



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
กรณีศึกษา กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ
Factors Influencing Organizational Citizenship Behaviors:
Case of Service Industry

วศยา หวังพลายเจริญสุข^{1*}

Watsaya Wangphlaycharoensuk^{1*}

Received: September 23, 2018

Revised: October 22, 2018

Accepted: November 1, 2018

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ จำนวน 385 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการอยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมของบุคลากรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 47.9

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อุตสาหกรรมบริการ

Abstract

The purposes of this study were 1) to study the level of organizational citizenship behaviors and 2) to examine the factor influencing organizational citizenship behaviors. The sample consisted of 385 employees who work in service industry. The data were collected by using questionnaire. The

^{1*} สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

E-mail: bassa_1988@hotmail.com

^{1*} Human Resource Management Program, Faculty of Management Science, Bansomdejchaopraya Rajabhat University

E-mail: bassa_1988@hotmail.com



statistics used for data analysis were mean, standard deviation, percentage, and stepwise multiple regression analysis.

The results conveyed that the level of organizational citizenship behaviors of employees in service industry was at a high level, and the factors influencing organizational citizenship behaviors were personality factor and satisfaction factor which could jointly predict overall organizational citizenship behaviors of employees in service industry at a 0.01 significant statistical level with a cooperative prediction at 47.9 percent.

Keyword: organization citizenship behavior, Service Industry

บทนำ

องค์กรที่จะมีความสามารถแข่งขันได้เหนือกว่าองค์กรอื่น ๆ ต้องขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของบุคลากรภายใน องค์กรการว่าจะต้องเป็นผู้มีศักยภาพสูง ภายใต้โครงสร้างองค์กรแบบใหม่ที่ต้องอาศัยบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น เป็นบุคคลที่เมื่อผ่านการคัดเลือกให้เข้ามาทำงานแล้วสามารถทำงานให้กับองค์กร ได้ทันที สามารถปรับตัวได้กับโครงสร้างขององค์กรแบบใหม่ที่มีลักษณะแบนราบและมีความยืดหยุ่นที่เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งต้องเป็นบุคคลที่สามารถปรับตัวได้ทันกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เป็นบุคคลที่เก่งทั้งคน เก่งทั้งงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่องค์กรจะอยู่รอดได้ในสภาวะการณ์ปัจจุบัน พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ การที่จะปฏิบัติงานเฉพาะในหน้าที่ความรับผิดชอบของตน คงไม่เพียงพอที่จะทำให้องค์กรสามารถแข่งขันได้ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ด้วยความเต็มใจ การปฏิบัติหน้าที่ที่นอกเหนือจากงานประจำหรืองานที่องค์กรได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ทำให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริมปริมาณและคุณภาพของผลผลิตให้สูงขึ้น เรียกพฤติกรรมดังกล่าวว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” (Dubin, 2000) การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น สามารถแสดงโดยพฤติกรรมหลากหลาย เช่น การให้ความช่วยเหลือ การสำนึกในหน้าที่ การอดกลั้น การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือ ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเอง โดยมีได้มีการให้รางวัลตอบแทนใด ๆ จากองค์กร แต่เป็นสิ่งที่พนักงานเต็มใจ ปฏิบัติอย่างเต็มที่ ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีกับองค์กร (ธนสิทธิ์ จันทรปลุก, 2552: 1) ด้วยเหตุดังกล่าว ทำให้หลายองค์กรให้ความสนใจในเรื่องของทรัพยากรมนุษย์หรือทรัพยากรบุคคลในองค์กรมากขึ้นในฐานะที่เป็นสินทรัพย์ที่มีค่าที่สุดในองค์กรที่สามารถนำพาความสำเร็จให้แก่องค์กรได้โดยพิจารณาในแง่ของพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งจากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน พบว่า มีการแบ่งพฤติกรรมการทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ พฤติกรรมการทำงานตามหน้าที่ (In-Role Behavior) และพฤติกรรมเหนือบทบาทหน้าที่ (Extra-Role Behavior) อันเป็นพฤติกรรมพิเศษที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติโดยไม่มีใครบังคับ ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) จัดอยู่ในประเภทพฤติกรรมเหนือบทบาทหน้าที่ ที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และยังส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภาพรวมขององค์กรด้วย (รัตน เลี้ยงพาณิชย์, 2556: 2) ในเรื่องของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร บุคลิกภาพ ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กล่าวคือ เป็นบุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงานเองว่ามีความเหมาะสมสอดคล้องกับงานหรือองค์กรหรือไม่ ถ้าบุคลิกภาพของผู้

ปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับงานและองค์กรแล้ว จะทำงานได้อย่างราบรื่นไม่ต้องปรับตัวให้เข้ากับงานและองค์กรมากนัก (Robbins, 2003)

ในอุตสาหกรรมธุรกิจ ที่มีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นในปัจจุบัน ธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการให้บริการนั้น ถือเป็นธุรกิจการค้าที่มีความแตกต่างจากการค้าสินค้า ธุรกิจการค้าบริการมีความหลากหลายในรูปแบบและวิธีการให้บริการต่อผู้บริโภค และบริการบางประเภทยังเป็นต้นทุนของสินค้า รวมทั้งมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ยิ่งเศรษฐกิจมีการพัฒนามากขึ้นเท่าไร ภาคบริการจะยิ่งทวีความสำคัญมากขึ้นไปเป็นลำดับ ในประเทศพัฒนาแล้วภาคบริการมักจะมีสัดส่วนที่ค่อนข้างสูงกว่าภาคเกษตร/อุตสาหกรรม เช่น สหภาพยุโรป (European Union: EU) มีภาคบริการ ร้อยละ 72.8 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (Gross Domestic Product: GDP) ในขณะที่ สหรัฐอเมริกา มีภาคบริการร้อยละ 76.9 ของ GDP และญี่ปุ่นร้อยละ 76.5 สำหรับไทยมีภาคบริการอยู่ที่ร้อยละ 45.1 (ที่มา : World Economic Outlook Database, April 2553 อ้างถึงใน กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์) จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า อุตสาหกรรมบริการเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการก็ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญของการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษาผู้ที่ทำงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ เนื่องจากแนวโน้มที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ที่มีสภาพการณ์แข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ซึ่งบุคลากรกลุ่มนี้ ถือเป็นกลุ่มที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ และยังเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการทำงานขององค์กร ซึ่งหากบุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ก็จะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้โดยง่าย ดังนั้น “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” จึงเป็นสิ่งที่น่าศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แก่ทั้งตัวบุคคลที่สนใจ ไม่ว่าจะเป็นนิสิตนักศึกษา หรือแม้กระทั่งองค์กรต่าง ๆ ที่สนใจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรที่ทำงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรที่ทำงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยบุคลิกภาพ และปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งประกอบไปด้วย 6 หมวดธุรกิจ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.) ได้แก่ 1) หมวดธุรกิจพาณิชย์ 2) หมวดธุรกิจการแพทย์ 3) หมวดธุรกิจสื่อและสิ่งพิมพ์ 4) หมวดธุรกิจบริการเฉพาะกิจ ผู้ให้บริการเฉพาะด้าน ต่าง ๆ ที่ไม่ได้ระบุไว้หมวดธุรกิจใด 5) หมวดธุรกิจการท่องเที่ยวและสันทนาการ และ 6) หมวดธุรกิจการขนส่ง และโลจิสติกส์

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ จำนวน 385 คน เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran (1953) โดยได้ขนาดตัวอย่าง อย่างน้อย 384 คน ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือ ไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่าง โดยการเลือกสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ จะเลือกจากบุคลากรที่สะดวกในการให้ข้อมูล เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

