



ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร The Causal Factors Influencing Organizational Citizenship Behavior of Staff in Rajabhat University in Bangkok

ธนาวุฒิ ประกอบผล^{1*}
Tanawut Prakobpol^{1*}

¹คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เลขที่ 1 ซอยชลองกรุง 1 เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520

¹Faculty of Administration and Management, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang
1, Soi Chalongkrung 1, Ladkrabang, Bangkok 10520

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 370 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยาย การวิเคราะห์องค์ประกอบ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก 2) โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

*ผู้เขียนหลัก (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง)
อีเมล: tanawut.pr@kmitl.ac.th

($\chi^2 = 174.39$, $df = 174$, $p = 0.25$, $GFI = 0.97$, $AGFI = 0.93$, $RMR = 0.019$) ตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 50 และ 3) โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การและคุณลักษณะของงาน ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การและตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมสูงสุด ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน

คำสำคัญ

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตในการทำงาน คุณลักษณะของงาน บุคลากรสายสนับสนุน บัณฑิตวิทยาลัย

Abstract

The purpose of this research were 1) to study level of the organizational citizenship behaviors of staff in Rajabhat University in Bangkok. 2) to develop a causal model of the organizational citizenship behaviors of staff in Rajabhat University in Bangkok 3) to examine the causal model of the organizational citizenship behaviors of staff in Rajabhat University in Bangkok and 4) to study the direct effect and indirect effect of the organizational citizenship behaviors of staff in Rajabhat University in Bangkok. The samples consisted of 370 staff of Suan Sunandha Rajabhat University, Chandrakasem Rajabhat University, Phranakhon Rajabhat University, Dhonburi Rajabhat University and Ban Somdejchaopraya Rajabhat University. The data were collected by questionnaires and then analyzed by descriptive statistic, factor analysis, correlation analysis, and causal factors analysis. The research findings were as follows: 1) The level of organizational citizenship behaviors of staff in Rajabhat University in Bangkok was levels of were high. 2) The organizational citizenship behaviors causal model of staff in Rajabhat University in Bangkok was fitted with empirical data ($\chi^2 = 174.39$, $df = 174$, $p = 0.25$, $GFI = 0.97$, $AGFI = 0.93$, $RMR = 0.019$) and variable in the model accounted for 50% of variance in the organizational citizenship behaviors causal model. 3) The organizational citizenship behaviors causal model of staff in Rajabhat University in Bangkok contains variables that direct effects were organizational commitment and job characteristics. Indirect effects were quality of work life. By passing on the variables of organizational commitment, and the total effect variables are quality of work life.



Keywords

Organizational Citizenship Behavior, Commitment, Satisfaction, Transformational Leadership, Quality of Life, Job Characteristic, Staff, Causal Factors

