



Journal of Modern Management Science

Faculty of Management Science, Lampang Rajabhat University

<https://www.tci-thaijo.org/index.php/JMMS>



2015 - 2019

อิทธิพลของบรรยากาศองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่านของบุคลากร

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

The Influence of Organizational Climate to

Organizational Citizenship Behavior to Job Performance Motivation

Mediator of University Employees of Suan Sunandha Rajabhat

University

สุพิเชษฐ์ ทองอ่อน^{1*} สันติธร ภูริภักดี²

Supichet Tong-on¹ Santidhorn Pooripakdee²

Article Information

Received: Jul 01, 2019

Accepted: Nov 07, 2019

Available Online: Dec 23, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของบรรยากาศองค์กร และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และเพื่อวิเคราะห์ตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของบรรยากาศองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 338 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วยตัวแปร 3 ตัวแปร ได้แก่ บรรยากาศองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบค่าน้ำหนักองค์ประกอบและสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพบว่า บรรยากาศองค์กรส่งอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่าบรรยากาศองค์กรส่งอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผลการศึกษครั้งนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาสามารถนำข้อมูลไปเป็นแนวทางการกำหนดนโยบาย และส่งเสริมบุคลากร ตลอดจนสามารถเป็นเกณฑ์ติดตามประเมินผลในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยได้

คำสำคัญ : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, บรรยากาศองค์กร, แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

^{1*} นักวิชาการศึกษา สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Educator, Educational and Psychological Test Bureau, Srinakharinwirot University.

² อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Lecturer at Faculty of Management Science, Silpakorn University.

Abstract

The purposes of this research were to study the causal model of organizational climate, job performance motivation toward organizational citizenship behavior of university employees of Suan Sunandha Rajabhat University analyze the causal model of organizational climate, job performance motivation toward organizational citizenship behavior of university employees of Suan Sunandha Rajabhat University. The subjects of this study were 338 university employees of Suan Sunandha Rajabhat University derived from stratified sampling. This research studied three latent variables; organizational climate, job performance motivation, and organizational citizenship behavior. The research instrument was questionnaires. Confirmatory factor analysis was employed to consider the factor loading and create the structural equation model. The results show that organizational climate directly influenced negative organizational citizenship behavior. Job performance motivation directly influenced positive organizational citizenship behavior. Furthermore, organizational climate indirectly influenced positive organizational citizenship behavior. The agencies involved in the education can use the results to guide the policy formulation and promote personnel as well as can be a criterion to follow and evaluate the performance of the university.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Organizational Climate, Job Performance Motivation

บทนำ

มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชนในปัจจุบันนี้ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในยุคเศรษฐกิจที่มีความรู้ความสามารถของบุคลากรเป็นพื้นฐานในการผลักดันให้มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ให้ประสบความสำเร็จและเพื่อความอยู่รอด ซึ่งปัจจัยที่จะทำให้มหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จ นั่นคือ การที่บุคลากรในมหาวิทยาลัยนั้น ๆ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior หรือ OCB) ทั้งนี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่ไม่อยู่ในข้อกำหนดของงาน และเป็นพฤติกรรมที่สร้างสิ่งที่ดีให้กับมหาวิทยาลัย (Spector, 2003) ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวไม่ใช่พฤติกรรมที่เป็นทางการ แต่เป็นบทบาทพิเศษที่กระทำโดยไม่ได้มีจุดมุ่งหมายต้องการรางวัลหรือสิ่งตอบแทนจากมหาวิทยาลัย เช่น การมาทำงานก่อนเวลาหรือทำงานล่วงเวลาด้วยความเต็มใจ การช่วยเหลืองานของเพื่อนร่วมงาน การเสนอสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่เป็นความคิดที่ดี สร้างสรรค์ โดยพฤติกรรมเหล่านี้ยังรวมถึงพฤติกรรมที่จะละเว้นจากการกระทำอะไรบางอย่าง (Super-Role Behaviors) ซึ่งผู้ที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรจะละเว้นการกระทำสิ่งเหล่านี้ เช่น การจ้องจับผิดผู้ร่วมงานอื่น มีอารมณ์โกรธง่าย เอาเรื่องส่วนตัวมาเกี่ยวข้องกับงาน ชอบโต้แย้งหรือโต้เถียงกับผู้อื่นแม้เป็นเรื่องไม่สำคัญ เป็นต้น (อรอุมา อัจฉริยะสิงห์, 2557) ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเป็นสิ่งที่มหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากมุมมองใหม่ในขณะนี้ คือการมองบุคลากรในเชิงการเป็นทุน (Human Capital) ซึ่งหมายถึง บุคลากรในมหาวิทยาลัย