2. ตัวแปรที่ศึกษา

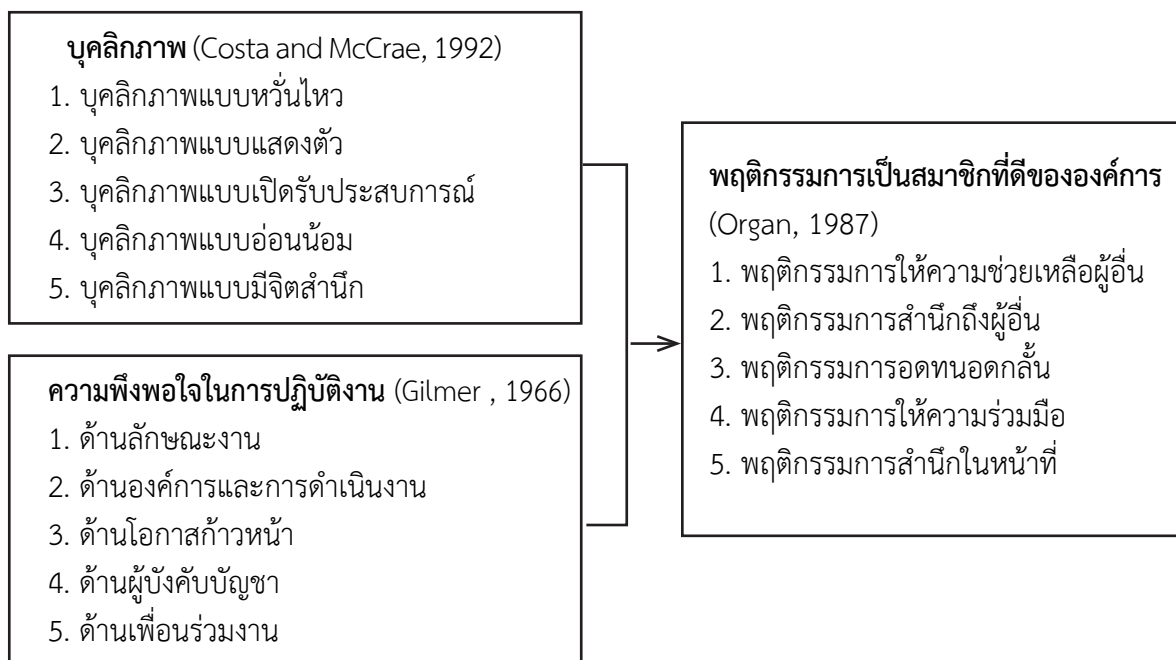
2.1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) แบ่งออกเป็น

1.1) บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ซึ่งผู้วิจัยพัฒนามาจากแบบสอบถามบุคลิกภาพของ รัตนา เลี้ยงพาณิชย์ (2556) ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Costa and McCrae (1992 cited in Howard and Howard, 1995) ประกอบไปด้วย บุคลิกภาพแบบห้วนใจ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

1.2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาจากแนวคิดของ Gilmer (1966) โดยได้ความพึงพอใจออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านองค์การและการดำเนินงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน

2.2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยพัฒนามาจากแนวคิดของ Organ (1987) ซึ่งประกอบไปด้วย พฤติกรรมการช่วยเหลือ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการสำนึกถึงผู้อื่น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

3. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1.1. การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุมหัวข้อที่ต้องการศึกษา โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
- ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน

2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

2.1 ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 กำหนดประเด็นและขอบเขตคำถาม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

2.3 สร้างข้อคำถามของแบบสอบถาม โดยสร้างเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ในแบบสอบถามบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีระดับการประเมิน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ว่าแบบสอบถามวัดเนื้อหา หรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษามากน้อยเพียงใด

2.5 ทดสอบเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) โดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ คือ บุคลากรที่ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมบริการ จำนวน 30 คน

2.6 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามคำนวณหาความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมแต่ละด้านหาความเชื่อมั่นรายปัจจัย ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

3. วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

3.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา การใช้ภาษา และลักษณะของข้อคำถามที่ใช้ให้เหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่จะศึกษา โดยการนำโครงร่างแบบสอบถามไปให้ที่ปรึกษาโครงการวิจัยตรวจสอบ คือ อาจารย์ พิเศษ ชูชำนาญ ตรวจสอบเรื่องความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

3.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่นโดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลมาตรวจสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha Coefficient) ข้อคำถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เท่ากับ 0.878, 0.943 และ 0.955 ตามลำดับ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha Coefficient) ทั้งชุดมีค่า 0.964 ซึ่งมีความมากกว่า 0.70 แสดงว่าตัวแปรชุดนี้มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาครั้งนี้ได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

4.1 ทำการแจกแบบสอบถามแก่บุคลากรที่ทำงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ จำนวน 420 ฉบับ โดย

แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดที่ให้กลุ่มเป้าหมายกรอกคำตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ เดือน กันยายน ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2560 และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 385 ฉบับ

4.2. นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสอบถามแต่ละฉบับ

4.3. ทำการบันทึกคำตอบในแบบสอบถามเพื่อประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนเป็นตัวเลข (Code) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งหมด 5 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อการคำนวณหาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ใช้วิธีในการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็น ร้อยละ (Percentage)

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้อธิบายและแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ

3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล

4) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และ ด้านความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ

5) การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน (Stepwise) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 ผลการศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ การศึกษา พบว่า การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานที่ทำงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมเท่ากับ 3.93 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 0.82 โดยมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่แล้ว ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีจะทำให้พนักงานมีความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เคารพการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงาน ยอมรับฟังความคิดเห็น รวมทั้งให้ความร่วมมือและคำนึงถึงกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด

1.2 ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรที่ทำงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ มีดังนี้ 1) ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของบุคลากรที่ทำงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ โดยรวมของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ซึ่งพบว่า บุคลิกภาพแบบประนีประนอม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และ บุคลิกภาพแบบหัวน้าว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ที่ 0.586** และ 2) ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ โดยรวมของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อแยกวิเคราะห์รายด้านพบว่า บุคลากรที่ทำงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมาคือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ด้านบริษัทและการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ด้านผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และด้านด้านโอกาสก้าวหน้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ที่ 0.661**

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

	บุคลิกภาพ	ความพึงพอใจในการทำงาน	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
บุคลิกภาพ	1.000	0.647**	0.586**
ความพึงพอใจในการทำงาน		1.000	0.661**
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร			1.000

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ระหว่างภายในตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ในทิศทางเชิงบวก ดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.647** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าเท่ากับ 0.586**, 0.661** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

R	R ²	Adjusted R ²	SEE	F	Sig
0.694	0.482	0.479	0.356	173.77	0.000**

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามเท่ากับ 0.694 โดยชุดตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรตามได้ร้อยละ 47.9 และการทดสอบพบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เกิดขึ้นจริงในประชากร

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ของตัวแปรพยากรณ์ต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตัวแปร	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	1.047	.162		6.458	.000**
บุคลิกภาพ (Per)	.315	.055	.278	5.691	.000**
ความพึงพอใจในการทำงาน (Sat)	.464	.047	.481	9.854	.000**

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นผลการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อหาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรม การบริการ พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ร้อยละ 47.9 (Adjusted R² = 0.479) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พหุคูณ เท่ากับ 0.694 (R = 0.694) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 2 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมาเขียนเป็นสมการ จะได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$OCB = 1.047 + 0.315 (Per) + 0.464 (Sat)$$

และได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{OCB} = 0.315 (Per) + 0.464 (Sat)$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ตัวแปรที่พยากรณ์ได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน (Sat) รองลงมาคือ บุคลิกภาพ (Per) ตามลำดับ

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา กลุ่มอุตสาหกรรม การบริการ มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาอภิปราย ดังนี้