บทนำ

ปัจจุบันสภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปมาก บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น การที่บุคลากรแสดงพฤติกรรมการทำงานที่ดีและมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ผู้ที่มีอำนาจที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง คือ ผู้นำ (Leader) โดยการใช้กระบวนการภาวะผู้นำ ซึ่งเป็นกระบวนการของการมีอิทธิพลต่อกิจกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ในสถานการณ์หนึ่งๆ (Blanchard & Hersey, 1992 cited in Maungman & Suwan, 1997) ลักษณะพฤติกรรมของผู้นำที่ทำให้ผู้ตามเกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้สูงกว่าความคาดหวังปกติ นั่นคือ การเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ตาม สร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน รวมทั้งกระตุ้นผู้ตามให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล จากแนวคิดของ Bass (1985) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่าเป็นจุดศูนย์รวมของกระบวนการกลุ่ม เป็นบุคลิกลักษณะและผลอันเกิดจากบุคลิกลักษณะของผู้นำทำให้ผู้ตามยอมปฏิบัติตาม โดยใช้การจูงใจมากกว่าการบังคับ นอกจากนี้แล้วตัวบุคลากรเองก็มีความต้องการที่จะใช้ชีวิตในการทำงานทั้งในด้านของรายได้ ตำแหน่งหน้าที่การงาน ความก้าวหน้า ความปลอดภัยในการทำงาน การยอมรับในสังคมการทำงาน เป็นต้น ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นเรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งเป็นเป้าหมายหนึ่งของชีวิตคนทำงาน เมื่อความต้องการขององค์กรและความต้องการของพนักงานต่างมีความสอดคล้องกัน พนักงานที่ได้รับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี มีความสุขในการทำงานก็จะมีผลทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรก็จะส่งผลให้พฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามมา และหากองค์กรมีการตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์การอย่างเพียงพอแล้ว บุคลากรจะมีความพึงพอใจในงานมากขึ้นและทำให้งานที่เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น จากแนวคิดของ Maslow (1970) ได้กล่าวว่า พื้นฐานความต้องการของมนุษย์เกิดขึ้นโดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง ความต้องการการยอมรับ ความต้องการการยกย่องและความต้องการความสำเร็จในชีวิต ซึ่งจะเห็นได้ว่า ความผูกพันเป็นการเชื่อมโยงระหว่างความต้องการของบุคคลกับเป้าหมายขององค์กร การที่บุคคลมีความผูกพันกับองค์กรจะส่งผลให้สมาชิกทุ่มเทการทำงานให้องค์การมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงซึ่งเขายินดีทำเพื่อองค์กรโดยมิได้หวังผลตอบแทน (Smith, Organ & Near, 1983) ดังนั้น จะเห็นว่า ความผูกพันภาวะผู้นำ คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจเป็นตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

บุคลากรสายสนับสนุนถือได้ว่าเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย ราชภัฏเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นผู้ที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสามารถดำเนินการไปได้อย่างราบรื่น การศึกษาถึงปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏทราบว่ามีปัจจัยเชิงสาเหตุอะไรบ้างที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อบุคลากรสายสนับสนุนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ รวมทั้งสร้างเสริมปัจจัยเชิงสาเหตุเหล่านั้นให้มีความเข้มแข็งส่งผลให้บุคลากรแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างต่อเนื่องต่อไป

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมาสร้างเป็นโมเดลเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์การให้เกิดประโยชน์ และแนวทางส่งเสริมให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งจะส่งผลที่ดีทั้งต่อตัวของสมาชิกเองและต่อองค์การในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ Podsakoff, Mackenzie, Paine & Banhrach (2000) Organ & Ryan (1995) Van, Graham & Dienesch (1994) และ Smith, Organ & Near (1983) แล้วนำมาสรุปเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยในรูปแบบของโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ตัวแปรแฝงภายในพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร คือ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่



2. ตัวแปรแฝงภายในความผูกพันต่อองค์การ วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

3. ตัวแปรแฝงภายในความพึงพอใจในงาน วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในงานภายในและความพึงพอใจในงานภายนอก

4. ตัวแปรแฝงภายนอกภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ อิทธิพลตามอุดมคติ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญาและการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

5. ตัวแปรแฝงภายนอกคุณภาพชีวิตในการทำงาน วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 8 ตัวแปร คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการด้านสังคม ธรรมเนียมในองค์การ ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นและการเกี่ยวข้องกับสังคม

6. ตัวแปรแฝงภายนอกคุณลักษณะของงาน วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร คือ ความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงานและข้อมูลย้อนกลับ

วิธีการวิจัย

1. **กลุ่มตัวอย่าง** ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จำนวน 370 คน โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1.1 การวิจัยครั้งนี้มีจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า 37 ตัว การประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงไม่ควรต่ำกว่า 370 คน (10 ตัวอย่าง ต่อ 1 พารามิเตอร์) (Gold, 1980; Weiss, 1972 cited in Virahchai, 1999) ดังนั้น ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน และเพื่อป้องกันการสูญหายจากอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนแบบสอบถามเป็น 380 ฉบับ

