

อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับ  
องค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน  
ในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง

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

ภัทรา ปานะจำนงค์, นรพล จินันท์เดช และ ประยงค์ มีใจชื่อ

Patthra Panachamng, Norapol Chinuntdej and Prayong Meejaisue

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Master of Business Administration Program, Ramkhamhaeng University

Received: April 24, 2018

Revised: May 22, 2018

Accepted: May 23, 2018

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาร์เย ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 213 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อบรรยายลักษณะตัวแปรที่ศึกษา คือ การรับรู้การสนับสนุนในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และสร้างสมการพยากรณ์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนในองค์กรจัดอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในการทำงานจัดอยู่ในระดับมาก ความผูกพันกับองค์กรจัดอยู่ในระดับมาก และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรจัดอยู่ระดับมากที่สุด การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความพึงพอใจในการทำงานมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความผูกพันกับองค์กรมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร, ความพึงพอใจในงาน, ความผูกพันกับองค์กร, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

## Abstract

The purpose of this research was to study the influence of perception, job satisfaction, and organizational commitment on the organizational citizenship behavior of academic support

personnel at a private university. Questionnaires were used as research tool. The sample size of 213 people was analyzed by using Toro Yamane formula. Data were analyzed by percentage, mean, standard deviation in order to describe the variables in the study. Hypotheses were tested and multiple regression analysis was used to predict a value of variables. The results of the study revealed that the influence of academic support member in the organization was at the highest level. Such perception positively supported the organizational citizenship behavior for academic support personnel at the university which was at 0.05. Job satisfaction was found to be a major support element for the organizational citizenship behavior significantly at 0.05. Organizational commitment behavior was found as another supporting element for the organizational citizenship behavior significantly at 0.05

**Keywords:** perceived organizational support, job satisfaction organizational, commitment organiza-tional, organizational citizenship behavior



## บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยได้เข้าสู่ประชาคมอาเซียน หรือสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nations--ASEAN) เป็นองค์การระหว่างประเทศระดับภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ประกอบด้วย 3 เสาหลัก คือ ประชาคมการเมืองความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political-Security Community--APSC) ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community--AEC) และประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community--ASCC) ซึ่งบทบาทสำคัญที่จะส่งเสริมให้ประชาคมในด้านต่างๆ มีความเข้มแข็ง สามารถแข่งขันกับประเทศต่างๆ ได้ คือ บทบาททางด้านการศึกษา ซึ่งจัดอยู่ในประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน เนื่องจากการศึกษาเป็นรากฐานของการพัฒนาในทุกๆ ด้านของการแข่งขันและการพัฒนาประเทศ และเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนพัฒนาประเทศ

ดังนั้นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยจึงต้องมีการพัฒนามาตรฐานด้านต่างๆ ทั้งคุณภาพการเรียนของนักศึกษา การสอนของอาจารย์ และบุคลากรที่ปฏิบัติงาน เพื่อทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สามารถผลิตบัณฑิต

ที่มีคุณภาพออกสู่สังคม เพื่อพัฒนาประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจะดำเนินงานให้สำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่สามารถทำให้การพัฒนาในสถาบันอุดมศึกษา นั้นๆ ขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ชุตินา คุณนระ, 2557)

บุคลากรในองค์การเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีความสำคัญและมีคุณค่ามากที่สุด องค์การจะไม่อาจประสบความสำเร็จได้ถ้าหากขาดความพร้อมของปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีความรู้ (knowledge) มีทักษะ (skill) ที่เหมาะสมกับงาน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ มีความผูกพันกับองค์การ (organization commitment) และมีพร้อมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิภาพ มีความสำคัญต่อองค์การจะช่วยให้้องค์การประสบความสำเร็จ เพราะเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองของสมาชิกที่มีนิสัยช่วยเหลือผู้อื่น นอกจากนี้ยังช่วยปกป้องชื่อเสียงขององค์การ การให้คำแนะนำพัฒนาสมาชิกที่มีพฤติกรรมดังกล่าว จะแสดงออกโดยการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น มีความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือผู้อื่น โดย

