

## บทความวิจัย

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรในศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.)

อามีนุดดีน จะปะเกีย\*, กอแก้ว จันทรกึ่งทอง\*\*, วิวัฒน์ จันทรกึ่งทอง\*\*

\*นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

\*\*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ของบุคลากรในศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ของบุคลากรใน ศอ.บต. และ 3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรใน ศอ.บต. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือบุคลากรใน ศอ.บต. จำนวน 238 คน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ระหว่าง .527 ถึง .945 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบสเตปไวส์ (Stepwise Multiple Regression Analysis) และสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรใน ศอ.บต. โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมดกับตัวแปรเกณฑ์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าตั้งแต่ .226 ถึง .636 ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม ( $X_1$ ) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในภาพรวม ( $X_2$ ) การรับรู้วัฒนธรรมองค์การในภาพรวม ( $X_3$ ) และตัวแปรรายด้านต่าง ๆ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .543 .552 .346 .636 .361 .226 .309 .442 .474 .418 .363 .442 และ .362 ตามลำดับ 3) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การถดถอยแบบพหุคูณแบ่งเป็น 2 แบบ คือ รายด้านและโดยรวม ในรายด้าน พบว่า มีปัจจัยทั้งหมด 3 ตัว ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งตัวแปรเกณฑ์ที่ดีที่สุดประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน ( $X_{13}$ ) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ( $X_{23}$ ) และความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก ( $X_{11}$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .706 และมีค่าอำนาจในการพยากรณ์ ร้อยละ 49.8 ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

$$Y = 1.952 + .129 X_{11} + .300 X_{13} + .164 X_{23}$$

$$Z = .192 X_{11} + .436 X_{13} + .253 X_{23}$$



และในภาพรวม พบว่า มีปัจจัยทั้งหมด 2 ตัว ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม ( $X_1$ ) และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การในภาพรวม ( $X_3$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .602 และมีค่าอำนาจในการพยากรณ์ ร้อยละ 36.2 ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

$$Y = 2.366 + .283 X_1 + .249 X_3$$

$$Z = .438 X_1 + .323 X_3$$

**คำสำคัญ:** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ บุคลากรในศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้

Research

**Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior of Personnel in Southern Border Provinces Administrative Center (SBPAC)**

Aminuddin Chapakia<sup>\*</sup> Korkaew Jankingthong<sup>\*\*</sup> Wiwat Jankingthong<sup>\*\*</sup>

<sup>\*</sup>Master Degree Student, Department of Business Administration, Hatyai Business School, Hatyai University

<sup>\*\*</sup>Assistant Professor, Ph.D., Department of Business Administration, Hatyai Business School, Hatyai University

**Abstract**

The purpose of this research was to study 1) the level of organizational citizenship behavior, organizational commitment, organizational justice perception and organizational culture perception of personnel in Southern Border Provinces Administrative Center (SBPAC) 2) the relationship between organizational citizenship behavior, organizational commitment, organizational justice perception and organizational culture perception of personnel in SBPAC and 3) factors affecting organizational citizenship behavior of personnel in SBPAC. The samples are 238 persons of personnel in SBPAC. This research collected data by questionnaires and analyze by SPSS program which is percentage, standard deviation, Pearson correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis. The result revealed that 1) the level of organizational citizenship behavior is highest in all dimensions. 2) The relationship between all predictive variables and criterion variables at the .01 level of significance ranged .226 - .636 which is organizational commitment, organizational justice perception and organizational culture perception and various individual variables. The correlation coefficient is ranged .543 .552 .346 .636 .361 .226 .309 .442 .474 .418 .363 .442 and .362. 3) Stepwise multiple regression analysis is divided into two part, first is in each part the result show that there are three factors that can contribute to the organizational citizenship behavior. These include normative organizational commitment (X13), organizational justice perception of interpersonal relationships (X23), and affective organizational commitment (X11). The coefficient of multiple (R) is .706 and the predictive power is 49.8%. The predictive equation can be written as a raw score and standard scores as follows:



$$Y = 1.952 + .129 X_{11} + .300 X_{13} + .164 X_{23}$$

$$Z = .192 X_{11} + .436 X_{13} + .253 X_{23}$$

Second is a whole part, the result show that there are two factors that can contribute to the organizational citizenship behavior. These include organizational commitment (X1) and organizational culture perception (X3). The coefficient of multiple (R) is .602 and the predictive power is 36.2%. The predictive equation can be written as a raw score and standard scores as follows:

$$Y = 2.366 + .283 X_1 + .249 X_3$$

$$Z = .438 X_1 + .323 X_3$$

**Keywords:** Organizational citizenship behavior, Organizational commitment, Organizational culture perception, Personnel in SBPAC

## ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในการดำเนินกิจการใด ๆ ขององค์การ ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นสิ่งสำคัญที่สุดไม่ว่าองค์การนั้น จะเป็นองค์การขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ คนที่มาเป็นสมาชิกในองค์การมีส่วนอย่างมากต่อความสำเร็จหรือการอยู่รอดตลอดจนความล้มเหลวขององค์การ เนื่องจากคนแตกต่างกันจากปัจจัยอื่น ทั้งนี้เพราะคนสามารถสะสมความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัด และถ่ายทอดความรู้ที่รู้กันได้ในเวลาอันรวดเร็วทำให้สามารถพัฒนาสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ที่มีค่าได้อย่างมากมายมหาศาล สามารถทำให้ผลการดำเนินงานสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ (วรพงษ์ วรรวิรัฐ, 2546, น. 2) ความสำเร็จในการดำเนินงานของแต่ละองค์การจะเกิดขึ้นได้จึงต้องอาศัยบุคลากรที่มีพฤติกรรมปฏิบัติงานที่ดี มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของตนด้วยความมานะอดทน การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์การ นอกจากบุคคลจะต้องปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังควรมีความยินดีและพร้อมปฏิบัติงานในส่วนอื่นที่นอกเหนือหน้าที่ของตน โดยมุ่งหวังให้ผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมขององค์การบรรลุตามเป้าหมายด้วย (สิริรัตน์ พงษ์สงวน, 2550, น. 1) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การให้เป็นบุคคลที่ดีขององค์การอย่างยั่งยืน สามารถทำได้โดยการพัฒนาพฤติกรรมในการทำงานโดยการมุ่งเน้นพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมให้ความร่วมมือ ซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ก็คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งไม่ได้เกิดจากการให้ผลประโยชน์ตอบแทนหรือการให้สินจ้างรางวัลอย่างเป็นทางการจากองค์การ แต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองของบุคลากรในองค์การที่ทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และเต็มใจในการปฏิบัติงานเกินกว่าบทบาทหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเช่นนี้ย่อมส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การได้เป็นอย่างดี (Organ, 1987, pp. 8-13)

ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต) เป็นหน่วยงานอำนวยการระดับพื้นที่ โดยพัฒนามาจากศูนย์ประสานงานการปกครองจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศปต.) ของกรมการปกครองที่มีอยู่เดิม ทำหน้าที่เร่งรัด กำกับ ดูแล ประสานงาน ฝึกกำลังและติดตามประเมินผลการปฏิบัติของหน่วยงานฝ่ายพลเรือนและตำรวจในพื้นที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายความมั่นคงแห่งชาติเกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยเน้นหนักงานด้านสังคมจิตวิทยา การเมืองการปกครอง การพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการ การพัฒนาเศรษฐกิจสังคม การเสริมสร้างความเข้าใจอันดีและความร่วมมือในระดับท้องถิ่นกับประเทศเพื่อนบ้าน ด้วยภารกิจและบทบาทของ ศอ.บต. ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นนี้ นับว่าเป็นองค์การที่มีขนาดใหญ่ มีฐานะเทียบเท่ากับกระทรวง เนื่องจากเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ครอบคลุมทั้ง 3 จังหวัด 4 อำเภอของจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยบุคลากรในหน่วยงานของ ศอ.บต. มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการให้ความร่วมมือ และเสริมสร้างความเข้าใจอันดีกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง (ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้, 2560) ดังนั้นบุคลากรจึงควรมีพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ การมีมิตรไมตรีอันดี และมีจิตอาสาที่จะช่วยเหลือผู้อื่น โดยการช่วยเหลือนี้ครอบคลุมถึงสิ่งที่อยู่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ ซึ่งนับว่าเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