เป็นสิ่งพื้นฐานที่สำคัญในการปฏิบัติงานและส่งผลต่อความมั่นคงในระยะยาวและในอนาคต เพราะในการปฏิบัติงานของบุคลากรต้องอาศัยทักษะ ความรู้ ความสามารถสูงในการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) เป็นตัวแปรที่บุคลากรแสดงออกมาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งจะมีบรรยากาศในองค์การเป็นตัวแปรหนึ่งในการแสดงออกถึงพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดี บรรยากาศขององค์การมีส่วนสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคลากร ซึ่งหากมีบรรยากาศขององค์การที่ดี เหมาะสมกับการทำงานจะทำให้บุคลากรมีขวัญ และกำลังใจในการทำงาน ตรงกันข้าม หากองค์การใดมีบรรยากาศที่ไม่ดี มีการบริหารแบบใช้อำนาจ อาจจะทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน ดังนั้นหากบุคลากรเกิดความพึงพอใจในบรรยากาศขององค์การแล้ว จะแสดงความรู้สึกหรือการรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทำให้พนักงานยินดีทำงานด้วยความเต็มใจ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถลดความขัดแย้งได้ (Stringer, 2002) แรงจูงใจก็เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่แสดงออกถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เพราะแรงจูงใจเป็นความต้องการในหลายสิ่งหลายอย่างที่มีความแตกต่างกัน ความต้องการนั้นเกิดขึ้นเป็นลำดับความต้องการ ซึ่งก่อนจะมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นก่อนที่จะทำการจูงใจ และก่อให้เกิดผลกระทบต่อพฤติกรรมจะต้องมีความรู้สึกลบางส่วน (จอมพงศ์ มงคลวนิช, 2558 อ้างอิงจาก Maslow, 1943) และบรรยากาศขององค์การนั้นจึงมีผลต่อแรงจูงใจให้องค์การประสบความสำเร็จและก่อให้เกิดผลลัพธ์ให้เกิด พฤติกรรม ซึ่งในการจะให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีออกมานั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องที่จะ จัดหรือส่งเสริมให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานหรือบรรยากาศขององค์การในเชิงบวก และสร้างแรงจูงใจให้บุคลากร แสดงความสามารถออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลสำเร็จต่อองค์การในที่สุด ด้วยเหตุนี้ตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปรซึ่งได้แก่ บรรยากาศขององค์การ แรงจูงใจ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ล้วนเป็นแนวคิดเชิงบวกในการ บริหารจัดการในองค์การ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏลำดับที่ 1 ของกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ และเป็น อันดับที่ 22 ของประเทศไทยที่มีคุณภาพทางวิชาการดีที่สุด ประจำปี 2019 จากการจัดอันดับของ Webometrics Ranking of World Universities (<http://www.webometrics.info/en/Asia/Thailand>. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2562) แสดงให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถสูง และมี บุคลากรที่แสดงถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จึงทำให้มหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็นมหาวิทยาลัยที่มี คุณภาพทางวิชาการดี มีการยกระดับขีดความสามารถของบุคลากร รวมถึงมีบุคลากรมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน มีการตอบสนองต่อสภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ทำให้สามารถแข่งขันกับ สถาบันการศึกษาอื่น ๆ ได้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์เพื่อเป็น แนวทางในการส่งเสริมและแก้ไขข้อบกพร่องในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างเหมาะสม อันจะนำไปสู่การพัฒนา ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของบรรยากาศองค์การ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. เพื่อวิเคราะห์และตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของบรรยากาศองค์การ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

