

ป

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายวิชาการและสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเอกชน

ยุพิน กาญจนะศักดิ์ดา¹ บุญหญิง สมร่าง² สุณี ทวีสกุลวัชร³ และ ศิรินทร มีขอบทอง⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-methods Research) รูปแบบสอดคล้องข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation Design: Convergence model) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความพึงพอใจงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายวิชาการ และสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเอกชน ตามกรณีศึกษา ได้แก่ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยรังสิต และมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานสายวิชาการ 219 คน และพนักงานสายสนับสนุน 225 คน ผลการวิจัย พบว่า ระดับการรับรู้ในกลุ่มพนักงานสายวิชาการและสายสนับสนุน โดยภาพรวม มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมากทุกด้าน ความสัมพันธ์ทุกคู่ตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน ($p\text{-value} < .01$) ผลการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า พนักงานสายวิชาการและสายสนับสนุนมีความผูกพันต่อองค์การ ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความพึงพอใจงานส่งผลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์การ พนักงานสายวิชาการ พบว่า ความพึงพอใจงาน และความผูกพันต่อองค์การ สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 24 สำหรับพนักงานสายสนับสนุน อธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 53 ผลการสนทนากลุ่ม (Focus Group) พบว่า พนักงานสายวิชาการและพนักงานสายสนับสนุนมีความพึงพอใจเรื่อง

¹ สาขาวิชาวิศวกรรมการเงิน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

E-mail: yupin_kan@utcc.ac.th

² สาขาวิชาวิทยาศาสตร์พื้นฐานและบริการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

³ สาขาวิชาเทคโนโลยีเว็บและโมบายล์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

⁴ นักวิจัยอิสระ

ความก้าวหน้าของงาน และนโยบายการบริหารงาน ด้านความผูกพัน พบว่า มีความผูกพันด้านจิตใจ และผูกพันด้านบรรทัดฐาน สำหรับด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า มีการปฏิบัติที่มีการคำนึงถึงผู้อื่น และมีความสำนึกในหน้าที่ ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร (In-depth Interview) พบว่า ผู้บริหารเน้นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานสายวิชาการในการศึกษาต่อ และพัฒนาตำแหน่งทางวิชาการ ส่วนพนักงานสายสนับสนุนจะเน้นพัฒนาศักยภาพวิชาชีพเฉพาะทาง

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ความผูกพัน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

C

ausal Factors Affecting Organisational Citizenship Behaviour of Academic and Support Staff in Private Universities

Yupin Kanjanasakda¹ Boonying Somrang² Sunee Taweesakulvatchara³
and Sirinthorn Meekhobtong⁴

Abstract

The research design of this mixed-methods research is triangulation design: convergence model. The purposes of this research were: 1) to study levels of job satisfaction, organisational commitment and organisational citizenship behaviour perceptions; 2) to study relationships between job satisfaction, organisational commitment and organisational citizenship behaviour; and 3) to study causal factors affecting organisational citizenship behaviour of academic and support staff in private universities, i.e. the University of the Thai Chamber of Commerce, Rangsit University and Huachiew Chalermprakiet University. The samples consisted of 219 academic staff and 225 supporting staff. The results indicated that the overall level of perceptions of academic and support staff was high. All pairs of variables of relationships had statistical significance (p -value $< .01$). The results of the study of causal factors affecting organisational citizenship behaviour showed that both academic and support staffs, organisational commitment directly affected their organisational citizenship behavior. Job satisfaction indirectly affected their organisational

¹ Department of Financial Engineering, School of Science and Technology, University of the Thai Chamber of Commerce
E-mail: yupin_kan@utcc.ac.th

² Department of Basic Science, School of Science and Technology, University of the Thai Chamber of Commerce

³ Department of Web and Mobile Technology, School of Science and Technology, University of the Thai Chamber of Commerce

⁴ Freelance Researcher

commitment. Besides, it also found that for academic staff, job satisfaction and organisational commitment could explain the variance in organisational citizenship behaviour at the level of 24%. As for support staff, could explain the variance in organisational citizenship behaviour at the level of 53%. The results of focus group stated that academic and supporting staff had satisfaction in job advancement and administrative policy. As for commitment, affective commitment and normative commitment were found. From the perspective of organisational citizenship behaviour, courtesy and conscientiousness were found. The results of in-depth interview with executives showed that higher education and academic rank development were academic staff competency improvement. Specific career competency was stressed as supporting staff competency improvement.

