						
1.	กฎ ระเบียบข้อบังคับสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
2.	องค์กรมีเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร					
3.	เมื่อพิจารณา กฎ ระเบียบขององค์กรแล้ว ข้าพเจ้าคิดว่ามีความยุติธรรมดี					
4.	ในที่ทำงานของข้าพเจ้าบุคลากรทุกคนอยู่ภายใต้กฎ ระเบียบเดียวกันไม่มีสองมาตรฐาน					
ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (supervisor support)						
1.	หัวหน้างานเอาใจใส่และห่วงใยในสวัสดิภาพของข้าพเจ้า					
2.	หัวหน้างานเห็นถึงความตั้งใจในการทุ่มเททำงานของข้าพเจ้า					
3.	หัวหน้างานประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเหมาะสม					
ด้านรางวัลและสภาพการทำงาน (organizational rewards and job conditions)						
1.	องค์กรมีข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ที่จะอธิบายเกี่ยวกับระบบผลตอบแทนของบุคลากร					
2.	บุคลากรทุกคนได้รับผลตอบแทนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน					

ข้อ	การรับรู้สนับสนุนขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
3.	สถานที่ทำงานของข้าพเจ้ามีความพร้อมเรื่องอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการปฏิบัติงาน					
4.	สภาพแวดล้อมเรื่องอุณหภูมิ แสงสว่าง และโต๊ะทำงานมีความเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อ	ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ด้านลักษณะงาน (job)					
1.	งานที่ข้าพเจ้าทำอยู่เป็นงานที่ท้าทาย					
2.	ข้าพเจ้าคิดว่างานที่ข้าพเจ้าทำอยู่เปิดโอกาส ข้าพเจ้าได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ในการทำงานและได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น					
3.	ประสบการณ์สั่งสมจากการทำงานของข้าพเจ้า สามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาและพัฒนา ผลงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในงานของข้าพเจ้าได้					
	ด้านผลตอบแทน (pay)					
1.	ผลตอบแทนที่ข้าพเจ้าได้รับมีส่วนในการจูงใจ ให้ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นและทุ่มเท ในการทำงานให้กับองค์กรมากขึ้น					
2.	ผลตอบแทนที่ข้าพเจ้าได้รับจากองค์กรทำให้ ข้าพเจ้ามีคุณภาพชีวิตที่ดีและเหมาะสมกับ สภาพสังคมปัจจุบัน					

ข้อ	ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
3.	ข้าพเจ้าพึงพอใจในสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ข้าพเจ้าได้รับจากองค์กร					
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า (promotion)						
1.	ข้าพเจ้ามีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามความสามารถของข้าพเจ้า					
2.	หน่วยงานข้าพเจ้ามักจะส่งข้าพเจ้าเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงานของข้าพเจ้า					
3.	ข้าพเจ้ามีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม					
การกำกับดูแล (supervision)						
1.	ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าสามารถให้คำแนะนำต่าง ๆ ในเรื่องการทำงานแก่ข้าพเจ้าได้					
2.	ข้าพเจ้าสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าเมื่อข้าพเจ้าประสบปัญหาในการทำงาน					
3.	ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้ายอมรับรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ ของข้าพเจ้า					
ด้านเพื่อนร่วมงาน (co-worker)						
1.	ข้าพเจ้าสามารถร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
2.	ข้าพเจ้าได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานเสมอ					

ข้อ	ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
3.	ข้าพเจ้าและเพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันกับองค์กร

ข้อ	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ด้านความรู้สึก (affective commitment)					
1.	ข้าพเจ้ามีความสุขที่ได้ทำงานอยู่ในองค์กรนี้					
2.	ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้					
3.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าปัญหาขององค์กรคือปัญหาของข้าพเจ้าเอง					
4.	องค์กรนี้มีการจัดการที่ดีตามความรู้สึกส่วนตัวของข้าพเจ้า					
	ด้านการคงอยู่กับองค์กร (continuance commitment)					
1.	ข้าพเจ้ามีความจำเป็นอย่างมากที่ต้องปฏิบัติงานให้กับองค์กรแห่งนี้					
2.	ข้าพเจ้ายินดีที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไปแม้ว่าจะมีทางเลือกอื่น					
3.	หากข้าพเจ้าตัดสินใจลาออกจากองค์กรในขณะนี้ข้าพเจ้าเสียผลประโยชน์อย่างมาก					
4.	ข้าพเจ้าจะปฏิบัติงานกับองค์กรนี้จนกว่าข้าพเจ้าจะเกษียณอายุ					