ปราศจากความเห็นแก่ตัว มีความอดทนต่อสิ่งที่รบกวน ให้อภัยต่อความผิดพลาดของผู้อื่น ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสามารถส่งผ่านปัจจัยต่างๆได้หลายปัจจัย ดังเช่น ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนขององค์การของบุคลากร ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ความผูกพันกับองค์การของบุคลากร

บุคลากรของมหาวิทยาลัย จึงมีหน้าที่รับผิดชอบ ต่อภารกิจขององค์การทั้งในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ และ นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ ซึ่งบ่อยครั้งพบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยมีพฤติกรรมการทำงานแบบเฉื่อยชา มีภาวะตึงเครียด เกิดปัญหาความขัดแย้งต่อกัน หลีกเลียงกิจกรรมต่างๆในองค์การ และมีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ต่อมหาวิทยาลัย ไม่ว่าจะเป็นการไม่ดูแลทรัพย์สินอันเป็นทรัพย์สินส่วนรวมของมหาวิทยาลัย การกล่าวหาว่าร้ายทำให้เกิดความเสียหายและเสียชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ซึ่งปัญหาพฤติกรรมดังกล่าวนี้เป็นปัญหาสำคัญที่มีผลกระทบต่อเนื่องมาสู่การปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย โดยพฤติกรรมนี้อาจเกิดได้จากหลายปัจจัย เช่น มาตรฐานในการประเมินผลงาน กฎ ระเบียบขององค์การ ซึ่งอยู่ในปัจจัยของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ลักษณะของงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถ สิทธิประโยชน์ต่างๆของบุคลากร เป็นเหตุทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน รวมถึงความรู้สึกที่ไม่มีความสุขในการทำงาน ไม่มีความจงรักภักดีต่อองค์การซึ่งเกิดจากความไม่รู้สึกผูกพันกับมหาวิทยาลัย โดยพฤติกรรมที่กล่าวมานี้จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพลดลง ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงต้องตระหนักถึงปัจจัยต่างๆข้างต้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่สามารถส่งผลถึงพฤติกรรมของบุคลากรที่เกิดจากตัวบุคคลเองไม่ได้เกิดจากการกำหนดให้ปฏิบัติโดยองค์การ แต่เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรเต็มใจปฏิบัติงานเพื่อองค์การโดยพฤติกรรมเหล่านี้สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ (Organ, 1988) ซึ่งเป็นรูปแบบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีหรือมีประสิทธิภาพขององค์การ

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุน

ขององค์การมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันกับองค์การมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ (perceived organizational support) หมายถึง การที่บุคลากรจะพิจารณาว่าองค์การพร้อมที่จะให้คุณค่าต่อการทุ่มเททำงาน และห่วงใยในสวัสดิภาพของบุคลากรเพียงใด โดยเกิดจากความเชื่อหรือความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ได้รับจากองค์การในแง่มุมต่างๆการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การยังถูกมองว่าเป็นสิ่งรับรองว่าองค์การพร้อมที่จะช่วยเหลือให้บุคลากรได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมที่จะแก้ปัญหา รวมถึงช่วยแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ในการทำงานของบุคลากรด้วย (Rhoades, Eisenberger & Armeli, 2001) องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนขององค์การนั้นจึงมีความสำคัญ 3 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) ความยุติธรรม (fairness) (2) การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (supervisor support) (3) รางวัลและสภาพการทำงาน (organizational rewards and job conditions) (บดินทร์หาญบุญทรง, 2555)

ฐิติวัจน์ ทองแก้ว (2560) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของบุคลากรสายวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยภายในของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ปัจจัยภายนอกของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญ

ที่ระดับ .001

ฉันทะ จันทะเสนา (2559) ศึกษาเรื่อง ธรรมชาติของ อธิปไตยอย่างไรต่อ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อ องค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานมหาวิทยาลัย ราชภัฏ ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ธรรมชาติของ อธิปไตย ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานมี อธิปไตยทางบวกต่อความผูกพันกับองค์กร และการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลด้านบวกต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ยุวดี ศิริทรัพย์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความ สัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความ ยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กรณี ศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถ พยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