Keywords: Satisfaction, Commitment, Organisational Citizenship Behaviour

บทนำ

ในปัจจุบันสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาภาคเอกชนมีการแข่งขันสูง เกิดการปรับเปลี่ยนงานของพนักงานในมหาวิทยาลัยเอกชนมากขึ้น จึงถือเป็นการสูญเสียโอกาส เวลา และค่าใช้จ่ายของมหาวิทยาลัยในการเพิ่มศักยภาพของพนักงานให้สูงขึ้นเพื่อให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานต่าง ๆ ดังนั้น ถือได้ว่า บุคลากรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์การ นอกจากการสนองบุคลากรให้ มีทักษะการทำงาน มีความเชี่ยวชาญในงานนั้น ๆ ให้พร้อมจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายในการทำงานแล้ว ควรหาวิธีการเชื่อมความรัก ความผูกพัน และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลเข้าเป็นหนึ่งเดียวกัน เพื่อพร้อมจะอุทิศพลังกายใจในการพัฒนาทีมเพื่อเป้าหมายและความสำเร็จ รวมทั้งปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกที่ดีตลอดไป

การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายวิชาการและสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเอกชน ได้แก่ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยรังสิต และมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เนื่องจากการบริหารงานมหาวิทยาลัยเอกชนนั้นจะต้องมีปัจจัยในการสร้างความผูกพัน อัตราการคงอยู่ของบุคลากร และการเสริมสร้างความเชี่ยวชาญให้แก่บุคลากรเพื่อการพัฒนาและการแข่งขัน ดังนั้น ผลการศึกษาดังกล่าวจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสถาบันในการดำเนินงานต่อไปในอนาคต โดยสามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์การ เพื่อรักษามูลค่าที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสิทธิภาพให้คงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การตลอดไป ส่งผลให้การบริหาร

จัดการองค์การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พร้อมรับความเปลี่ยนแปลงทั้งด้านวัฒนธรรม เศรษฐกิจ สังคม ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากเอกสารงานวิจัยของ Herzberg, Mansner and Synderman (1959) แสดงถึงปัจจัยที่ทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจ เป็นปัจจัยจูงใจ (Motivating Factor) เป็นความท้าทายของงาน ประสบการณ์ทำงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบต่องาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ปัจจัยที่ทำให้ไม่พอใจเป็นปัจจัยป้องกัน (Hygiene Factor) เป็นสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาการทำงาน เกี่ยวกับคนหรือสิ่งของ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ได้แก่ นโยบายการบริหารองค์การ การบังคับบัญชา เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีรายละเอียด ดังนี้ 1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) 2. การยอมรับนับถือ (Recognition) 3. ความรับผิดชอบ (Responsibility) 4. ลักษณะของงาน (Work Itself) 5. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) 6. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) 7. เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary) 8. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) 9. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) 10. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) (สมยศ นาวิการ, 2549: 316) ซึ่ง Greenberg and Baron (2003: 161-162) อธิบายถึงความพึงพอใจในงานว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านความคิด อารมณ์ต่อปริมาณงาน ลักษณะความพึงพอใจงานสอดคล้องหรือแตกต่างกันได้ ความพึงพอใจเป็นไปตามประสบการณ์ในการทำงานและความคาดหวัง

ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ Organ and Ryan (1995: 775-812) Allen and Meyer (1990: 1-18) Schappe (1998: 277-290) Podsakoff et al. (2000: 513-563) พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนั้น จึงคาดว่าความผูกพันต่อองค์การจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเช่นเดียวกัน ความผูกพันต่อองค์การจะประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นหนึ่งในพฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Organ and Bateman, 1983: 587-595) ซึ่งบทบาทพิเศษ หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลสร้างสรรค์และกระทำให้ขึ้นเองด้วยความสมัครใจ นอกเหนือจากหน้าที่ที่องค์การกำหนด โดยไม่ได้ตระหนักถึงผลตอบแทนที่จะได้รับจากองค์การ เป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนผลการปฏิบัติงานของบุคคล และส่งเสริมประสิทธิผลขององค์การ