ข้อ	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ด้านบรรทัดฐานทางสังคม (normative commitment)					
1.	ข้าพเจ้ามุ่งปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มที่เพื่อตอบแทนองค์กร					
2.	ข้าพเจ้าเชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ข้าพเจ้ายังคงปฏิบัติงานขององค์กรนี้อยู่					
3.	ข้าพเจ้ามีความยินดีและพร้อมเสมอที่จะตอบแทนบุญคุณองค์กรนี้ด้วยการทำทุกอย่างเพื่อให้องค์กรก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ					
4.	ข้าพเจ้ามีความเชื่อมั่นในคุณค่าของความจงรักภักดีต่อองค์กรใดองค์กรหนึ่งเพียงแห่งเดียว					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ข้อ	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (altruism)					
1.	ข้าพเจ้าให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานเมื่อเขาต้องการ แม้ไม่ใช่หน้าที่โดยตรง					
2.	ข้าพเจ้าให้คำปรึกษาเพื่อช่วยให้เพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น					
3.	ข้าพเจ้าให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิด ปัญหาในการทำงาน					
4.	ข้าพเจ้าให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน กับเพื่อนร่วมงาน					

ข้อ	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy)						
1.	ข้าพเจ้าให้ความสนใจและรับฟังปัญหาของเพื่อนร่วมงาน					
2.	ข้าพเจ้าปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพ					
3.	ข้าพเจ้าหลีกเลี่ยงปัญหาที่จะทำให้เกิดการกระทบกระทั่งกับผู้อื่น					
ด้านความอดทนอดกลั้น (sportsmanship)						
1.	เมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานข้าพเจ้าก็จะค่อยคิดหาทางแก้ไขโดยไม่ย่อท้อ					
2.	ข้าพเจ้าพยายามทำงานให้ดีที่สุด แม้ว่าจะเป็นงานหนักหรือทำให้เกิดความเครียดก็ตาม					
3.	ข้าพเจ้ามีความอดทนอดกลั้นเมื่อเกิดความคับข้องใจ					
ด้านความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness)						
1.	ข้าพเจ้าปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด					
2.	ข้าพเจ้ามาทำงานและเลิกงานตรงตามเวลา					
3.	ข้าพเจ้าใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ขององค์กรด้วยความระมัดระวัง					
4.	ข้าพเจ้าไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว					
ด้านการให้ความร่วมมือ (civic virtue)						
1.	ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้าร่วมกิจกรรมในองค์กร					

ข้อ	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2.	ข้าพเจ้ารับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น					
3.	เมื่อมีการประชุมข้าพเจ้าเข้าร่วมประชุมทุกครั้ง					
4.	ข้าพเจ้าเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ต่อองค์กร					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

บรรณานุกรม

- กรรณิกา ปาป้อง. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน. วิทยานิพนธ์-ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- กษมา ทองขลิบ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครู โรงเรียนราชินีบน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉันทะ จันทะเสนา. (2559). อิทธิพลของธรรมาภิบาลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัย-ธนบุรี, 10(21), 92-104.
- ชีวกาส ทองปาน. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร-มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชุตินา คุณนะ. (2557). การศึกษาและเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ-เพชรบุรี. ค้นเมื่อ 30 เมษายน 2559, จาก <http://www.mgts.lpru.ac.th/journal/index.php/mgts/article/view/94>
- จิตติวัจน์ ทองแก้ว และวิโรจน์ เกษภูลักษ์. (2560). การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของบุคลากรสายวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์. ค้นเมื่อ 30 เมษายน 2559, จาก http://e-jodil.stou.ac.th/filejodil/14_5_0.pdf