1. บรรยากาศองค์การ (Organizational Climate)

บรรยากาศองค์การ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (สรียา บุญธรรม, 2558) เนื่องจากการทำงานในองค์การจะอยู่ภายใต้การกำกับ การควบคุมของบางสิ่งบางอย่างตั้งแต่แบบของความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความไม่ยืดหยุ่นของโครงสร้างองค์การ กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การ ตลอดสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์การที่มองไม่เห็น หรือไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถรู้สึกและรับรู้ได้ ความรู้สึกต่าง ๆ เกิดจากความรู้สึกนึกคิดเอาเองในองค์การนี้ ก็คือ บรรยากาศองค์การ บรรยากาศองค์การเป็นการพรรณนาถึงลักษณะเฉพาะของสภาพแวดล้อมขององค์การ และสามารถวัดระดับของการรับรู้ ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การ ประกอบด้วย 6 ด้าน (Stringer, 2002) ดังนี้ 1. ด้านโครงสร้าง (Structure) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อระบบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2. ด้านมาตรฐานงาน (Standards) เป็นความรู้สึกที่มีต่อหลักการที่กำหนดขึ้นเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน 3. ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นความรู้สึกในการเอาใจใส่ต่องานและมีความสำนึกในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย 4. ด้านการยอมรับการให้รางวัล (Recognition) เป็นความรู้สึกในการยอมรับในค่าตอบแทนที่องค์การจ่ายให้ 5. ด้านการสนับสนุน (Support) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานในการให้ความไว้วางใจ ช่วยเหลือซึ่งกัน 6. ด้านความผูกพันต่อองค์การ (Commitment) เป็นความรู้สึกภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งความรู้สึกในการทำงานจะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมโดยส่งผลต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน และในการศึกษาบรรยากาศองค์การและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าบรรยากาศองค์การมีผลกระทบเชิงบวกกับผลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม (อธิป ศรีเปารยะ, 2554) ซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ จะเกิดจากการตัดสินใจทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จะเกิดขึ้นจากตัวบุคลากรเอง โดยทางองค์การนั้นไม่ได้มีการกำหนดไว้ให้ปฏิบัติ และเป็นการแสดงออกที่เต็มใจปฏิบัติให้กับองค์การ พฤติกรรมเหล่านั้นเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ (Organ, 1987) จะประกอบไปด้วย 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น 2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรในการปฏิบัติตามระเบียบ และสนองนโยบายขององค์การ 3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรในการมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน หรือความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ เพื่อไม่ให้เป็นภาระให้กับผู้บริหาร 4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรในการคำนึงถึงผู้อื่น เพื่อป้องกันการเกิดปัญหา

กระทบกระทั่งที่อาจจะเกิดขึ้นตามมา 5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร

บุคลากรจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงานทุกองค์การ เพราะบุคลากรเป็นผู้ขับเคลื่อน วางแผน และลงมือปฏิบัติ ดังนั้น งานที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหาร คือการดูแล กระตุ้นให้บุคลากรทุกคนทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ถึงแม้ว่าบุคลากรจะมีความสามารถเท่าเทียมกัน และอยู่ในบรรยากาศที่เหมือนกัน แต่สิ่งที่จะกำหนดให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมและผลงานให้ออกมาแตกต่างกันอีกอย่างก็คือ การมุ่งเน้นในการปฏิบัติงาน ซึ่งบรรยากาศองค์การ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 และ 2 ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