จากการสัมภาษณ์บุคลากร ศอ.บต. จำนวนหนึ่งพบว่า บุคลากรใน ศอ.บต. ส่วนหนึ่งมีพฤติกรรมการทำงานแบบเช้าชาม เย็นยาม ไม่ยอมรับและรับรู้วัฒนธรรมในองค์การ เนื่องจาก ศอ.บต. เป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ มีข้าราชการมาจากหลากหลายหน่วยงานและกระทรวงต่าง ๆ จึงทำให้วัฒนธรรมการทำงานของบุคคลมีลักษณะที่แตกต่างกัน ขาดการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลง และการทำงานขาดความสอดคล้องกัน (ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้, 2560. รายงานผลการบริหารงานบุคคล) อีกทั้ง บุคลากรยังเกิดความรู้สึกเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การ โดยมองว่าขาดการแบ่งปันผลตอบแทนอย่างเท่าเทียม นอกจากนี้บุคลากร

ส่วนหนึ่งยังขาดความผูกพันต่อองค์การ ทั้งในด้านความรู้สึที่ดีต่อองค์การ ด้านบรรทัดฐานที่เป็นแบบแผนที่ใช้ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ และด้านความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์การอย่างยาวนาน (บุคลากร ศอ.บต., สัมภาษณ์, 2560) ประกอบกับ ศอ.บต. เป็นหน่วยงานที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูง และเกิดเหตุการณ์รุนแรงเป็นประจำ ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น

จากการทบทวนวรรณกรรม ทำให้เห็นว่ามีหลายตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เช่น ด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ ทัศนคติ ความตั้งใจ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรในศอ.บต. เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการบริหารจัดการและส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรในศอ.บต. ต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของบุคลากรใน ศอ.บต.
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ของบุคลากรใน ศอ.บต.
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรใน ศอ.บต.

### สมมติฐานการวิจัย

1. ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรใน ศอ.บต.

2. ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ อย่างน้อยหนึ่งปัจจัยส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรใน ศอ.บต.

### แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิดการวิจัย

#### พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่อยู่นอกเหนือจากองค์การกำหนดไว้ เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การโดยพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุน และมีความจำเป็นต่อการพัฒนาประสิทธิผลขององค์การ Organ (1988, p. 4) ประกอบด้วยมิติในการวัด 5 มิติ คือ 1) การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลในการอุทิศตนช่วยเหลือผู้ร่วมงานด้วยความเต็มใจ รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือในกิจกรรมทุกอย่างขององค์การทั้งในและนอกเวลางาน โดยไม่ต้องให้รางวัล 2) ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์การตรงต่อเวลา และไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว 3) ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่มีความอดทนอดกลั้นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ตึงเครียด รวมทั้งการไม่นำอารมณ์ส่วนตัวมาส่งผลต่อการปฏิบัติงาน งดเว้นหรือพยายามหลีกเลี่ยงการบ่นว่า หรือนินทาผู้ร่วมงานในองค์การ 4) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่คำนึงถึงผู้ร่วมงานในองค์การเพื่อปกป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจจะเกิดตามมาด้วยการไม่ประทุพติตนให้ผู้อื่นเดือดร้อน หรือได้รับผลกระทบทั้งกายและใจ รวมทั้งความเคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ของผู้ร่วมงานในองค์การ และ 5) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่มีความเต็มใจในการรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ขององค์การอย่างสม่ำเสมอทั้งในและนอกเวลาราชการ เช่น การมีส่วนร่วมในทุก ๆ กิจกรรมขององค์การ ให้ความร่วมมือกับทุกนโยบายขององค์การเป็นอย่างดี โดยมีมติทั้ง 5 นี้ได้ถูก

นำไปใช้ในการศึกษาอย่างกว้างขวาง โดยการให้ความช่วยเหลือ แสดงออกในลักษณะของการช่วยเหลือผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่รับผิดชอบ แสดงออกโดยการปฏิบัติตนเป็นพนักงานที่ดี การคำนึงถึงผู้อื่น แสดงออกโดยการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่น ความอดทนอดกลั้น แสดงออกโดยการไม่บ่นต่อเรื่องเล็กน้อยที่เกิดขึ้น และการให้ความร่วมมือ แสดงออกโดยการช่วยเหลือ และปกป้ององค์การ (Babcock-Roberson & Strickland, 2010)

### ความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์การ เป็นการประเมินองค์การในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลนั้นกับองค์การและเป็นความตั้งใจที่จะทำงานให้องค์การบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ Sheldon M. (1971, pp. 143-150) ประกอบด้วยการวัดใน 3 ด้าน คือ 1) ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์การที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รู้สึกเป็นเจ้าของ ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกสูงจะอยู่กับองค์การเพราะมีความต้องการที่จะทำเช่นนั้น 2) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์การที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับสิ่งตอบแทนในแง่ผลประโยชน์ที่ได้รับ เพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์การโดยแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อการทำงานของบุคลากรว่าจะทำงานกับองค์การนั้นต่อไป 3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานทางสังคม เป็นความรู้สึกที่ว่าควรจะต้องตอบแทนให้กับสิ่งที่องค์การให้กับตนเอง เมื่อได้เข้ามาเป็นสมาชิกขององค์การ รู้สึกถึงภาระหน้าที่ที่มีต่องาน ต่อองค์การหรือต่อผู้ร่วมงาน โดยจะแสดงออกในรูปของความจงรักภักดีและการอุทิศตนของบุคลากรต่อองค์การ

### การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การซึ่งเกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์และบรรทัดฐานทางสังคมที่ใช้ในการควบคุม ดูแลการจัดสรรผลตอบแทน (ทั้งในการให้รางวัลและการลงโทษ) ที่พนักงานควรจะได้รับและรวมถึงกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อจัดสรรผลตอบแทนและการตัดสินใจในด้านอื่น ๆ และการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลด้วยกัน Folger and Cropanzano (1998, p. 7) ประกอบด้วยการวัดใน 3 ด้าน 1) ด้านการแบ่งปันผลตอบแทน (Distributive Justice) หมายถึง การที่บุคคลทำการประมวลและตีความเกี่ยวกับการปฏิบัติขององค์การ ว่ามีการจัดสรรหรือการให้ผลตอบแทน โดยเห็นว่าผลตอบแทนนั้นมีคุณค่าสอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงานขององค์การ และมีหลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรมในเรื่องการให้ค่าตอบแทนขององค์การ 2) ด้านกระบวนการ (Procedural Justice) หมายถึง การที่บุคคลทำการประมวลและตีความเกี่ยวกับการปฏิบัติขององค์การ ว่ามีความยุติธรรมในด้านวิธีการหรือขั้นตอนที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ และองค์การเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะข้อมูลเพื่อใช้เป็นพื้นฐานกำหนดวิธีการหรือขั้นตอนในการตัดสินใจเกี่ยวกับการให้ผลตอบแทนขององค์การ และ 3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interactional Justice) หมายถึง การที่บุคคลทำการประมวลและตีความเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์การและผู้มีอำนาจในองค์การว่า มีความยุติธรรมในการแสดงออก ด้วยการให้ความสำคัญ ให้เกียรติ แสดงออกด้วยความสุภาพ และให้ความเคารพต่อสิทธิของพนักงานในฐานะที่พนักงานเป็นผู้มีเกียรติ

### การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ เป็นการผสมผสานระหว่างความคิดความเชื่อที่อยู่ภายในจิตใจของคนกลุ่มหนึ่ง และเป็นพฤติกรรมที่สามารถสังเกตเห็นได้ โดยวัฒนธรรมองค์การหมายถึง การรวบรวมค่านิยม ความเชื่อ ทศนคติ วิธีการจัดการ พฤติกรรมการแก้ปัญหา ความเข้าใจร่วมกันของสมาชิกในองค์การเข้าไว้ด้วยกัน