- ณัฐยา ไพโรสงบ. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทรงศักดิ์ ภูศรีอ่อน. (2551). *การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กาฬสินธุ์: สำนักพิมพ์ประชากรพิมพ์.
- ธมนวรรณ วันทานุ. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กร ภาวะผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาบุคลากรของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์*. ค้นเมื่อ 30 เมษายน 2559, จาก <https://gsbooks.gs.kku.ac.th/57/grc15/files/hmo20.pdf>
- ธร สุนทรายุทธ. (2556). *พฤติกรรมเชิงการเมืองในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เนติกุลการพิมพ์.
- ธีรพงษ์ บุญรักษา. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์มหาวิทยาลัย: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสารภาษาและวัฒนธรรมสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย*, 29(2), 45-68.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2556). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2539). *สถิติวิจัย 1* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พี. เอ็น. การพิมพ์.
- ปิ่นปัทมา ครุฑพันธ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เพ็ญภัทร์ เจริญพิทยา. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือบริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- มาริสตา อินทรเกิด และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2559). การรับรู้การสนับสนุนจาก
องค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, 8(2), 129-144.
- ยุวดี ศิริทรัพย์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
ของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล.
วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วัลลพ ล้อมตะกู. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. *วิทยานิพนธ์*
การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- วิลาส ทองสุทธิ. (2552). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อินทเกษ.
- สญา ชีระวิชิตระกูล. (2547). การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ
สู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างยั่งยืน. *วารสารศึกษาศาสตร์*
มหาวิทยาลัยบูรพา, 16(1), 15-16.
- สญา ชีระวิชิตระกูล. (2549). แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัย
ของรัฐ. *วารสารวิจัยและวัดผลการศึกษา*, 4(1), 128-142.
- สร้อยตระกูล (ตียานนท์) อรรถมานะ. (2545). *พฤติกรรมองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 3).
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาดา สีสุวรรณ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การกับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงานและผลการปฏิบัติของ
บริษัท แองโกล-ไทย จำกัด. *วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย*
เกษตรศาสตร์.

- สุเชาว์ เครือแก้ว และถวัลย์ เนียมทรัพย์. (2559). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ ความเกี่ยวพันในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มแห่งหนึ่ง. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 35(6), 191-203.
- สุพานี สฤณภูวนิช. (2552). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรพล พะยอมแย้ม. (2541). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อัคริยา ร่วมวงศ์. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedent of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Organizational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. London: Sage.
- Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P., & Lynch, P. (1998). Perceived organizational support and police performance: The moderating influence of socioemotional needs. *Journal of Applied Psychology*, 83(1), 288-297.

- Becker, S. H. (1960). Note on the concept of commitment. *The American Journal Sociology*, 66(1), 32-40.
- Bolon, D. S. (1997). Organizational citizenship behavior among hospital employees: A multidimensional analysis involving job satisfaction and organizational commitment. *Hospital & Health Services Administration*, 42(2), 221-242.
- Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2011). *The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior*. Retrieved May 20, 2011, from <http://www.citeulike.org/article/9370847>
- Dam, K. V., Oreg, S., & Schyns, B. (2008). Daily work contexts and resistance to organizational change: The role of leader-member exchange, development climate, and change process characteristics. *Applied Psychology: An International Review*, 57(2), 313-334.
- Doaei, H. A., Mortazavi, S., & Nouri, A. (2010). Modeling the effect of perceived organizational support on citizenship behavior (case of study: PARS hotel). *Journal of Executive Management*, 10(38), 13-34.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organization support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820.

- Eisenberger, R., Fasolo, P., & David-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51-59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(1), 500-507.
- Eisenberger, R., Rhoades, L., & Cameron, J. (1999). Does pay for performance increase or decrease perceived self-determination and intrinsic motivation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 77(1), 1026-1040.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 565-573.
- Geller, L. (1982). The failure of self-actualization therapy: A critique of Carl Rogers and Abraham Maslow. *Journal of Humanistic Psychology*, 22(1), 56-73.
- Gilbreath, B., & Benson, P. G. (2004). The contribution of supervisor behavior to employee psychological well-being. *Work & Stress*, 18(1), 255-266.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (1993). *Behavior in organizations* (4th ed.). Boston: Allyn and Bacon.

- Hannam, R., & Jimmieson, N. (2002). *The relationship between extra-role behaviours and job burnout for primary school teachers: A preliminary model, development of, and organizational citizenship behavior*. Retrieved August 22, 2017, from <http://www.aare.edu.au/02pap/han02173.htm>
- Hogan, R. (1975). Theoretical egocentrism and the problem of compliance. *American Psychologist*, 30(1), 533-540.
- Johns, G. (1996). *Organization behavior: Understanding and managing life at work* (4th ed.). New York: Harper Collins.
- Lankau, M. J., & Scandura, T. A. (2002). An investigation of personal learning in mentoring relationships: Content, antecedents, and consequences. *Academy of Management Journal*, 45(4), 779-790.
- LePine, J., Erez, A., & Johnson, D. (2002). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: A critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 52-56.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1-55.
- Luthans, F. (1992). *Organizational behavior* (6th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. W. (1982). *Employee-organizational linkage: The psychology of commitment absenteeism and turnover*. New York: Academic Press.

- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(1), 224-247.
- Mujirarat Phatarajariyakul. (2012). *Job satisfaction aspects and personal characteristics affecting overall job satisfaction of Thai cabin crews: A case study of EXR Airlines*. Unpublished master's thesis, Assumption University.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington.
- Organ, D. W. (1991). *The applied psychology of work behavior: A book of reading*. New York: Richard D. Irwin.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48(4), 775-802.
- Organ, D. W., & Konovsky, M. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 74(1), 157-164.
- Pianluprasidh, P. (2005). *The effect of perceived organizational support and organizational commitment of organizational citizenship behavior among nurses in Thailand*. Retrieved December 15, 2017, from <http://gradworks.umi.com/31/93/3193758.html>
- Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1997). Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggests for future research. *Human Performance*, 10(2), 133-151.

- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & Mackenzie, S. B. (2000). Organizational citizenship behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Poon, J. M. L., Salleh, A. H. M., & Senik, Z. C. (2007). Propensity to trust as a moderator of the relationship between perceived organization support and job satisfaction. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 10(3), 35-40.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organization support. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 825-836.
- Robbins, S. P. (2001). *Organization behavior* (9th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness studies*, 3(1), 71-92.

- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (2000). *Organizational behavior* (7th ed.). New York: John Wiley & Son.
- Schnake, M., & Dumler, M. P. (1997). Organizational citizenship behavior: The impact of reward and reward practice. *Journal of Management Issues*, 9(2), 216-229.
- Settoon, R. P., Bennett, N., & Liden, R. C. (1996). Social exchange in organizations: Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity. *Journal of Applied Psychology*, 81(3), 219-227.
- Shore, L. (2002). *Psychological contract: Definition and distinctiveness*. Retrieved March 22, 2018, from <http://www.rhsmith.umd.edu/hcit/docs/psychcon.pdf>
- Shore, L. M., & Shore, T. H. (1995). Perceived organizational support and organizational justice. In R. S. Cropanzano & K. M. Kacmar (Eds.), *Organizational politics, justice, and support: Managing the social climate of the workplace* (pp. 149-164). Westport, CT: Quorum.
- Shore, L. M., & Tetrick, L. E. (1991). A construct validity study of the survey of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 76(1), 637-643.
- Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993). Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance with perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 774-780.

- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(1), 653-663.
- Smith, P. C., Kendall, I. M., & Hulin, C. I. (1969). *Measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand-McNally,
- Steers R. M. (1977). *Organizational effectiveness: A behavioral view*. Santa Monica, CA: Goodyear.
- Steers, R. M. (1991). *Introduction to organization behavior* (4th ed.). New York: Harper Collins.
- Sweeney, P. D., & McFarlin, D. B. (2002). *Organizational behavior: Solutions for management*. Boston: McGraw-Hill.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Withey, M. J., & Cooper, W. H. (1989). Predicting exit, voice, loyalty and neglect. *Administrative Science Quarterly*, 34(4), 521-539.
- Witt, L. A. (1991). Exchange ideology as a moderator of job-attitudes-organizational citizenship behaviors relationships. *Journal of Applied Social Psychology*, 21(18), 1490-1501.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. Tokyo: Harper International Edition.
- Yilmaz, K., & Cokluk-Bokeogh, O. (2008). Organizational citizenship behaviors and organizational commitment in Turkish Primary Schools. *World Applied Science Journal*, 3(5), 775-780.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวภัทรา ปานะจันทน์
วัน เดือน ปีเกิด	8 กันยายน 2527
สถานที่เกิด	จังหวัดสุโขทัย
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสวรรคค่อนันต์วิทยา จังหวัดสุโขทัย ปีการศึกษา 2545 สำเร็จปริญญาตรีรัฐศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2548
ตำแหน่งหน้าที่ การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงาน บัณฑิตวิทยาลัยการศึกษาทางอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