นอกจากนี้ยังผลการวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับผล วิจัยดังกล่าวข้างต้นที่ได้กล่าวมา ดังเช่น ผลงานวิจัยของ Pianluprasidh (2005) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพล ของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและความผูกพัน ต่อองค์กรที่มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพยาบาลในประเทศไทย โดยทำการศึกษาพยาบาล และหัวหน้าพยาบาลจำนวน 164 คนจากโรงพยาบาลของ รัฐในภาคเหนือของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กันระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ระดับความ รู้สึกในทางบวกหรือลบของแต่ละบุคลากรที่มีต่องาน ซึ่งเป็นเจตคติหรืออารมณ์ที่มีการตอบสนองต่องานที่ปฏิบัติ เมื่อบุคลากรมีความรู้สึกในทางบวกต่องานก็จะส่งเสริม ให้ผลการปฏิบัติงานนั้นสูงขึ้น (Schermerhorn, Hunt & Osborn, 2000)

Podsakoff, Ahearne & Mackenzie (2000) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในกลุ่มงาน 18 กลุ่ม เป็นพนักงานในส่วนสำนักงาน (white-collar) และ พนักงานมืออาชีพ (professional) จากองค์กร 12 แห่ง พบว่าพนักงานที่ถูกประเมินว่ามีระดับความพึงพอใจสูง จะมีการแสดงระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรสูงกว่าพนักงานที่ถูกประเมินว่ามีระดับของความ พึงพอใจที่ต่ำกว่า

สุชาติ สีสวรรณ (2546) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความ พึงพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงานและผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท แองโกล – ไทย จำกัด พบว่า พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทาง บวกกับความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กรรณิกา ปาป้อง (2548) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ผล การวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ สมรสแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ความพึงพอใจ ในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 และความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานมีความสัมพันธ์ทาง บวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการ ให้ความช่วยเหลืออย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01

ความผูกพันกับองค์กร (Allen & Meyer, 1997) หมายถึง ภาวะทางจิตใจที่สัมพันธ์กับงาน โดยมีเป้าหมาย ที่จะแสดงออกทางเจตคติและพฤติกรรมการทำงานที่ เกี่ยวข้องกับความต้องการคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความรู้ความสามารถ ความพยายามที่มีอยู่เพื่อปฏิบัติงานให้องค์กร ความผูกพัน ไม่ใช่สภาวะเพียงชั่วคราวหรือเฉพาะกรณีเท่านั้น แต่ยัง รวมถึง กระบวนการความคิดที่มีประสิทธิภาพครอบคลุม และมีความต่อเนื่องไม่เฉพาะเพียงแค่เป้าหมายเป้าหมาย หนึ่ง เหตุการณ์ บุคลากร หรือพฤติกรรมใดโดยเฉพาะ มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ (1) ความผูกพันด้านจิตใจ (affective commitment) (2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ กับองค์กร (continuance commitment) (3) ความผูกพัน

ด้านบรรทัดฐานทางสังคม (normative commitment)

อริสา สำรอง (2553) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่กับองค์การ ในกลุ่มตัวอย่างครูที่สอนในโรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 225 คน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมและรายด้านทั้ง 2 ด้าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีประสิทธิภาพในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 10

กษมา ทองขลิบ (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันกับองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนราชินีบน จากกลุ่มตัวอย่างครู จำนวน 155 คน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันกับองค์การด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ และตัวแปรความผูกพันกับองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคมยังร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่เกิดขึ้นจากตัวบุคลากรเอง ซึ่งองค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ โดยพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ (Organ, 1988) โดยจำแนกรูปแบบพฤติกรรม 5 ด้าน ดังนี้ (1) พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (altruism) (2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) (3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (sportsmanship) (4) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) (5) พฤติกรรมให้ความร่วมมือ (civic virtue)