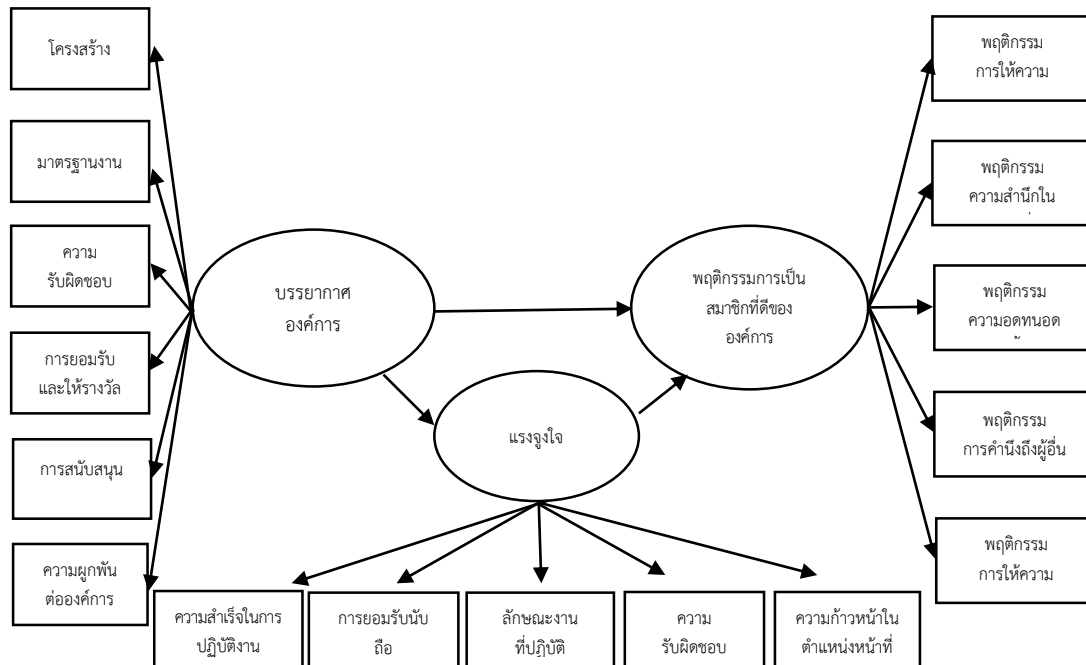
สมมติฐานข้อที่ 2 บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2. แรงจูงใจ (motivation)

แรงจูงใจ เป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะจะทำให้เกิดการปฏิบัติโดยกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น มีความอยากที่จะทำงาน มีความตั้งใจ ใช้ความทุ่มเท ความพยายามในการทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้น เพราะแรงจูงใจเป็นกระบวนการภายในจิตใจที่ก่อให้เกิดพลังและเกิดทิศทางในการกระทำบางสิ่งบางอย่างอย่างสมัครใจ เพื่อให้ได้มาตามเป้าหมายที่ต้องการ (Stephen, 2003) โดยมีทฤษฎีปัจจัยของ Herzberg (อ้างถึงใน ทิมมิกา เรื่องเนตร, 2558) คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) จะเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ปัจจัยจูงใจนี้เป็นตัวกระตุ้นให้คนรักงาน เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้งานมีประสิทธิภาพเนื่องจากปัจจัยจูงใจนี้ สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคลากร ได้แก่ 1) ด้านความสำเร็จในงานที่ปฏิบัติงาน (Achievement) คือการที่บุคลากรประสบความสำเร็จในงานนั้น 2) ด้านการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดการยอมรับในความสามารถจากบุคลากรในหน่วยงาน การยอมรับนั้นจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย 3) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The work itself) คือ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน 4) ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด 5) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Advancement) คือการได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสดำรงตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับงาน และในการศึกษาแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร (อรุณวรรณ กุลนิล, 2558) การมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะทำให้เกิดพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดี จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 3 แรงจูงใจองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ภาพที่ 1 โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของบรรยากาศองค์กร และแรงจูงใจ ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (SEM)

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวนทั้งสิ้น 1,667 คน จำแนกเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 895 คน บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 772 คน

กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเชิงสาเหตุ ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงทำการกำหนดโดยใช้หลักเกณฑ์ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของแฮร์และคณะ (Joseph, William, Barry, Babin, Rolph, & Ronald, 2006.) พิจารณาร่วมด้วย โดยที่ขนาดตัวอย่างน้อยที่สุดที่เป็นไปได้ในการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (SEM) ควรใช้ขนาดตัวอย่างระหว่าง 15-20 ตัวอย่าง ต่อ 1 พารามิเตอร์ที่เป็นตัวแปรทำนาย ผู้วิจัยนับจำนวนพารามิเตอร์ในโมเดลได้ 19 พารามิเตอร์ ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 285 คน ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะต้องมีอย่างน้อยที่สุด 285 คน ดังนั้นจึงเพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 338 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ อิสระ ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงภายนอก (Exogenous Variables) ได้แก่ บรรยากาศองค์กร
2. ตัวแปรตาม ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงภายใน (Endogenous Variable) ได้แก่ แรงจูงใจ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 3 ฉบับ ประกอบด้วย แบบสอบถามบรรยากาศองค์กร จำนวน 23 ข้อ (ปรับปรุงจาก วิชาวิ มหารักขะ, 2550 ซึ่งพัฒนามาจาก Stringer, 2002) แบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 19 ข้อ (ปรับปรุงจาก อรุณวรรณ กุลนิล, 2558 ซึ่งพัฒนามาจาก Herzberg, Bausners, & Snyderman, 1959) และแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 15 ข้อ (ปรับปรุงจาก สุพิเชษฐ์ ทองอ่อน, 2561 ซึ่งพัฒนามาจาก Organ, 1987)

ผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดตัวแปรแฝงที่เป็นองค์ประกอบ (Factor) สรุปได้ว่าโมเดลการวัดมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างทุกโมเดล พิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ ที่แตกต่างจากจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง (Construct Reliability) ของตัวบ่งชี้แต่ละโมเดล ทั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ดังกล่าวพร้อมกับการนำเสนอผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยด้านความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ดังตาราง 1 ซึ่งกล่าวได้ว่าตัวแปรทั้ง 3 ตัว มีความเชื่อมั่น และความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Diamantopoulos & Siguaw, 2000)

ตาราง 1 ความเชื่อมั่น และความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง

องค์ประกอบ	จำนวนข้อ	Cronbach's alpha	Construct Validity	Construct Reliability
บรรยากาศองค์กร	23	0.912	$\chi^2=9.730$, df=6, p=0.136	0.958 ($\rho_c > 0.50$)
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	19	0.942	$\chi^2=2.105$, df=3, p=0.551	0.992 ($\rho_c > 0.50$)
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	15	0.784	$\chi^2=4.510$, df=3, p=0.211	0.503 ($\rho_c > 0.50$)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 338 คน ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) ของข้อคำถามทุกข้อ ในตัวแปร เพื่อตรวจสอบค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) หลังจากนั้นใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังตาราง 2

ตาราง 2 สรุปเกณฑ์ที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล (ยูทรี ไกยวรรณ, 2556)

ดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์ (ค่าที่แสดงความสอดคล้อง)
χ^2	$.05 < p \leq 1.00$
χ^2/df	$0 < \chi^2/df \leq 2$
RMR	$0 \leq RMR \leq .05$
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq .05$
NFI	$.95 \leq NFI \leq 1.00$
CFI	$.97 \leq CFI \leq 1.00$
GFI	$.95 \leq GFI \leq 1.00$

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยผลวัดดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล พบว่า มีค่า $\chi^2=90.613$, $df=72$, $p=0.068$, $\chi^2/df=1.259$, $RMR=0.008$, $RMSEA=0.028$, $NFI=0.979$, $CFI=0.996$, $GFI=0.969$ โดยบรรยายภาคองค์กร และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งอิทธิพลโดยรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.476 และ 0.887 ตามลำดับ

ผลจากการศึกษาอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพบว่า บรรยายภาคองค์กร ส่งอิทธิพลทางตรงทางลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -0.300 และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งอิทธิพลทางตรงทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.887 แต่เมื่อพิจารณาการส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า บรรยายภาคองค์กร ส่งอิทธิพลทางอ้อมทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.776 โดยตัวแปรสาเหตุร่วมกันอธิบายความแปรปรวนในพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ร้อยละ 41.2 ($R^2=0.412$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 และ 2 นอกจากนี้ยังพบว่า บรรยายภาคองค์กร ส่งอิทธิพลทางบวกต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.874 โดยตัวแปรบรรยายภาคองค์กรอธิบายความแปรปรวนในแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 76.5 ($R^2=0.765$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 โดยมีรายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของโมเดลพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปัจจัยเชิงสาเหตุ	แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน			พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ		
	Direct	Indirect	Total	Direct	Indirect	Total
	Effects	Effects	Effect	Effects	Effects	Effect
บรรยากาศองค์การ	0.874*	-	0.874*	-0.300	0.776*	0.476*
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	-	-	-	0.887*	-	0.887*
R ²		0.765			0.412	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

$\chi^2=90.613$, $df=72$, $p=0.068$, $\chi^2/df=1.259$, $RMR=0.008$, $RMSEA=0.028$, $NFI=0.979$, $CFI=0.996$, $GFI=0.969$

ผลการศึกษา พบว่า อิทธิพลของบรรยากาศองค์การ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีประเด็นที่น่าสนใจ คือ

ตัวแปรบรรยากาศองค์การ เมื่อพิจารณาจะเห็นว่าตัวแปรบรรยากาศองค์การให้ค่าอิทธิพลทางตรงทางลบ และทางอ้อมทางบวกต่อตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทั้งในด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐานงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับการให้รางวัล ด้านการสนับสนุน และในด้านสุดท้ายความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในการปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยในลำดับต้น ๆ ของมหาวิทยาลัยในกลุ่มของมหาวิทยาลัยราชภัฏมีบรรยากาศในองค์การที่ดี จึงสะท้อนถึงความรู้สึกรักใคร่ในการทำงาน และการรับรู้ถึงการชอบหรือไม่ชอบในการทำงาน และจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการปรับปรุงองค์การที่จะไปสู่การสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยในการทำงาน (Gibson et al., 2002) บรรยากาศองค์การจึงถือเป็นส่วนสำคัญและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรซึ่งถ้ามีบรรยากาศองค์การที่ดี จะส่งผลให้บุคลากรมีการทำงานที่ดีขึ้น โดยสิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศที่เหมาะสมคือ มีการบังคับบัญชาที่ดี บุคลากรจะมีขวัญ และกำลังใจในการทำงาน ทำให้มีสภาพแวดล้อมทางกายภาพดีขึ้น (บุญสัน อนารัตน์, 2554) ส่วนด้านบรรยากาศองค์การให้ค่าอิทธิพลทางตรงทางลบต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีนั้น ทางมหาวิทยาลัยควรช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อสนับสนุนความคิด และสร้างความเป็นกันเองในการทำงาน อันจะนำไปสู่การผ่อนคลายในการทำงาน และบรรยากาศองค์การให้ค่าอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แสดงว่าเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพราะจะทำให้เข้าใจถึงบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานของบุคลากร ทำให้บุคลากรซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Putter (2010) ที่พบว่ามาตรฐานการทำงานที่มีผลต่อ

ประสิทธิภาพขององค์กร คือ องค์การธุรกิจหลายแห่งจะสร้างบรรยากาศที่เน้นมาตรฐานการทำงาน เพื่อตอบสนองกับลูกค้า เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยที่ตอบสนองบุคลากรในองค์กร จะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผล สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ ต้องมีแรงจูงใจทั้งสิ้นในการทำงาน

ตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาจะเห็นว่าตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้ค่าอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากที่สุด แสดงว่าแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อการเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร รวมทั้งเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมาแสดงให้เห็นว่าบุคลากรในองค์กรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จะส่งผลดีต่อหลายด้าน ทั้งในด้านเจตคติ เป้าหมาย การรับรู้ และพฤติกรรม ซึ่งในปัจจุบันนี้มีการแข่งขันในด้านการศึกษาลงจึงต้องหาบุคลากรที่มีความสามารถโดยสร้างแรงจูงใจเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อความเจริญเติบโต ความเจริญก้าวหน้า ความมั่นคงของมหาวิทยาลัย เพราะบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ต้องการความสุขจากการปฏิบัติงานซึ่งความสุขจากการปฏิบัติงาน จะเกิดมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจนั้นไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มาจากปัจจัย 2 อย่างคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) ของเฮิร์ซเบิร์ก (อ้างถึงในสุขกมล ทรัพย์ดีมงคล, 2553)