แนวคิดของ Organ (Organ, 1988: 96; Podsakoff et al., 2000: 513-563) แบ่งรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่ทำด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อมีปัญหาในการทำงาน ให้สามารถทำงานใน

หน้าที่ของเขาให้เสร็จสมบูรณ์ภายใต้สถานการณ์ไม่ปกติ เช่น การแนะนำให้แก่พนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่ว่า จะต้องใช้อุปกรณ์ใดบ้าง ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในงานที่ค้างค้าง หรือช่วงที่เพื่อนร่วมงานลาป่วย สลับเปลี่ยนวันหยุดให้กับเพื่อนร่วมงาน

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง ไม่ทำให้การทะเลาะเบาะแว้งขยายออกไปเมื่อมีการถกเถียงหรือยั่วจากบุคคลอื่น มีความเห็นอกเห็นใจบุคคลอื่น และจัดข้อมูลข่าวสารให้ผู้ที่ต้องการเกี่ยวกับตารางการทำงาน

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มีความอดทนต่อปัญหา หรือความไม่สะดวกสบายที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และอุปสรรคในการทำงานโดยปราศจากความไม่พอใจ

4. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานทำงานตามภาระหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นบทบาท และปฏิบัติในรูปแบบที่เหนือกว่าระดับความต้องการในการปฏิบัติงานที่ต่ำที่สุด

5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงความรับผิดชอบเชิงสร้างสรรค์ที่เกี่ยวกับนโยบายขององค์การ ไม่ใช่เพียงแค่แสดงความคิดเห็น แต่ต้องอ่านจดหมายให้ความสนใจในที่ประชุมด้วยความสมัครใจ อ่านประกาศต่าง ๆ มากกว่าที่จะขว้างทิ้งไปในเรื่องแจ้งให้ทราบทั่วไป อ่านบันทึกและเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับองค์การ

เบญจวรรณ ทองขาว (2547) ศึกษาสภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่า สภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง ความเห็นรายด้าน คือ การได้มาซึ่งบุคลากร การบำรุงรักษาบุคลากร การพัฒนาบุคลากร และการให้พนักงานพ้นจากงาน การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างบุคลากรสายสนับสนุนและสายวิชาการมีความเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวมถึงบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจงานด้านความรับผิดชอบในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และลักษณะงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม และความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มี 2 ปัจจัย คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ โดยมีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .26 และ .49 และความพึงพอใจงานส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ มีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .11

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายวิชาการและสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเอกชน คือ ความพึงพอใจงาน (Job Satisfaction) และความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ดังนี้

ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจงาน (Motivating Factor) และปัจจัยที่ทำให้ไม่พอใจงาน (Hygiene Factor) ตามทฤษฎีของ Herzberg แบ่งออกเป็น 9 ด้าน คือ

1. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน เป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี ให้กำลังใจ และเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน และได้รับการสนับสนุนจากผู้อื่น

2. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานจากการได้ทำงานที่น่าสนใจ ความท้าทายงานที่อาศัยความคิดริเริ่ม และตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน ไม่จำเจ น่าสนใจ ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้ ทำให้เกิดความพึงพอใจเกิดความผูกพันกับงาน

3. ความรับผิดชอบงาน (Responsibility) หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมจากการได้รับมอบหมายในภาระที่สำคัญ ท้าทายความสามารถ ไม่ใช่งานประจำ มีอำนาจในการปฏิบัติเต็มที่ โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

4. ความก้าวหน้างาน (Advancement) หมายถึง ความรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้า พัฒนาไปในทิศทางที่ตนเองต้องการ มีตำแหน่งสูงขึ้น มีโอกาสฝึกทักษะ การปฏิบัติงานหรือได้รับการฝึกอบรม

5. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการวางแผนการบริหารงานที่ชัดเจน และการติดต่อสื่อสารที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการบังคับบัญชาที่มีความยุติธรรม โอบอ้อมอารี เพื่อให้ผลงานเป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ อีกทั้งยังเป็นผู้บังคับบัญชาที่สามารถลดความขัดแย้งภายในองค์กรได้ ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ

7. เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อรายได้ และค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์อื่นที่ได้รับ มีความเหมาะสมกับงานที่ทำ ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) หมายถึง ความรู้สึกที่มีกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีความรู้ ความสามารถ มีสัมพันธ์ที่ดีทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา

9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสภาพทางกายภาพ สภาพแวดล้อมที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก การเตรียมอุปกรณ์พอเพียงและพร้อมใช้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ความผูกพันต่อองค์การที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มี 3 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affective Commitment) เป็นความผูกพันที่พนักงานพึงพอใจต่อลักษณะของงานที่มีความน่าสนใจและท้าทายความสามารถ

2. องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuous Commitment) เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการจ่ายค่าตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เป็นการผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ

3. องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) เป็นภาพสะท้อนของความสำนึกในหน้าที่ เป็นสิ่งที่ต้องทำในการปฏิบัติงานในองค์การ

สำหรับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่นำมาศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำแนกออกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ

1. การให้ความช่วยเหลือ (Altruism)
2. การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)
3. ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)
4. ความสำนึกต่อหน้าที่ (Conscientiousness)
5. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ ความพึงพอใจงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายวิชาการและสายสนับสนุน

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายวิชาการและสายสนับสนุน

3. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายวิชาการและสายสนับสนุน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะมหาวิทยาลัยเอกชน 3 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยรังสิต และมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ตัวแปรเชิงสาเหตุ

1. ความพึงพอใจงาน เป็นตัวแปรที่ศึกษาได้จากตัวแปรสังเกตได้ 9 ตัวแปร ประกอบด้วย เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบงาน ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหาร และการปกครองบังคับบัญชา

2. ความผูกพันต่อองค์การ เป็นตัวแปรที่ศึกษาได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นตัวแปรที่ศึกษาจากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่

กรอบแนวคิดสมมติฐานการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายวิชาการ และสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเอกชน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่าง 364 คน แต่คณะผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีก 20% เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่อาจเกิดขึ้นจากการไม่ได้ตัวอย่างตามเป้าหมาย รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 444 คน ในส่วนการวิจัยคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ประกอบด้วย พนักงานสายวิชาการ จำนวน 15 คน พนักงานสายสนับสนุน จำนวน 15 คน และสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ผู้บริหาร 4 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานสายวิชาการและสายสนับสนุน
- ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจงาน 9 ด้าน
- ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน
- ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามวัดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 ด้าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนโดยจัดทำหนังสือขออนุญาตมหาวิทยาลัยเอกชน ตามที่กำหนดในขอบเขตการวิจัย จำนวน 3 แห่ง เมื่อได้รับอนุญาตให้เก็บข้อมูลจากมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง คณะผู้วิจัยจึงดำเนินการประสานงานเพื่อส่งแบบสอบถามและเข้าไปเก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1. วิเคราะห์ค่าสถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง สัมประสิทธิ์การกระจาย
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)
3. วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ตรวจสอบความตรงของแบบจำลอง ซึ่งเป็นการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยพิจารณาจากสถิติวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Measures) ได้แก่ ดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนค่าสถิติไค-สแควร์ (χ^2) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) พร้อมทั้งคำนวณขนาดอิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรง และทางอ้อมของปัจจัย ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้วยโปรแกรมลิซเรล (LISREL)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยการลดทอนข้อมูลตามประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย การวิเคราะห์วาทกรรม (Discourse Analysis) เพื่อสกัดข้อมูล การจำแนกข้อมูล (Typological Analysis) และตีความหรือสรุป

ข้อมูลแบบอุปนัย (Analytic Induction) ประกอบด้วย ประเด็นต่าง ๆ 4 ประเด็น ได้แก่ ภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลต่อสถาบัน ความผูกพันของผู้ให้ข้อมูลต่อสถาบัน และพฤติกรรมที่ดีของการเป็นสมาชิกขององค์การของผู้ให้ข้อมูลต่อสถาบัน