สฎายุ ธีระวิชิตระกุล (2549) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยของรัฐโดยศึกษาจากอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ 13 แห่ง จำนวน 438 คนในปีการศึกษา 2547 ศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐที่ปรับเป็นแบบจำลองทาง

เลือกมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในเกณฑ์ดี ซึ่งตัวแปรทั้งหมดในแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมาสามารถใช้อธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 79 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ 1. ความพึงพอใจในงานซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์การ 2. บรรยากาศขององค์การ และ 3. ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงาน

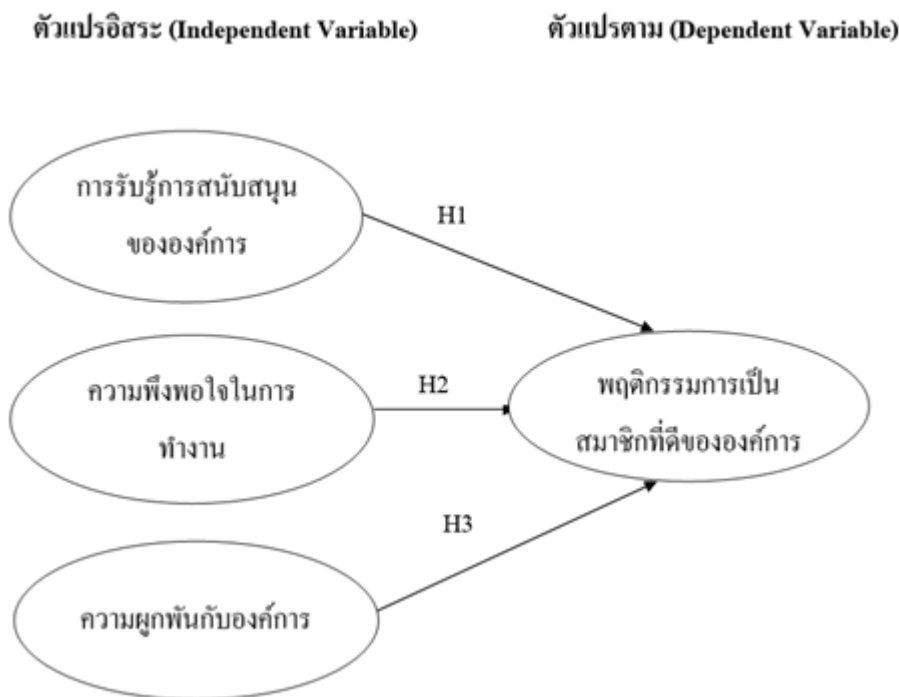
ธมนวรรณ วันทานุ (2557) การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผ่านตัวแปรอื่นอีก เช่น การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ ภาวะผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาบุคลากรของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์มีระดับความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ ภาวะผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง

ชีวกาส ทองปาน (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างวิจัยจำนวน 171 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมและรายด้าน (ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านการให้ความร่วมมือและด้านความสำนึกในหน้าที่) อยู่ในระดับดี ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับปานกลาง

ณัฐยา ไพรสงบ (2546) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันกับองค์การ พบว่า ความผูกพันกับองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ด้านการคงอยู่

กับองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อศึกษาถึงตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และความผูกพันกับองค์กรด้านบรรทัดฐานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

1. การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
2. ความพึงพอใจในการทำงานมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. ความผูกพันกับองค์กรมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ

จากการทบทวนวรรณกรรมและผลการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (perceived organizational support) จากแนวคิดของ Rhoades & Eisenberger (2002) แนวคิดของ Smith, Kendall & Hulin (1969) แนวคิดของ Allen & Meyer (1997) และแนวคิดของ Ogran (1988) ที่มีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organizational citizenship behaviors) ซึ่งนำสร้างกรอบแนวคิด

องค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันกับองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (survey research)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง รวมบุคลากรทั้งสิ้นจำนวน 456 คน กลุ่มตัวอย่าง (sample) กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการ

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากรจากสูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.5