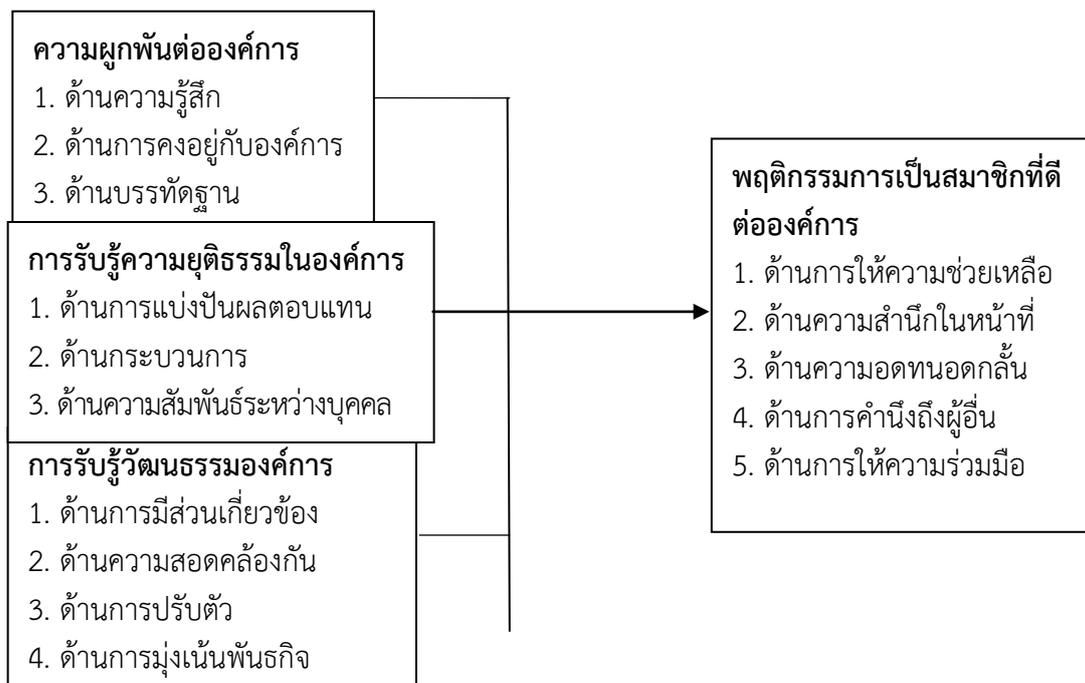


และถ่ายทอดไปยังสมาชิกใหม่ให้สามารถคิดและแสดงออกในสิ่งที่ควรจะทำ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นจากแบบแผนพิธีการ เรื่องเล่า สัญลักษณ์ และสโลแกนในองค์การ (Robbins, 1991) ประกอบด้วยการวัดใน 4 ด้าน 1) ด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง (Involvement) หมายถึง การที่บุคคลมีความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะขององค์การที่มีการส่งเสริมและเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน มีความรับผิดชอบต่องานร่วมกัน และสร้างความรู้สึกร่วมกันเป็นเจ้าของงานให้เกิดขึ้นกับตัวพนักงาน 2) ด้านความสอดคล้องกัน (Consistency) หมายถึง การที่บุคคลมีความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะขององค์การที่เน้นให้พนักงานมีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ความเชื่อ ค่านิยม และสัญลักษณ์ต่าง ๆ ร่วมกัน 3) ด้านการปรับตัว (Adaptability) หมายถึง การที่บุคคลมีความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะขององค์การที่สามารถปรับตัวและตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งสามารถที่จะปรับโครงสร้างองค์การให้เกิดความเหมาะสมได้ และ 4) ด้านการมุ่งเน้นพันธกิจ (Mission) หมายถึง การที่บุคคลมีความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะขององค์การที่

มีการจัดเตรียมวัตถุประสงค์และความสำคัญ โดยมีการอธิบายถึงบทบาทหน้าที่และเป้าหมายขององค์การ เพื่อให้พนักงานเข้าใจชัดเจนและก้าวไปสู่เป้าหมายขององค์การได้

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ คือ การรับรู้ความยุติธรรม และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.447  $R^2 = 0.20$  มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01) (ชีวภาส ทองปาน, 2554) และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ คือ การรับรู้ความยุติธรรม ในองค์การด้านกระบวนการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.674  $R^2 = 0.45$  มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01) (รัตนา เลียงพานิชย์, 2556) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