ผลการวิจัย

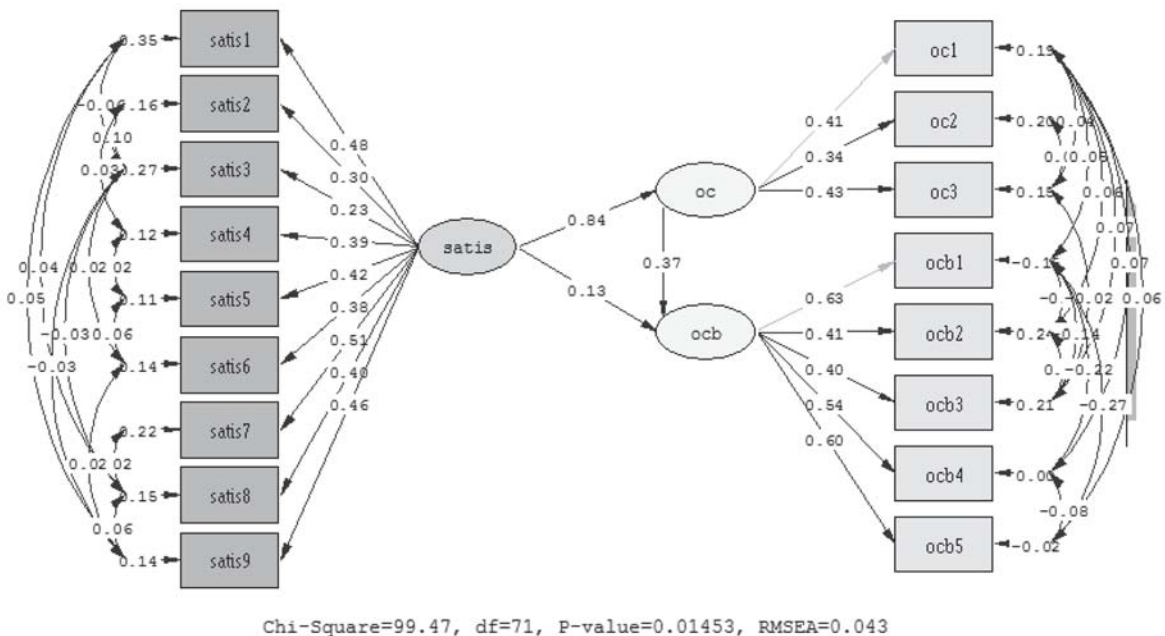
1. ผลการศึกษาระดับการรับรู้ ความพึงพอใจงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายวิชาการและสายสนับสนุน พบว่า กลุ่มพนักงานสายวิชาการและสายสนับสนุนมีคะแนนความพึงพอใจงาน ภาพรวม อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และ 3.58 ตามลำดับ คะแนนความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และ 3.62 ตามลำดับ คะแนนพฤติกรรมการเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และ 3.84 ตามลำดับ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายวิชาการและสายสนับสนุน พบว่า ความพึงพอใจงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทุกคู่ตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน ($p\text{-value} < .01$)

3. ผลการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายวิชาการและสายสนับสนุน

กลุ่มพนักงานสายวิชาการ ผลการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สรุปได้ดังนี้



ภาพที่ 2 แบบจำลองโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในกลุ่มพนักงานสายวิชาการ

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และโดยรวม ในแบบจำลองโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในกลุ่มพนักงานสายวิชาการ

ตัวแปรตาม	R ²	ความสัมพันธ์	ตัวแปรอิสระ	
			ความผูกพันต่อองค์การ	ความพึงพอใจงาน
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	.24	ทางตรง	.37* (2.44)	.13 (0.98)
		ทางอ้อม	-	.31* (2.35)
		โดยรวม	.37* (2.44)	.45* (8.73)
ความผูกพันต่อองค์การ	.70	ทางตรง	-	.84* (8.63)
		ทางอ้อม	-	-
		โดยรวม	-	.84* (8.63)
χ ² = 99.47, df = 71, p-value = .01453 ; χ ² / df = 1.40 ; RMSEA = .043; RMR = .021; CFI = 1.00; GFI = .95				