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ใช้สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรมหาวิทยาลัย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร เป็นแบบสอบถามปรับปรุงจากแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรของ Rhoades & Eisenberger (2002) มีเนื้อหาครอบคลุมการสนับสนุนขององค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความยุติธรรม ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และด้านรางวัลและสภาพการทำงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 11 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เป็นแบบสอบถามปรับปรุงจากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ของ Smith, Kendall & Hulin (1969) มีเนื้อหาครอบคลุมความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าจ้าง ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านกำกับดูแล และด้านเพื่อนร่วมงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันกับองค์กร เป็นแบบสอบถามปรับปรุงจากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันกับองค์กรของ Allen & Meyer (1997) มีเนื้อหาครอบคลุมความผูกพันกับองค์กรประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านความคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นแบบสอบถามปรับปรุงจากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ Ogran (1988) มีเนื้อหาครอบคลุมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการ

ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านความสำนึกในหน้าที่ และด้านการให้ความร่วมมือ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อ

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทำการทดสอบกับบุคลากรที่ไม่ได้ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน (pre-test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของ Cronbach มีค่ามากกว่า 0.70 ทุกด้าน และค่าอำนาจจำแนก (corrected item-total correlation) ของข้อคำถามรายข้อมากกว่า 0.30 ทุกข้อ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น จากการสังเคราะห์หนังสือ วารสาร บทความทางวิชาการ รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องแล้วจึงเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรมหาวิทยาลัยซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 456 คน โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 213 คน

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เป็นสถิติที่บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่าง โดยหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ (percentage) และเพื่อใช้บรรยายลักษณะส่วนบุคคล และค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อบรรยายลักษณะตัวแปรที่ศึกษา คือ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

2. สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (inferential statistics) การนำวิธีทางสถิติมาใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน (hypothesis testing) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และถ้าหากพบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติ จะนำไปหาความสัมพันธ์กันมากที่สุดน้อยแค่ไหน โดยหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่าง

ง่าย (Pearson's correlation coefficient)

## ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 213 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.5 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.3 มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 11-15 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.8

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

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

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนของ

องค์กรมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1

ความพึงพอใจในการทำงานมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2

ความผูกพันกับองค์กรมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความผูกพันกับองค์กรมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 3

## การอภิปรายผล

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร พบว่า บุคลากรได้รับผลตอบแทนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน มหาวิทยาลัยให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนที่จะอธิบายเกี่ยวกับระบบผลตอบแทนของบุคลากรในมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี รวมถึงหัวหน้างานมีการเอาใจใส่และห่วงใยในสวัสดิภาพของผลการทดสอบสมมติฐานการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Pianluprasidh (2005) เรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลในประเทศไทย โดยทำการศึกษากับพยาบาลและหัวหน้าพยาบาลจำนวน 164 คน จากโรงพยาบาลของรัฐในภาคเหนือของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

ความพึงพอใจในงาน พบว่า งานที่ปฏิบัติมีความท้าทายได้ใช้ความรู้ความสามารถประสบการณ์ที่สั่งสม



จากการทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาผลงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงานรวมถึงได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆจากการทำงาน พอใจในสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามความสามารถและได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถของตนเอง ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม การกำกับดูแลผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นต่างๆของบุคลากร ให้คำแนะนำต่างๆในเรื่องการทำงานได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ Organ (1988) ซึ่งได้ทดสอบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยสร้างแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ รวมทั้งสิ้น 30 ข้อโดยให้หัวหน้างานประเมินพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และใช้แบบวัดดัชนีพรรณนางาน (Job Descriptive Index--JDI) ในการวัดภาพรวมและแง่มุมต่างๆของความพึงพอใจในงาน พบว่า ค่าสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเท่ากับ 0.41