### กรอบแนวคิดการวิจัย



## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากร คือ บุคลากรใน คอ.บต. ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ และ ลูกจ้างประเภทต่าง ๆ จำนวน 642 คน (ศูนย์อำนวยการ บริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้, 2560) ในการหาขนาด กลุ่มตัวอย่าง คำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, p. 608) ได้ จำนวน 238 คน จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่าง ในแต่ละประเภท โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างประเภท ข้าราชการ จำนวน 65 คน พนักงานราชการ จำนวน 31 คน และลูกจ้าง จำนวน 142 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ วิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม จำนวน 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ทำการวัดใน 5 ด้าน คือ 1) การให้ความช่วยเหลือ 2) ความสำนึกในหน้าที่ 3) ความ อดทนอดกลั้น 4) การคำนึงถึงผู้อื่น และ 5) การให้ความ ร่วมมือ รวมทั้งสิ้น 22 ข้อ ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัด ความผูกพันต่อองค์กร ทำการวัดใน 3 ด้าน คือ 1) ด้าน ความรู้สึก 2) ด้านการคงอยู่กับองค์กร และ 3) ด้าน บรรทัดฐาน รวมทั้งสิ้น 11 ข้อ ตอนที่ 4 แบบสอบถาม วัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ทำการวัดใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านการแบ่งปันผลตอบแทน 2) ด้านกระบวนการ และ 3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รวมทั้งสิ้น 15 ข้อ ตอนที่ 5 แบบสอบถามวัดการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ทำการวัดใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง 2) ด้านความสอดคล้องกัน 3) ด้านการปรับตัว และ 4) ด้าน การมุ่งเน้นพันธกิจ รวมทั้งสิ้น 18 ข้อ ลักษณะของ แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก และ 5 = มากที่สุด

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถาม การวิจัย ทำการหาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรใน คอ.บต. โดยใช้การ วิเคราะห์ข้อมูลแบบหาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน

มาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) แบบถดถอยพหุคูณ แบบสเตปไวส์ (Stepwise Multiple Regression Analysis) และสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน

## ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พหุคูณระหว่างตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ ความยุติธรรมในองค์กร และการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นตัวแปรพยากรณ์ และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ ดีต่อองค์กร ซึ่งเป็นตัวแปรเกณฑ์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ และตัวแปรเกณฑ์ มี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าตั้งแต่ .226 ถึง .636 จากนั้นจึงใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบสเตปไวส์โดยแบ่งเป็น 2 แบบ คือ รายด้านและ โดยรวม ในรายด้านพบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรใน คอ.บต. จำนวน 3 ตัว เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ( $X_{13}$ ) การรับรู้ ความยุติธรรมในองค์กรด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ( $X_{23}$ ) และความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ( $X_{11}$ ) ซึ่งมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ ( $R$ ) เท่ากับ .688 ค่าสัมประสิทธิ์ พยากรณ์ ( $Adj R^2$ ) เท่ากับ .467 มีค่าอำนาจในการ พยากรณ์ ร้อยละ 47.3 โดยมีความคลาดเคลื่อน เท่ากับ .288 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ ในรายด้าน

ตัวแปรพยากรณ์ที่เข้า สมการ ค่าคงที่	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	A dj R <sup>2</sup>	F	SE <sub>est</sub>
X <sub>13</sub>	.	.	.4	159.8	.305
X <sub>13</sub> , X <sub>23</sub>	636	404	01	88***	.293
X <sub>13</sub> , X <sub>23</sub> , X <sub>11</sub>	673	452	48	3***	.288
	688	473	67	5***	70.11

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

(X<sub>23</sub>) และความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก (X<sub>11</sub>)  
 ดังตารางที่ 2

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการหาค่าสถิติที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรพยากรณ์ในรายด้านที่ดีที่สุดเพื่อใช้ในการทำนายปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรใน ศอ.บต. ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (X<sub>13</sub>) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คะแนนมาตรฐาน และความคลาดเคลื่อน มาตรฐานของสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์ ในรายด้าน