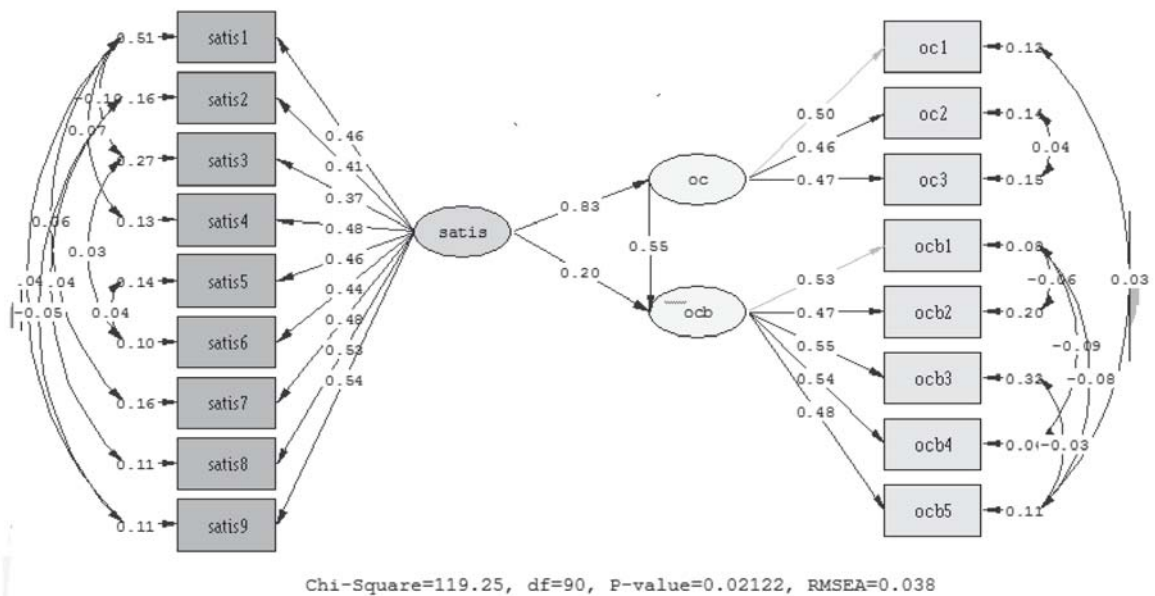
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตัวเลขในวงเล็บเป็นค่าสถิติทดสอบ t หากอยู่ในระหว่าง -1.96 ถึง 1.96 จะไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากภาพที่ 2 และตารางที่ 1 หลังจากที่เราปรับแบบจำลองแล้ว พบว่า แบบจำลองโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในกลุ่มพนักงานสายวิชาการ มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับที่ยอมรับได้ ($\chi^2 = 99.47$, $df = 71$, $p\text{-value} = .01453$; $\chi^2 / df = 1.40$; $RMSEA = .043$; $RMR = .021$; $CFI = 1.00$; $GFI = .95$) การประมาณค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลในแบบจำลองดังกล่าว พบว่า ความผูกพันต่อองค์การส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .37 (p-value

< .05) ความพึงพอใจงานส่งผลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์การ ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .84 (p-value < .05) และส่งผลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์การ ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .31 (p-value < .05) นอกจากนี้ พบว่า ความพึงพอใจงาน และความผูกพันต่อองค์การ สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 24

กลุ่มพนักงานสายสนับสนุน ผลการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สรุปได้ดังนี้



ภาพที่ 3 แบบจำลองโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในกลุ่มพนักงานสายสนับสนุน

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และโดยรวม ในแบบจำลองโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในกลุ่มพนักงานสายสนับสนุน

ตัวแปรตาม	R ²	ความสัมพันธ์	ตัวแปรอิสระ	
			ความผูกพันต่อองค์การ	ความพึงพอใจงาน
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	.53	ทางตรง	.55* (4.64)	.20 (1.78)
		ทางอ้อม	-	.46* (4.40)
		โดยรวม	.55* (4.64)	.66* (10.07)
ความผูกพันต่อองค์การ	.69	ทางตรง	-	.83* (11.58)
		ทางอ้อม	-	-
		โดยรวม	-	.83* (11.58)