การนำไปใช้ประโยชน์

1. การวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบาย ออกแบบกิจกรรมที่ส่งเสริมและพัฒนาจริยธรรม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยสามารถนำไปประยุกต์เพื่อความสะดวก สอดคล้องกับองค์กรที่มีความคล้ายคลึงกัน

2. การวิเคราะห์วิจัยครั้งนี้ สามารถวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์ไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งวิจัยครั้งนี้พบว่า บรรยากาศขององค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งหากมีผู้สนใจสามารถนำผลไปใช้อ้างอิงได้

ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผ่านตัวแปรที่มีผลกระทบ ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ บรรยากาศขององค์กร และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เท่านั้น ใน การศึกษาครั้งต่อไปอาจจะเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ เช่น ความผูกพันของบุคลากร องค์กรแห่งการเรียนรู้ ความเปี่ยมหน่าย ในการทำงาน เป็นต้น

2. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะเพิ่ม การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเข้าไปด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูล ทศนะคติ และความต้องการของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราช ภัฏสวนสุนันทา เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์ได้ไปปรับปรุงให้สอดคล้องกับบริบทของ มหาวิทยาลัย เพื่อจะได้รักษาบุคลากรที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ให้นาน

3. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ นักศึกษา ชุมชนใกล้เคียง ผู้ปกครอง เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยย้อนกลับถึงการปฏิบัติงานของบุคลากรว่าได้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรหรือไม่ อย่างไร เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2018). รายงานมหาวิทยาลัยที่ดี 2018 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 13 มิถุนายน 2562. <https://ssru.ac.th/datafiles/ssrubook/file/report66.pdf>
- จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2555). การบริหารองค์กรและบุคลากรทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิมมิกา เรืองเนตร. (2558). ภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทยฟู้ดส์กรุ๊ป จำกัด. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- บุญสัน อนุรัตน์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของนักวิชาการสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2556). การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างด้วย AMOS. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภาวี มหารักขะ. (2550). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการ โรงเรียนร่วมฤทธิวิทยาศึกษา. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุขกมล ทรัพย์ดีมงคล. (2553). มาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล HR Scorecard กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรเขตพื้นที่ 21. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกริก.
- สุพิเชษฐ์ ทองอ่อน. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สรียา บุญธรรม. (2558). บรรยากาศองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความพึงพอใจในงาน: กรณีศึกษาโรงแรมสามพราน ริเวอร์ไซด์ จังหวัดนครปฐม. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อธิป ศรีเปารยะ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมเวสติน แกรนด์สุขุมวิท. รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยดุสิตธานี.
- อรุณวรรณ กุลนิล. (2558). ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรอุมา อัจฉริยะสิงห์. (2557). การสนับสนุนองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบจม.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- Diamantopoulos Adamantios. & Siguaw. A. Judy. (2000). *Introducing LISREL*. London: Sage Publications.
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2002). *Organization: Structure Process Behavior*. 10th ed. New York: McGraw-Hill
- Joseph, H., William, B., Barry, B., Rolph, A., & Ronald, T. (2006). *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: 5th ed. New Jersey: Upper Saddle River.
- Organ, D. (1987). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Massachusetts: Lexington.
- Putter, L. (2010). *Organizational Climate and Performance: The Relation between Organizational Climate and Performance and an Investigation of the Antecedents of Organizational Climate*. Graduation Thesis Master of Science in Management of Technology, Delft University of Technology.
- Stephen, R. (2003). *Organizational Behavior: Concepts. Controversies and Application*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Spector E. Paul. (2003). *Industrial and Organizational Psychology: Research and practice*. 3rd ed. New York: John Wiley.
- Stringer, R. (2002). *Leadership and Organizational Climate*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.