ความผูกพันต่อองค์การ พบว่า บุคลากรมุ่งปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ มีความจงรักภักดี ยินดีและพร้อมที่จะตอบแทนบุญคุณด้วยการทำทุกอย่างเพื่อให้มหาวิทยาลัยก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จ บุคลากรยังความรู้สึกมีความสุข มีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย และคิดเสมอว่าปัญหาของมหาวิทยาลัยเป็นเสมือนปัญหาของตน มีการจัดการที่ดี บุคลากรมีความจำเป็นอย่างมากที่จะปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัยแห่งนี้ มีความยินดีที่จะปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัยแม้ว่าจะมีทางเลือกอื่น รวมถึงจะปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัยจนกว่าจะเกษียณอายุ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวข้างต้นเป็นความรู้สึกผูกพันของบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัยก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับการศึกษาของ Luthans (1992) ซึ่งได้มีการทำนายว่าบุคลากรที่มีระดับความผูกพันกับองค์การแตกต่างกันจะมีความแตกต่างกันในเรื่องของการทำงาน ซึ่งจากค่ากล่าวนี้ส่งผลให้เห็นว่าความผูกพันกับองค์การมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ซึ่งบุคลากรที่มีความผูกพันกับองค์การในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะขาดงาน และลาออกจากงานในระดับต่ำ ความผูกพันกับองค์การมีความสัมพันธ์กับความสมัครใจใน

การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆในระดับสูง ดังนั้นจึงเป็นที่คาดหวังว่าบุคลากรที่มีความผูกพันกับองค์การสูง บุคลากรนั้นจะเต็มใจร่วมทำงานเป็นอย่างดี และบุคลากรที่มีความผูกพันในทางบวกกับองค์การนั้นจะพยายามปฏิบัติงานและไม่คิดเปลี่ยนงานใหม่ และสอดคล้องกับ Allen & Meyer (1997) และ Organ & Ryan (1995) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันกับองค์การ ผลการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความผูกพันกับองค์การ ทัศนศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างการวิจัย จำนวน 329 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความผูกพันกับองค์การโดยรวม ความผูกพันกับองค์การด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับสูง บุคลากรที่มีค่านิยมในการทำงานสูงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าบุคลากรที่มีค่านิยมในการทำงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า บุคลากรมาทำงานและเลิกงานตรงตามเวลา ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและนโยบายอย่างเคร่งครัด ไม่ใช่เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว และมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆด้วยความระมัดระวังอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้บุคลากรยังคำนึงถึงผู้อื่นโดยการปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างสุภาพ หลีกเลี่ยงปัญหาที่จะทำให้เกิดการกระทบกระทั่งกับผู้อื่นอยู่ รวมถึงให้ความสนใจและรับฟังปัญหาของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของชีวภาสทองปาน (2554) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างวิจัยจำนวน 171 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมและรายด้าน (ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านการให้ความร่วมมือและด้านความสำนึกในหน้าที่) อยู่ในระดับดี ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับปานกลาง

### ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. มหาวิทยาลัยควรจะกำหนดนโยบายและการ

บริหารให้มีความชัดเจน โปร่งใส และยุติธรรมมากยิ่งขึ้น รวมถึงการจัดสรรค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งงาน

2. มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามความสามารถให้กับบุคลากร มีขั้นตอนแนวทางการเติบโตในสายงาน ผู้บังคับบัญชาตามสายงานควรให้คำแนะนำและช่วยเหลือเมื่อบุคลากรซึ่งเป็นผู้ได้บังคับบัญชาประสบปัญหาในการทำงาน รวมถึงยอมรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรเพื่อจะได้รู้ถึงปัญหาที่เกิดภายในองค์กร

3. มหาวิทยาลัยควรสร้างความผูกพันภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนการทำกิจกรรมต่างๆ ระหว่างบุคลากรกับองค์กร เพื่อสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร

4. มหาวิทยาลัยควรรักษาระดับของปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับ

องค์กร กำหนดนโยบายและการบริหารให้ยุติธรรมมากยิ่งขึ้น การจัดสรรค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งงาน และเสริมสร้างความสุข

### ข้อเสนอการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาต่อไปถึงความสัมพันธ์ของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับตัวแปรอื่นๆ เช่น ความยุติธรรมในองค์กร บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิต วัฒนธรรมองค์กร

2. ควรทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรซ้ำอีกครั้งเพื่อดูว่าแตกต่างหรือสอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้อหรือไม่ อย่างไร

3. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนเท่านั้น ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรในสายวิชาการ หรือบุคลากรทั้งหมดขององค์กร



### References

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1997). *Commitment in workplace*. California: Sage.