$\chi^2 = 119.25$, $df = 90$, $p\text{-value} = .02122$; $\chi^2 / df = 1.32$; $RMSEA = .038$; $RMR = .019$; $CFI = 1.00$; $GFI = .94$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตัวเลขในวงเล็บเป็นค่าสถิติทดสอบ t หากอยู่ในระหว่าง -1.96 ถึง 1.96 จะไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากภาพที่ 3 และตาราง 2 หลังจากปรับปรุงแบบจำลองแล้ว พบว่า แบบจำลองโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายสนับสนุน มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับที่ยอมรับได้ ($\chi^2 = 119.25$, $df = 90$, $p\text{-value} = .02122$; $\chi^2 / df = 1.32$; $RMSEA = .038$; $RMR = .019$; $CFI = 1.00$; $GFI = .94$) การประมาณค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลในแบบจำลองดังกล่าว พบว่า ความผูกพันต่อองค์การส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .55 ($p\text{-value} < .05$) ความพึงพอใจงานส่งผลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์การ ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .83 ($p\text{-value} < .05$) และส่งผลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์การ ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .46 ($p\text{-value} < .05$) นอกจากนี้ พบว่า ความพึงพอใจงาน และความผูกพันต่อองค์การ สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 53

4. ผลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) พนักงานสายวิชาการ และสายสนับสนุน ด้านความพึงพอใจงาน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องความก้าวหน้าของงาน และนโยบายการบริหารงาน ด้านความผูกพัน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มส่วนใหญ่มีความผูกพันด้านจิตใจ และผูกพันด้านบรรทัดฐาน ด้านพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มส่วนใหญ่มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และความสำนึกในหน้าที่

5. ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร (In-depth Interview) พบว่า ผู้บริหารให้การสนับสนุนพนักงาน

สายวิชาการในการศึกษาต่อ และพัฒนาตำแหน่งทางวิชาการ ส่วนพนักงานสายสนับสนุนจะเน้นพัฒนาศักยภาพวิชาชีพเฉพาะทาง และสิ่งที่จำเป็นสำหรับการบริการ เพื่อให้สามารถนำมาต่อยอดใช้ในงานของตนเองได้เต็มประสิทธิภาพ เช่น พัฒนาทางด้านภาษาต่างประเทศและเทคโนโลยี ในประเด็นการลาออกของบุคลากร พบปัญหาและอุปสรรค คือ การรับเข้าบุคลากรใหม่ที่ขาดคุณสมบัติ ไม่ไปเป็นตามที่ต้องการ ทำให้ขาดบุคลากรที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ดังนั้น บุคลากรส่วนนี้จึงพร้อมที่จะลาออกเพื่อแสวงหาความก้าวหน้าของตนเองได้ตลอดเวลา ทำให้ขาดความผูกพันกับองค์การ และบุคลากรมีศักยภาพในระดับสูงเป็นที่ต้องการของสถาบันอื่น มีโอกาสที่จะย้ายงานได้ง่าย ดังนั้น ผู้บริหารมองว่า การสร้างความผูกพันและพัฒนาศักยภาพให้กับพนักงาน จะสามารถโน้มน้าวจิตใจให้พนักงานคงอยู่กับองค์การได้นานขึ้น และสถาบันจำเป็นต้องให้ความสำคัญด้านงบประมาณ รวมถึงการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

การอภิปรายผล

องค์ประกอบของความพึงพอใจพนักงานสายวิชาการมีความพึงพอใจงานในด้านความก้าวหน้าในงานและความรับผิดชอบงาน แสดงว่า พนักงานสายวิชาการมีความพึงพอใจอาชีพ ซึ่งองค์การให้การสนับสนุน ส่งเสริม พัฒนาศักยภาพทางวิชาการและการวิจัยเป็นอย่างดี ส่งผลให้พนักงานสายวิชาการเห็นถึงความก้าวหน้าและเกิดความรับผิดชอบงานของตนเอง ส่วนพนักงานสายสนับสนุน มีความพึงพอใจงานในด้านความก้าวหน้าในงาน และนโยบายการบริหารงาน แสดงว่า พนักงานสายสนับสนุนมีความพึงพอใจอาชีพ ซึ่งองค์การให้การสนับสนุน ส่งเสริม พัฒนาศักยภาพ โดยได้รับการส่งเสริมให้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมในตำแหน่งหน้าที่ ได้รับการเลื่อนขั้น

ตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือนของตนเอง ซึ่งเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในนโยบายการบริหารงานขององค์การที่มีแบบแผน หลักการ แนวปฏิบัติที่ดี นำไปสู่เป้าหมายที่ชัดเจน