ตัวแปร ค่าคงที่	คะแนนดิบ		คะแนนมาตรฐาน		t	Sig
	(b)	Std. Error	$\beta$			
	1.	.17			11.	.000
X <sub>11</sub>	952	1	.192		427	.004
X <sub>12</sub>	.1	.04	.034		2.8	.605
X <sub>13</sub>	29	4	.436		95**	.000
X <sub>21</sub>	.0	.03	-.138		.51	.073
X <sub>22</sub>	18	5	-.074		8	.349
X <sub>23</sub>	.3	.04	.253		6.8	.003
X <sub>31</sub>	00	4	.003		84***	.964
X <sub>32</sub>	-	.04	-.026		-	.715
X <sub>33</sub>	.073	0	.042		1.801	.518
X <sub>34</sub>	-	.04	.098		-	.135
	.038	1			.938	
	.1	.05			3.0	



64	4		10**
	.0	.05	.04
02	4		5
	-	.04	-
.016	3		.365
	.0	.04	.64
27	2		8
	.0	.03	1.5
54	6		01

F= 22.510 Sig=.000 SE<sub>est</sub>=.286 a= 1.952  
 R= .706 R<sup>2</sup> =.498 Adj R<sup>2</sup> = .476

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*มี  
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\* มีนัยสำคัญทาง  
 สถิติที่ระดับ .001  $Z = .192 X_{11} + .436 X_{13} + .253 X_{23}$

จากตารางที่ 2 พบว่า ความผูกพันต่อองค์การ  
 ด้านบรรทัดฐาน (X<sub>13</sub>) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ  
 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (X<sub>23</sub>) และความผูกพัน  
 ต่อองค์การด้านความรู้สึก (X<sub>11</sub>) มีค่าสัมประสิทธิ์  
 พยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .300 .164  
 และ .129 ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (Adj R<sup>2</sup>)  
 เท่ากับ .476 มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .286 และ  
 ค่าคงที่ (a) ของสมการในรูปคะแนนดิบเท่ากับ 1.952  
 โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็น  
 สมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรใน ศอ.บต. ได้ดังนี้

$$Y = 1.952 + .129 X_{11} + .300 X_{13} + .164 X_{23}$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนน

มาตรฐาน

ตัวแปรพยากรณ์ที่เข้า สมการ ค่าคงที่	R <sup>2</sup>	R	Adj R <sup>2</sup>	A	F	SE <sub>est</sub>
X <sub>1</sub>	.	.	.	.2	98.80	.332
X <sub>1</sub> , X <sub>3</sub>	543	295	92	2***		.317
	.	.	.	.3	65.69	
	599	359	53	8***		

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ในขณะที่ผลการวิจัยตัวแปรใน  
 ภาพรวม พบว่าตัวแปร ที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรม  
 การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรใน ศอ.บต.  
 จำนวน 2 ตัว ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม  
 (X<sub>1</sub>) และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การในภาพรวม (X<sub>3</sub>) ซึ่ง  
 มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่า  
 สัมประสิทธิ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .599 ค่าสัมประสิทธิ์  
 พยากรณ์ (Adj R<sup>2</sup>) เท่ากับ .353 มีค่าอำนาจในการ  
 พยากรณ์ร้อยละ 35.9 โดยมีความคลาดเคลื่อน เท่ากับ  
 .317 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ  
 ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ในภาพรวมกับตัวแปรเกณฑ์



ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการหาค่าสถิติที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรพยากรณ์ในภาพรวมที่ดีที่สุด เพื่อใช้ในการทำนายปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรใน ศอ.บต. ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม ( $X_1$ ) และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การในภาพรวม ( $X_3$ ) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ในภาพรวมในรูปคะแนนดิบ คะแนนมาตรฐาน ความคลาดเคลื่อน มาตรฐานของสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์

ตัวแปร	คะแนนดิบ		คะแนนมาตรฐาน		t	Sig
	(b)	Std. Error	$\beta$			
ค่าคงที่	2.	.17			13.	.000
$X_1$	366	2	.438		779	.000
$X_2$	.2	.04	-.081		6.9	.267
$X_3$	83	1	.323		39***	.000
	-	.04			-	
	.051	6			1.113	
	.2	.05			4.7	
	49	3			14***	
F = 44.256 Sig = .000 SE <sub>est</sub> = .317 a = 2.366						
R = .602 R <sup>2</sup> = .362 Adj R <sup>2</sup> = .354						

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ  
 $Y = 2.366 + .283 X_1 + .249 X_3$   
 สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน  
 $Z = .438 X_1 + .323 X_3$