Harnbunsong B. (2010). *Personal factors, five factor model of personality, perceived organizational support, and organizational citizenship behavior of officials in the office of the permanent secretary for interior*. Master of Science Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Jhantasana C. (2016). *The effect of good governance to organizational citizenship behavior of Rajabhat university employee*. Retrieved from <http://trujournal.thonburi-u.ac.th/p/blog-page.html> (in Thai)

Khunna, C. (2014). A comparative study of the relationships between perceptions of justice in the evaluation of work performance, work motivation and organizational citizenship behaviors of personnel at Phetchaburi Rajabhat university. *Journal of Modern Management Science*, 7(2), 1-14. (in Thai)

Luthans, F. (1992). *Organizational behavior* (6<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.

Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington.

- Papong, K. (2005). *The relationship between job satisfaction, life satisfaction and organizational citizenship behavior of employees*. Master of Sciences Thesis, King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok. (in Thai)
- Phatarajariyakul, M. (2012). *Job satisfaction aspects and personal characteristics affecting overall job satisfaction of Thai cabin crews: A case study of EXR airlines*. Master of Science Thesis, Assumption University.
- Pianluprasidh, P. (2005). *The effect of perceived organizational support and organizational commitment on organizational citizenship behavior among nurses in Thailand*. Retrieved from <http://gradworks.umi.com/31/93/3193758.html>
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & Mackenzie, S. B. (2000). Organizational citizenship behavior: A critical review of theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Applied Psychology, 31*(1), 2000.
- Praisangob, N. (2003). *The relationship of work motivation, organizational commitment and organizational citizenship behavior: A case study of snack manufacturing*. Master of Sciences Thesis, Kasetsart University. (in Thai)
- 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.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology, 87*(4), 698-714.
- Samrong, A. (2010). *A causal relationship model of organizational citizenship behavior of personnel in human resource departments belonging to the organizational membership of the personnel management association of Thailand*. Doctor of Philosophy Thesis, Ramkhamhaeng University. (in Thai)
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (2000). *Organizational behavior* (7<sup>th</sup> ed.). New York: John Wiley & Son.
- Seesuwan, S. (2003). *The relationship among organizational citizenship behavior, work environment satisfaction and job performance of Anglo-Thai company limited's employees*. Master of Sciences Thesis, Kasetsart University. (in Thai)
- Siriyasub, Y. (2010). *Relationship among perceived organizational support, organizational justice, and organizational citizenship behavior: A case study of Mahidol university*. Master of Management Thesis, Burapha University. (in Thai)
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology, 68*(4), 653-663.

- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Teeravanichtrakul, S. (2007). The promotion of organizational citizenship behaviors for human resource sustainable development in organization. *Journal of Education*, 16(1), 15-16. (in Thai)
- Tongkaew, T. (2017). *Perceived organizational support, organizational behavior citizenship and academic performance of academic staff of Rajabhat universities in Rattanakosin group*. Retrieved from <https://tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/issue/view/7086> (in Thai)
- Thongklip, K. (2007). *Relationship between quality of work life, organizational commitment and organizational citizenship behavior of teachers at Rajinibon school*. Master of Science Thesis, Kasetsart University. (in Thai)
- Thongpan, C. (2011). *Factors affecting organizational citizenship behavior of employees in a building materials company limited*. Master of Sciences Thesis, Kasetsart University. (in Thai)
- Wantanu, T. (2013). *The relationship between organizational justice, leadership and organizational citizenship behavior of staff in central institute of Forensic science*. Retrieved from [http://www.thapra.lib.su.ac.th/thesis/showthesis\\_th.asp?id=0000010089](http://www.thapra.lib.su.ac.th/thesis/showthesis_th.asp?id=0000010089) (in Thai)