1.2 ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นโดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 5 กลุ่มโดยใช้มหาวิทยาลัยเป็นเกณฑ์ในการแบ่งชั้น จำนวน 5 แห่ง ตามสัดส่วนของประชากรแต่ละมหาวิทยาลัยซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะต่างกัน จากนั้นคำนวณหาขนาดตัวอย่างตามสัดส่วนของบุคลากร

2. **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยผ่านการหาคุณภาพด้วยการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Consistency: IOC) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 และหาความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.907 – 0.968 ซึ่งอยู่ในระดับสูง

3. **การเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

4. การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน (Descriptive Statistic) ของตัวแปรสังเกตได้ 2) การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) 3) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ และ 4) การวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

1. ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน

บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.79 ส่วนเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.21 สถานะภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50.81 รองลงมา โสด และหม้าย/หย่า/แยก คิดเป็นร้อยละ 40.27 และ 8.92 ตามลำดับ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.36 รองลงมา คือ ปริญญาโท อนุปริญญา/ปวช./ปวส.และปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 22.70, 5.67 และ 0.27 ตามลำดับ มหาวิทยาลัยที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา คิดเป็นร้อยละ 35.68 รองลงมา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี คิดเป็นร้อยละ 28.65, 15.13, 12.16 และ 8.38 ตามลำดับ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.73 รองลงมา มากกว่า 20 ปี 11-15 ปี 6-10 ปี และ 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.92, 17.30, 12.16 และ 11.89 ตามลำดับ รายได้ต่อเดือน 15,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 83.79 รองลงมา 30,001 - 45,000 บาท มากกว่า 45,000 บาท และน้อยกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.35, 3.24 และ 1.62 ตามลำดับ ตัวแปรสังเกตได้ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองลงมาคือ ตัวแปรการได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำนึกในหน้าที่ การให้ความช่วยเหลือการบูรณาการด้านสังคม ความหลากหลายของทักษะ การคำนึงถึงผู้อื่น ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ความพึงพอใจในงานภายในการสร้างแรงบันดาลใจ การเกี่ยวข้องกับสังคม ความพึงพอใจในงานภายนอก การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความผูกพันด้านจิตใจ สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร การให้ความร่วมมือ ความสำคัญของงาน ความอดทนอดกลั้น ความอิสระของงาน ข้อมูลย้อนกลับ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ธรรมเนียมในองค์การ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมและการกระตุ้นทางปัญญา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12, 4.06, 4.04, 3.97, 3.95, 3.95, 3.94, 3.91, 3.90, 3.82, 3.81, 3.81, 3.79, 3.78, 3.73, 3.68, 3.62, 3.60, 3.54, 3.52, 3.41, 3.40, 3.36, 3.25 และ 3.15 ตามลำดับ

2. ตอนที่ 2 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง

จากการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า โมเดลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณา



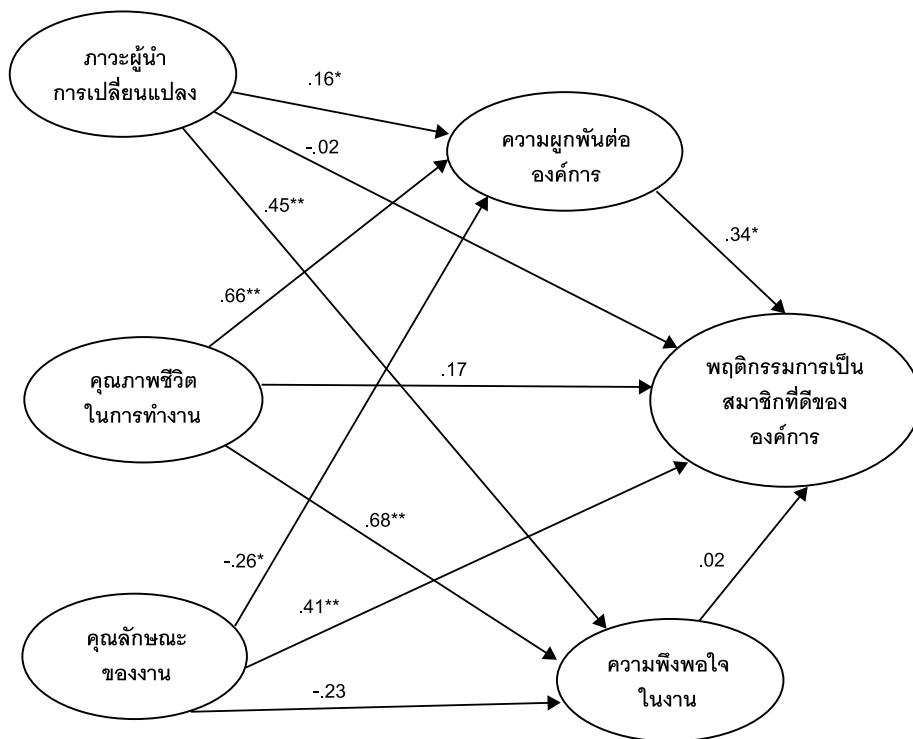
ได้จากค่าไค-สแควร์ (χ^2) = 2.07, p = .721, df = 4, GFI = 1.00, $AGFI$ = .98 และ RMR = .009 โมเดลความผูกพันต่อองค์การมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (χ^2) = .18, p = .66, df = 1, GFI = 1.00, $AGFI$ = 1.00 และ RMR = .005 โมเดลความพึงพอใจในงานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (χ^2) = .47, p = .49, df = 1, GFI = 1.00, $AGFI$ = 1.00 และ RMR = .038 โมเดลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (χ^2) = .76, p = .32, df = 1, GFI = 1.00, $AGFI$ = .99 และ RMR = .006 โมเดลคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (χ^2) = 9.76, p = .63, df = 12, GFI = .99, $AGFI$ = .98 และ RMR = .012 และโมเดลคุณลักษณะของงานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (χ^2) = 1.59, p = .45, df = 2, GFI = 1.00, $AGFI$ = .98 และ RMR = .004 แสดงว่าโมเดลการวัดองค์ประกอบทั้ง 6 โมเดล มีคุณภาพด้านความตรงเชิงโครงสร้าง

3. ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 26 ตัวแปร โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร 325 คู่ มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) ทุกคู่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนใหญ่มีทิศทางบวกขนาดปานกลาง มีค่าพิสัยตั้งแต่ .142 ถึง .910 โดยตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดคือ ตัวแปรข้อมูลย้อนกลับกับตัวแปรความมีอิสระของงาน

4. ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังภาพที่ 1 และตารางที่ 1



ภาพที่ 1: โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตารางที่ 1

ค่าสถิติผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและค่าสถิติวิเคราะห์หิอทธิพลของโมเดลพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

[illegible]



ตารางที่ 1

ค่าสถิติผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและค่าสถิติวิเคราะห์หือทธิพลของโมเดลพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ตัวแปร ความเที่ยง	AFFECTIV 0.72	CONTI 0.46	NCRMATIV 0.62	INTRIN 0.38	EXTRIN 0.57	ALTRUISM 0.35	COURTESY 0.22	SPORTMAN 0.44	CIVIC 0.82
ตัวแปร ความเที่ยง	CONSCIEN 0.26								
ตัวแปร ความเที่ยง	INSPIRAT 0.69	INTELLEC 0.73	INDIVID 0.78	ADEQUATE 0.18	HEALTHY 0.44	CAPACITY 0.58	SECURITY 0.53	INTIGRAT 0.47	CONSTIT 0.62
ตัวแปร ความเที่ยง	LIFE 0.59	RELEVANC 0.29	VARIETY 0.59	IDENTITY 0.43	SIGNIFI 0.77	AUTONOMY 0.68	FEEDBACK 0.76		
SEM R ²	COMMIT 0.31			SAT 0.71			OCB 0.50		
เมตริกสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง									
ตัวแปรแฝง		COMMIT	OCB	SAT	LEADER	QWL	JCHAR		
COMMIT		1.00							
OCB		0.58	1.00						
SAT		0.74	0.63	1.00					
LEADER		0.45	0.54	0.79	1.00				
QWL		0.54	0.69	0.78	0.75	1.00			
JCHAR		0.40	0.68	0.63	0.68	0.85	1.00		