จากตาราง 4 พบว่า ความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม ( $X_1$ ) และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การในภาพรวม ( $X_3$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .283 และ .249 ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (Adj R<sup>2</sup>) เท่ากับ .354 มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .317 และค่าคงที่ (a) ของสมการในรูปคะแนนดิบเท่ากับ 2.366 โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรใน ศอ.บต. ได้ดังนี้

**สรุปและอภิปรายผล**

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ตัวแปรปัจจัยรายด้านที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรใน ศอ.บต. คือ ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพราะพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานสูง ย่อมทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และส่งผลให้การปฏิบัติงานในองค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งความ



ผูกพันต่อองค์การเป็นความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานในองค์การ โดยแสดงออกในด้านความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมองค์การ (ธีระ วีระธรรมสาธิต, 2532, น. 20) และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ พนักงานสามารถรับรู้ถึงความเป็นธรรมขององค์การในด้านการแสดงออกระหว่างหัวหน้างานและลูกน้องด้วยความสุภาพและการให้ความเคารพ การให้ความสำคัญซึ่งกันและกัน การให้เกียรติในการทำงาน เป็นต้น ในขณะที่ตัวแปรปัจจัยในภาพรวมที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรใน คอ.บต. คือ ความผูกพันต่อองค์การ และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ เพราะพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง ย่อมส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และส่งผลให้การปฏิบัติงานในองค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้น อาจเนื่องมาจากความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพราะความผูกพันเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงความรัก ความภาคภูมิใจ การยอมรับและการยึดมั่นในจุดมุ่งหมาย และอุดมการณ์ขององค์การ อันเป็นผลให้บุคลากรที่มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์การ ตลอดจนมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกตลอดไป และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การจนนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ วัฒนธรรมองค์การยังเป็นสิ่งที่สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะองค์การ ในแต่ละองค์การจะมีลักษณะวัฒนธรรมที่แตกต่างกันตามพฤติกรรมพื้นฐานหรือแบบการดำเนินการในหมู่สมาชิกองค์การหรือสังคมนั้น สิ่งเหล่านี้ได้สะท้อนทัศนคติ ค่านิยมการเรียนรู้ โดยกระบวนการขัดเกลาทางสังคมหรือองค์การจะเชื่อมโยงเป็นความสัมพันธ์ต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้จึงก่อให้เกิดความสำคัญต่อระบบการดำเนินงานภายในองค์การ (พรพัชรี แจ่มครุฑ, 2554, น. 18)

## เอกสารอ้างอิง

- ชีวภาส ทองปาน. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธีระ วีระธรรมสาธิต. (2532). ความผูกพันขององค์การศึกษากรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย. การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรพัชรี แจ่มครุฑ. (2554). วัฒนธรรมองค์การบรรยากาศขององค์การ ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลท้องที่เกาะรัตนโกสินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัตนา เลี้ยวพานิชย์. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการเลือกตั้ง. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรพงษ์ ธีรวิรัฐ. (2546). การวางแผนทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย.
- ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้. (2560). ประวัติความเป็นมา. สืบค้นเมื่อ 20 พ.ย. 2560 จาก <http://www.sbpac.go.th/index>
- สิริรัตน์ พงษ์สงวน. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความเชื่อในปัจจัยควบคุมและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Babcock-Roberson, M. E., & Strickland, O. J. (2010). The relationship between charismatic leadership, work

- engagement, and organizational citizenship behaviors. *The Journal of Psychology*, 144(3), 313-326.
- Folger, R. & Cropanzano, R. (1998). *Organizational Justice and Human Resource Management*. California: Sage.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D.W. (1970). *Determining sample size for research activities*. *Educational and Psychological Measurement*, 30 (3), 607-610.
- Organ, D. W. (1987). *Organizational Citizenship Behavior: The good soldier syndrome*. Massachusetts: Health & Company.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, Massachusetts: Lexington Books.
- Robbins, S. P. (1991). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Applications* (5th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Sheldon, Mary E. (1971). *Investment and Involvement as Mechanism Producing Commitment to the Organization*. s. n. : Administrative Science Quarterly.