1.ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรที่ทำงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ
ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า บุคลากรที่ทำงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ มี พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรภาพรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีพฤติกรรมที่สนับสนุน

การปฏิบัติงานขององค์การ ทำให้งานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล บุคลากรกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ตระหนักถึงรางวัล และเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้มาจากการบังคับให้ปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรเลือกที่จะปฏิบัติด้วยตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรนี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การต่อไป ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวนี้อาจเกิดจากความรู้สึกของบุคลากรมีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และการมีจิตสำนึกในการทำงาน ดังนั้น องค์การต่าง ๆ ควรที่จะดูแลและใส่ใจบุคลากรส่งเสริมให้เกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน เพื่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อไป โดยผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญา กัญจา (2550) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการศึกษาพบว่า ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานอยู่ในระดับสูง โดยมีข้อเสนอแนะคือ ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องรักษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมิให้ลดลง เพื่อให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์การ ภาคภูมิใจในงานที่ทำ ภาคภูมิใจในองค์การ เห็นความสำคัญของตนเอง และจะตั้งใจทำงานให้บรรลุผลสำเร็จของงานและองค์การและเพื่อรักษาบุคคลที่มีความสามารถให้ทำงานกับองค์การต่อไปได้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Podsakoff et al. (2000 อ้างถึงใน วัลลพ ล้อมตะคุ, 2554, 145) ที่ได้ให้ข้อสรุปว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มหรือองค์การ โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะทำให้ระบบสังคมในองค์การดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้งเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การ และมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การอีกด้วย

2. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรที่ทำงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ จากผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรที่ทำงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ ผู้วิจัยได้แยกการอภิปรายผลตามกรอบแนวคิดในแต่ละด้าน ดังนี้

2.1. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของบุคลากรที่ทำงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ จากผลการวิจัย ปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ตามแนวคิดของ Organ (1987) พบว่า องค์ประกอบด้านบุคลิกภาพ มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในภาพรวม อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีวภาส ทองปาน (2554) และธนสิทธิ์ จันทรปลุก (2552) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก และนอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบอีกว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอม ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมนั้น มาจากลักษณะนิสัยของคนไทย ที่เป็นผู้ที่ใจอ่อน มีความเมตตา ใฝ่หาใจผู้อื่น จริงใจ เอื้อเฟื้อ ยอมตามผู้อื่น อ่อนน้อม และมีจิตใจอ่อนโยน จึงทำให้ผลการศึกษาส่วนใหญ่ที่ได้ พบว่าบุคลากรในองค์การต่าง ๆ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ จะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่ราบรื่น บุคลากรตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถของตน ส่งผลต่อความสำเร็จและเป้าหมายขององค์การในที่สุด ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รัตนา เลี้ยงพาณิชย์ (2556, 104) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง พบว่า บุคลากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอม ในระดับค่อนข้างสูง เนื่องจากรูปแบบและวิธีการทำงานที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา จึงทำให้บุคลากรต้องมีความอ่อนน้อม ยอมตาม และเอื้อเฟื้อ เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างประสบผลสำเร็จ ส่งผลให้เกิดวัฒนธรรมการนับถือ เลื่อมใสกันตามอาวุโสแบบพี่น้อง มีความรักสามัคคีกันในหมู่คณะ

2.2. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบไปด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านบริษัทและการดำเนินงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แนวคิดของ Costa and McCrae (1992 cited in Howard and Howard, 1995) ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ทำงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของหลายท่าน คือ อีรพงศ์ โพธิ์เจริญ (2555) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ศึกษาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำนวน 210 คน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Farh, Zhong & Organ (2004) ที่พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างความพึงพอใจในงานที่นำไปสู่การตัดสินใจที่จะตั้งใจทำงานตอบสนององค์การและสุดท้ายก็นำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ในที่สุด แต่ก็มีผลการศึกษาของ ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ และคณะ ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เนื่องมาจากความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่มั่นคงและเปลี่ยนแปลงได้ง่าย (Mowday, Proter & Steers, 1982)

ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

หน่วยงานภาครัฐหรือองค์กรต่าง ๆ ควรจัดโครงการหรือวางนโยบายที่ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กร มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ส่งเสริมให้เกิดความจงรักภักดีต่องานที่ตนทำ และชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของพฤติกรรมดังกล่าว เช่น โครงการเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงาน การมอบหมายงานที่มีความท้าทายและมีคุณค่า การสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานที่ดี เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

2.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารจัดการในองค์กร ผู้บริหารควรทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรร่วมกันปฏิบัติเกิดเป็นวัฒนธรรมที่ดีขององค์การ

2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สามารถนำไปใช้กับงานทรัพยากรมนุษย์ ในการพิจารณาด้านภาวะเปียบบางด้านที่อาจกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กร และควรมีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างบุคลากรในองค์กร เพราะจากการศึกษา ด้านบุคลากรในองค์กรไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน ล้วนมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพียงอย่างเดียว ดังนั้นในการทำการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพ ที่มีการสัมภาษณ์ การสังเกตพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามควบคู่ไปด้วย

3.2 ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรพิจารณาตัวแปรที่อาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเพิ่มเติม เช่น เซวน์อารมณ์ การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น

3.3 ในการศึกษาครั้งนี้ การประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นการประเมินจากตัวของพนักงานเอง ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรจะมีการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในส่วนที่พนักงานประเมินตนเอง ร่วมกับการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน โดยผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมินเพื่อให้งานวิจัยมีความครอบคลุมและสมบูรณ์มากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ที่ได้สนับสนุนทุนวิจัย และขอขอบคุณสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาที่ได้อนุเคราะห์เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับการดำเนินการศึกษาในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กัญญา กัญจา. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงาน ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. ปรินญาวิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต วท.บ. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชีวกาส ทองปาน. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงาน ในบริษัทผลิตรถยนต์ก่อสร้างแห่งหนึ่ง. ปรินญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต วท.บ. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.). การจัดกลุ่มอุตสาหกรรมและหมวดธุรกิจ. สืบค้น, 3 มีนาคม 2560, จาก https://www.set.or.th/th/regulations/simplified_regulations/industry_sector_p1.html.
- ธนสิทธิ์ จันทรปลุก. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงาน คนไทย ในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น. ปรินญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต วท.บ. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธีรพงศ์ โพธิ์เจริญ. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษา สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัตนา เลียงพานิชย์. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงาน ระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง. ปรินญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต วท.บ. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัลลพ ล้อมตะคุ. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงาน สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. ปรินญาการจัดการมหาบัณฑิต กจ.ม. (เทคโนโลยีการจัดการ). นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York : John Wiley & Sons. Inc.

Dubin, A. J. (2000). *Applying Psychology: Individual Organizational Effectiveness*. New Jersey : Prentice-Hall.

Farh, J.L., Zhong C.B., and Organ, D.W. (2004). "Organizational Citizenship Behavior in the People's Republic of China". *Organization Science*. 15 (2) : 241-253.



- Gilmer, B.V. (1966). **Applied Psychology : Problems in Living and Work**. New York: McGraw Hill Book Company.
- Howard, P. J. and J. M. Howard. (1995). **The Big Five Quick start: An Introduction to The Five Factor Model of Personality for Human Resource Professionals**. Retrieved January 12, 2018. From www.eric.ed.gov.
- Mowday, R.T., Porter, L.W., & Steers, R.M. (1982). **Employee organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnovre**. San Diego, CA : Academic Press.
- Organ, D. W. (1987). **Organizational Citizenship Behavior: The good soldier syndrome**. Massachusetts : Heath & Company.
- Robbins, S.P. (2003). **Essentials of Organizational Behavior**. 7th ed. New Jersey : Prentice – Hall, Inc.