หมายเหตุ: ** $p < .01$, * $p < .05$ ตัวเลขที่อยู่ในวงเล็บ คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

จากตารางที่ 1 พบว่า โมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณา ค่าไค-สแควร์ (χ^2) = 174.39, df = 174, $p = .25$, GFI = .97, AGFI = .93 และ RMR = .019 จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ค่า p มีค่ามากพอที่จะไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลักที่ว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่า GFI และ AGFI มีค่าเข้าใกล้ 1 และค่า RMR มีค่าเข้าใกล้ศูนย์

ตัวแปรที่มีค่าความเที่ยงสูงสุด คือ การให้ความช่วยเหลือ (CIVIC) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .82 รองลงมาคือ ตัวแปรความสำคัญองงาน (SIGNIFI) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .77 และตัวแปรที่มีค่าความเที่ยงน้อยที่สุด คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (ADEQUATE) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .18

ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R²) ของตัวแปรความพึงพอใจในงาน ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ มีค่าเท่ากับ .71, .50 และ .31 ตามลำดับ แสดงว่า ตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงาน (SAT) ได้ร้อยละ 71 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) ได้ร้อยละ 50 และความผูกพันต่อองค์การ (COMMIT) ได้ร้อยละ 31

เมตริกสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงมีค่าอยู่ระหว่าง .40 ถึง .85 ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด คือ ตัวแปรปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน (JCHAR) กับตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .85 รองลงมาได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (LEADER) กับตัวแปรปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน (SAT) มีค่าเท่ากับ .79 โดย ตัวแปรแฝงทุกคู่มีความสัมพันธ์แบบมีทิศทางเดียวกัน

อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ คุณลักษณะของงาน (JCHAR) ความผูกพันต่อองค์การ (COMMIT) และตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) ได้แก่ ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) โดยส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ (COMMIT) โดยที่ตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมสูงสุด ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ตัวแปรคุณลักษณะของงาน (JCHAR) มีอิทธิพลทางตรงเป็นบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) มีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .41 มีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .31 แสดงว่า หากบุคลากรสายสนับสนุนได้ปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายของทักษะ การปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงาน และข้อมูลย้อนกลับ จะส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงขึ้นด้วย

2. ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ (COMMIT) มีอิทธิพลทางตรงเป็นบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) มีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .34 มีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .34 แสดงว่า หากบุคลากรมีความรู้สึกความผูกพันต่อองค์การในด้านความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การและความผูกพันด้านบรรทัดฐานจะทำให้บุคลากรสายสนับสนุนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงขึ้นด้วย

3. ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) มีอิทธิพลทางตรงเป็นบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีค่าอิทธิพลเท่ากับ .17 นอกจากนี้ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ยังส่งผลต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทางอ้อมโดยส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ (COMMIT) มีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ .23 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 และให้ค่าอิทธิพลรวมต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .40 แสดงว่า หากบุคลากรได้รับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีในทุกๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาความสามารถของบุคลากร ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการด้านสังคม ธรรมเนียมในองค์การ ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม เมื่อองค์การจัดให้มีสิ่งต่างๆ เหล่านี้สูงขึ้น จะส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การสูงขึ้นด้วย ดังนั้น หากองค์การจะจัดสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ทรัพยากรหรือสวัสดิการต่างๆ ให้บุคลากร เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นเพียงใดก็ตาม องค์การก็ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ จึงจะทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงขึ้น

4. ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (LEADER) มีอิทธิพลทางตรงเป็นลบอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) มีค่าอิทธิพลเท่ากับ -.02 แสดงว่า หากบุคลากรได้รับอิทธิพลตามอุดมคติ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึง

ความเป็นปัจเจกบุคคล จะทำให้นุคลากรสายสนับสนุนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ตัวแปรความพึงพอใจในงาน (SAT) มีอิทธิพลทางตรงเป็นบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) มีค่าอิทธิพลเท่ากับ .02 แสดงว่า หากบุคลากรมีความพึงพอใจในงานภายในและความพึงพอใจในงานภายนอกจะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงขึ้นอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครมีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. บุคลากรส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก แสดงว่า บุคลากรที่มีพฤติกรรมที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งบุคลากรแสดงออกหรือกระทำด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ตระหนักถึงระบบการให้รางวัลของมหาวิทยาลัยโดยตรง และเป็นพฤติกรรมที่บุคลากรไม่ได้ถูกบังคับให้ปฏิบัติโดยบทบาทหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัย จึงเป็นพฤติกรรมที่บุคลากรสร้างสรรค์และเลือกปฏิบัติด้วยตนเองและเมื่อบุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแล้วจะส่งผลต่อประสิทธิผลของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยต่อไปซึ่งสอดคล้องกับ Podsakoff, Mackenzie, Paine & Banhrach (2000) ที่ได้ให้ข้อสรุปว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มหรือองค์การ โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะทำให้ระบบสังคมในองค์การดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้ง เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การและมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การด้วย

2. การวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าสถิติ ค่าไค-สแควร์ (χ^2) = 174.39, $p = .25$, $df = 174$, $GFI = .97$, $AGFI = .93$ และ $RMR = .019$ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของตัวแปรความพึงพอใจในงานตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ มีค่าเท่ากับ .71, .50 และ .31 ตามลำดับ แสดงว่า ตัวแปรที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาในครั้งนี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรความพึงพอใจในงาน ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และตัวแปรความผูกพันต่อองค์การได้อยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1) คุณลักษณะของงาน โดยพบว่า ตัวแปรคุณลักษณะของงานเป็นตัวแปรที่ให้ค่าอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เมื่อพิจารณาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีจะเห็นว่าเส้นอิทธิพลทางตรงจากคุณลักษณะ

ของงานไปยังเส้นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีค่าเป็นบวก แสดงให้เห็นว่าการมีความหลากหลายของทักษะของการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงานและข้อมูลย้อนกลับจะทำให้บุคลากรสายสนับสนุนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Hackman & Oldham (1980) ที่กล่าวว่า คุณลักษณะของงานจะส่งผลไปยังภาวะทางจิตและภาวะทางจิตนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในงานทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงและยังกล่าวต่อไปว่าจากงานวิจัยที่วัดคุณลักษณะของงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานมีหลักฐานสนับสนุนว่าคุณลักษณะของงานบางอย่างมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม Podsakoff, Mackenzie, Paine & Banhrach (2000) พบว่า ลักษณะงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับและความพึงพอใจในตัวเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ Pongsaengun (2007) พบว่า คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ความเชื่อในปัจจัยควบคุม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คุณลักษณะของงาน ความผูกพันต่อองค์การและความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในสามารถรวมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ Van, Graham & Dienesch (1994) ยังพบว่าการกำหนดขอบเขตโครงสร้างของงานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับและความมีอิสระของงานทำให้บุคคลสามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้ ถือว่าเป็นแรงจูงใจทางบวก ทำให้พนักงานมีทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานที่สร้างสรรค์ ดังนั้น การมีอิสระในงานและลดการควบคุมที่เหมาะสมมีอิทธิพลทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนั้นสรุปได้ว่า คุณลักษณะของงาน ซึ่งประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะของการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงานและข้อมูลย้อนกลับมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2) ความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรที่ให้ค่าอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เมื่อพิจารณาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีจะเห็นว่าเส้นอิทธิพลทางตรงจากความผูกพันต่อองค์การไปยังเส้นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีค่าเป็นบวก แสดงให้เห็นว่าการมีความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การและความผูกพันด้านบรรทัดฐานจะทำให้บุคลากรสายสนับสนุนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Allen & Meyer (1990) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์การด้านความจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์การและสังคม โดยที่บุคคลรู้สึกว่ามีเมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์การ บุคคลนั้นต้องมีความจงรักภักดีต่อองค์การ เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่สมาชิกควรทำ Schappe (1998) พบว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรเดียวที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม และ Chen & Francesco (1999) พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนั้นสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การซึ่งประกอบด้วยความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การและความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและ 3) คุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า ตัวแปร



คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นตัวแปรที่ให้ค่าอิทธิพลทางอ้อมต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ เมื่อพิจารณาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีจะเห็นว่าเส้นอิทธิพลทางตรงจากคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผ่านไปยังเส้นความผูกพันต่อองค์การส่งไปยังเส้นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีค่าเป็นบวก แสดงให้เห็นว่าการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีในเรื่องค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการด้านสังคม ธรรมเนียมปฏิบัติในองค์การ ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นและการเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์การจะทำให้บุคลากรสายสนับสนุนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Huse & Cummings (1985) ซึ่งกล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่คาดหวังของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์การ นั่นคือคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นประสิทธิผลขององค์การอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงานซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจดี ต้องการปรับปรุงศักยภาพในการทำงานและสามารถช่วยเพิ่มผลผลิตในงานและแนวคิดของ Walton (1974) ซึ่งกล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานคือ ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล เพื่อให้้องค์การที่ตนทำงานประสบความสำเร็จ Bunloam (2008) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ Tongklip (2007) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงเป็นลบอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยพบว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ผู้วิจัยคัดเลือกมาพัฒนาโมเดลมีภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) และมีผลต่อการวิเคราะห์ถดถอย ทำให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริงและความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงเป็นบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องมาจากองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานที่นำมาศึกษามีทั้งองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยเชิงใจและปัจจัยด้านอื่นซึ่งอาจส่งผลให้บุคลากรบางส่วนเกิดความพึงพอใจในงานหรือไม่พึงพอใจในงานได้ โดยบุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานจะส่งผลให้แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกมาในทางตรงกันข้าม หากพนักงานมีความไม่พึงพอใจในงานเกิดขึ้นก็อาจจะแสดงพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่เท่านั้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thongpool (2016) ซึ่งกล่าวว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุป

จากผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก 2) โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับ

ข้อมูลเชิงประจักษ์และ 3) โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การและคุณลักษณะของงาน ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การและตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมสูงสุด ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ผู้บริหารองค์การควรสนับสนุนบุคลากรทั้งในด้านการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความชำนาญด้านต่างๆ ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการพัฒนาขีดความสามารถโดยการเข้าร่วมประชุมสัมมนาต่างๆ ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของงาน มองเห็นความสำคัญและคุณค่าของงานที่ตนปฏิบัติอยู่ให้อิสระในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานและมอบหมายงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถซึ่งจะช่วยให้เพิ่มพูนความรู้และได้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ให้อิสระในการตัดสินใจปรับปรุงกำหนดขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบอยู่ด้วยตนเอง ให้การยอมรับยกย่องชมเชยในผลงานที่ปฏิบัติ ทั้งด้านความสำเร็จและความผิดพลาดในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

1.2 ผู้บริหารองค์การควรสนับสนุนบุคลากรโดยการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างเสริมความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานที่เต็มใจจะอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้สึกรักตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและพร้อมที่จะปฏิบัติงานกับองค์การโดยไม่คิดลาออกจากองค์การ เมื่อส่งเสริมความผูกพันต่อองค์การแล้วจะส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงขึ้น

1.3 ผู้บริหารองค์การควรจัดให้มีระบบสวัสดิการและเงินเดือนที่เหมาะสมเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันและค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนขององค์การอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน จัดสถานที่ปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอไม่เสี่ยงต่อการเกิดอันตราย จัดกิจกรรม 5ส บรรยากาศโดยรวมในสถานที่ทำงานของท่านทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข มอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความท้าทายนอกเหนือจากงานประจำ ส่งเสริมความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การอย่างสม่ำเสมอ รับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ เมื่อคุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้นทำให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การโดยไม่คิดลาออกจากงานและมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติตนหรือการปฏิบัติงานที่แสดงออกถึงการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จึงควรมีการศึกษาและพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างกลุ่มประชากรที่มีอาชีพแตกต่างกันโดยใช้หลักการวิเคราะห์