องค์ประกอบของความผูกพัน พนักงานสายวิชาการและพนักงานสายสนับสนุนมีความผูกพันต่อองค์การในด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐาน แสดงว่าพนักงานทั้ง 2 กลุ่มมีความภาคภูมิใจในงานของตน และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ผูกพันกับองค์การเพราะเชื่อว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง สมควรปฏิบัติ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การนั้นถือเป็นหน้าที่ เป็นพันธะผูกพันของตนเองในฐานะสมาชิกที่ต้องปฏิบัติตาม สอดคล้องกับ กอแก้ว จันทรกึ่งทอง และสุธินี ฤกษ์ขำ (2555) ซึ่งอธิบายอิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน คือ ความทุ่มเทในการทำงาน และพฤติกรรมระดับองค์การ คือ ความยุติธรรมในองค์การ มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ โดยแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพนักงานสายวิชาการมีพฤติกรรมการ

เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในด้านการคำนึงถึงผู้อื่นและความสำนึกในหน้าที่ แสดงว่า มีพฤติกรรมในการแสดงออกด้วยความสมัครใจในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน คิดถึงผู้อื่นก่อนที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง รวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เคารพสิทธิเพื่อนร่วมงานในการแบ่งปันทรัพยากรต่าง ๆ สำนึกในหน้าที่ ยอมรับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ นโยบาย และดูแลทรัพย์สินขององค์การ ในขณะที่พนักงานสายสนับสนุนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในด้านความสำนึกในหน้าที่ และการคำนึงถึงผู้อื่น แสดงว่า มีการยอมรับนโยบาย กฎระเบียบ มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ อัจฉรา ประเสริฐสิน และดุลยา จิตตะยโสธร (2557) ที่ศึกษาพฤติกรรมที่เอื้อต่อสังคม ประกอบด้วย ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ ความเข้าใจความทุกข์ยากของผู้อื่น ทำให้เกิดความรู้สึกต้องการช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มที่

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

บรรณานุกรม

- Allen, N.J. and Meyer, J.P. 1990. "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization." **Journal of Occupational Psychology** 63, 1: 1-18.
- Bateman, T.S. and Organ, D.W. 1983. "Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship Between a Left and Employee Citizenship." **Academy of Management Journal** 26, 4: 587-595.
- Greenberg, J. and R.A. Baron. 2003. **Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work**. 8th ed. New York, NJ: Prentice-Hall.

- Herzberg, Frederick, Mausner, Bernard, and Snyderman B. 1959. **The Motivation to Work**. New York: John Wiley.
- Lomtaku, Wanlop. 2011. "Causal Factors Affective Organization Citizenship Behavior of Administrative Staff in Public Autonomous Universities." Master's thesis, Department of Management, Suranaree University of Technology. (in Thai).
- วัลลพ ล้อมตะคุ. 2554. "ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ." วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิตสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- Naweeakarn, Somyos. 2006. **Management and Organizational Behavior**. Bangkok: Bhannakij. (in Thai).
- สมยศ นาวิการ. 2549. **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.
- Organ, D.W. 1988. **Organization Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome**. Lexington, MA: Lexington.
- Organ, D.W. and Ryan, K. 1995. "A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior." **Personnel Psychology** 48: 775-812.
- Podsakoff, P.M., et al. 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.
- Prasertsin, Ujsara. and Chitayasothorn, Dulaya. "The Development of Indicators of Prosocial Behavior by Confirmatory Factor Analysis." **University of the Thai Chamber of commerce Journal** 34, 3: 42-53, 2014. (in Thai).
- อัสศรา ประเสริฐสิน และ ดุลยา จิตตะยโสธร. 2557. "การพัฒนาตัวบ่งชี้พฤติกรรมเอื้อต่อสังคมโดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน." **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย** 34, 3: 42-53.
- Schappe, S. P. 1998. "The Influence of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Fairness Perceptions on Organizational Citizenship Behavior." **The Journal of Psychology** 132, 3: 277-290.
- Tongkhao, Benjawan. 2003. "Human Resource Management in Faculty of Engineering. King Mongkut's University of Technology Thonburi." Master's thesis of Public Administration, Burapha University. (in Thai).
- เบญจวรรณ ทองขาว. 2546. "สภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี." วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการบริหารทั่วไป) มหาวิทยาลัยบูรพา.