โมเดลโครงสร้างกลุ่มพหุ (Multiple Group Structure Equation Model) เพื่อตรวจสอบข้อค้นพบว่ามี ความเหมือนหรือความแตกต่างระหว่างกลุ่มประชากรหรือไม่ เช่น ระหว่างสายสนับสนุนกับสายวิชาการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการหาแนวทางพัฒนาให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละ องค์การมากขึ้น

2.2 ควรมีการนำเทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุ ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน ศึกษาในลักษณะการศึกษาเชิงลึก ซึ่งจะให้ได้ทั้งในลักษณะของการพัฒนากรอบแนวคิดของการวิจัย เพื่อให้ได้ตัวแปรที่มีความเหมาะสม มากขึ้นหรืออาจศึกษาเป็นกรณีศึกษาในกรณีที่ต้องการเจาะลึกในบริบทเฉพาะหลังจากศึกษาภาพรวมแล้ว

2.3 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่น่าจะเป็นสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร เช่น ปัจจัยด้านบรรยากาศ ปัจจัยด้านความยุติธรรมในองค์กร เป็นต้น

References

- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*. 63, 1-18.
- Bass, B.M. (1985). *Leadership and performance beyond expectation*. New York: The Free Press.
- Bunloam, W. (2008). *The relationship between quality of work life organizational commitment and good behavior of the organization of teachers, technical colleges in Three Areas Deep South*. Independent Research Report, Industrial and Organizational Psychology, Chiang Mai University. [in Thai]
- Chen, Z. X. & Francesco, A. M. (1999). *Tree components of commitment, competencies: Their effects on in-role and extra-role performance in the people's republic of China*. Retrieved December 16, 2016, from <http://www.aom.pace.edu/aom/html>.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. New York: Addison-Wesley.
- Huse, E. F. & Cummings, T. G. (1985). *Organizational development and change*. (3rd ed.) United State of America: West Publishing.
- Maungman, T. & Suwan, S. (1997). *Organization behavior*. (2nd ed). Bangkok: Thai Wattana Panich Printing House. [in Thai]
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper Row.
- Organ, D. W. & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*. 48(4), 775- 802.
- Podsakoff, P. M.; Mackenzie, S. B. ; Paine, J. B. & Banhrach, D. G. (2000). Organization citizenship behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*. 26(3), 513-563.



- Pongsaengun, S. (2007). **Relationship between job characteristics organizational commitment, belief in control factors and good organizational behavior**. Master's Thesis, Department of Industrial and Organizational Psychology, Chiang Mai University. [in Thai]
- Schappe, S. P. (1998). The influence of job satisfaction, organization commitment, and fairness perceptions on organizational citizenship behavior. **Journal of Applied Psychology**. 132(3), 227-290.
- Smith, C. A. ; Organ, D. M. & Near, J. P. (1983). **Organizational citizenship behavior**. Boston: McGraw-Hill.
- Thongpool, K. (2016). Causal relationship model of job characteristics: Change the perception of organizational support that affects engagement and good corporate behavior. **Suthiparithat Journal**. 30(93), 131-145. [in Thai]
- Tongklip, K. (2007). **Relationship between quality of work life: Organizational commitment to good parenting behavior of teachers organization in Rajini School**. Master Thesis, Master of Industrial Psychology Faculty of Social Sciences, Kasetsart University. [in Thai]
- Van, D. L. ; Graham, W. J. & Dienesch, M. (1994). Organization citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. **The Academy of Management Journal**. 37, 765-802.
- Virahchai, N. (1999). **LISRELL Model: Statistical analysis for research**. (3rd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University. [in Thai]
- Walton, R. E. (1974). Improving the quality of work life. **Harvard Business Review**. May - June, 12