



**การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
ของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**

**Perception of the Organizational Climate and Organizational Citizenship
Behavior of Department of Human Resources and Compliance
Thai Airways International Public Co.,Ltd**

รพีพัฒน์ ศรีศิริรักษ์^{1*} และประสพชัย พสุนนท์²

¹นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

²อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

*E-mail address : rrsisi15@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 3) เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และ 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้ t-test, F-test และทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ มีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับที่มาก 2) พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้บรรยากาศองค์การ จำแนกรวดพบว่า ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การในด้านความเป็นอิสระในการทำงานอยู่ในระดับสูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการจัดโครงสร้างองค์การ ด้านการสนับสนุนจากองค์การ ด้านความ



สัมพันธภาพภายในองค์กร และด้านการเผชิญการเปลี่ยนแปลง ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำแนกรายด้าน พบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านพฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือ และด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมืออยู่ในระดับสูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ตามลำดับ 4) การรับรู้บรรยากาศขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่ระดับค่อนข้างสูง ซึ่งเกิดประโยชน์ต่อองค์กรในการทำความเข้าใจสภาพองค์กร และเป็นแนวทางการพัฒนาองค์กรในด้านต่างๆ ทั้งในภาพรวมและการจำแนกแยกย่อยออกเป็นรายละเอียดต่างๆ เช่น การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การพัฒนาโครงสร้างนโยบายขององค์กร เป็นต้น

คำสำคัญ : การรับรู้, บรรยากาศขององค์กร, พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Abstract

The objectives of this research are to study the perception of the organizational climate of the Human Resources and Compliance; to study the organizational citizenship behavior of the Human Resources and Compliance; to compare the perception of the organizational climate by individuals; to compare the perception of the organizational citizenship behavior by individuals; and to study the influence of the organizational climate perception on the organizational citizenship behavior of the Human Resources and Compliance. Samples used in this study were Human Resources and Compliance. Statistical methods used for the analysis were percentage, mean, standard deviation, analysis of variance, ANOVA and Simple Regression Analysis. The results of this study indicate that the government employees of the Human Resources and Compliance, in general, have a high degree of perception of the organizational climate. When analyzing for each subcategory, the results reveal that the perception of autonomous climate is at high level, followed by the organizational structure, organizational support, the relationship within the organization, and change management, respectively. The results also show that, generally, the government employees of the Human Resources and Compliance have a medium degree of organizational citizenship behavior. If viewed by category detail, the study indicates that compliance and altruism are at high level, followed by sportsmanship, courtesy, and



conscientiousness, respectively. The relationship between the perception of the organizational climate and organizational citizenship behavior was positive and rather significant and benefits to the organization in understanding the condition of the organization and development organizations such as human resource development, organizational structure etc.

Keyword : Perceptual, Organizational Climate, Organization Citizenship Behavior

บทนำ

การกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศไทยแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ยึด “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” เนื่องจาก “คน” เป็นเป้าหมายสุดท้ายที่จะได้รับทั้งผลประโยชน์และผลกระทบจากการพัฒนา (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2550) ซึ่งคนและทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่าอย่างยิ่งในการพัฒนาประเทศไปสู่ความเจริญก้าวหน้าและเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีคุณค่าที่จะทำให้องค์การสามารถดำรงอยู่และแข่งขันได้เนื่องจากความสำเร็จขององค์การขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของบุคคลในองค์การนั่นเอง

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับองค์การนั้นเป็นไปในลักษณะที่พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน องค์การคาดหวังให้บุคลากรทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อตอบสนองเป้าหมายขององค์การให้บรรลุ ในทางกลับกันบุคลากรย่อมมีเป้าหมายส่วนตนและคาดหวังว่าองค์การจะสามารถตอบสนองเป้าหมายที่เขาต้องการได้ แต่ในความเป็นจริงความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันออกไป ในบางครั้งการปฏิบัติงานทำด้วยความสุขและพอใจที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ แต่ก็มีบางครั้งที่มีความรู้สึกอึดอัดไม่สบายใจในการทำงาน เกิดความกังวลใจ รู้สึกหงุดหงิดไม่สบายใจ ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน ตั้งแต่ผู้บริหารสูงสุดจนถึงผู้ที่ทำงานในระดับใช้แรงงาน โดยปัจจุบันนี้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นล้วนอยู่ภายใต้บรรยากาศขององค์การที่แตกต่างกันออกไปในการปฏิบัติงานของบุคลากรต้องปฏิบัติงานอยู่ภายใต้ของโครงสร้างองค์การ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และแบบแผนต่างๆที่ทางองค์การกำหนดไว้

บรรยากาศขององค์การเป็นเรื่องหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับองค์การและบุคคล เนื่องจากบุคคลไม่ได้ทำงานอยู่เพียงลำพัง แต่การทำงานนั้นอยู่ภายใต้การกำกับ การควบคุม โครงสร้างองค์การ แบบของผู้นำ กฎระเบียบต่างๆ รวมถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่ไม่สามารถเห็นได้แต่สามารถรับรู้ได้ พนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศขององค์การที่ดีจะมีเจตคติต่องานและมีอัตราการขาดงานต่ำ (ชวลิตรัตน์ เขี่ยมเกษมสิน, 2547) สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อตัวบุคคล องค์การ และการรับรู้ที่มีเป็นสิ่งที่มิอาจหลีกเลี่ยง



พฤติกรรมและทัศนคติ บรรยากาศขององค์การจึงเป็นอีกปัจจัยที่มีความสำคัญและมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์การเป็นอย่างมาก ดังที่ Steer (1979) กล่าวว่า ีไว้ว่า บรรยากาศขององค์การมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของพนักงานและส่งผลถึงพฤติกรรมของพนักงานในด้านต่างๆ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การที่จะพัฒนาองค์การให้ประสบความสำเร็จและเป็นผู้นำทางธุรกิจได้นั้นองค์การจำเป็นต้องมีบุคลากรที่ดีและมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วย ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติไม่ใช่พฤติกรรมที่ต้องปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่อย่างเป็นทางการ แต่มีส่วนช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นเสมือนสิ่งหล่อลื่นทางสังคมในองค์การทำให้เกิดความยืดหยุ่น เพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์การ ลดความแตกแยก และเพิ่มประสิทธิภาพ (Podsakoff, et al., 1997) โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นการทำงานด้วยความสมัครใจ การให้ความช่วยเหลือไม่ได้หวังผลตอบแทนจากการช่วยเหลือที่ได้ทำลงไป (Organ, 1991) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีความสำคัญ มีอิทธิพลทางตรงในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์การ คือเป็นการลดจำนวนทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานเพียงหน้าที่เดียวให้บุคลากรสามารถ ทำงานได้หลายบทบาทช่วยเสริมสร้างผลิตภาพใน ด้านการจัดการมีทรัพยากรบุคคลเพิ่มขึ้น อย่างไม่จำกัดและมีเป้าหมายมุ่งไปในการสร้างผลงาน มีการช่วยเหลือการทำงานของผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน เนื่องจากมีการ ช่วยเหลือในการทำงานทำให้เกิดการเรียนรู้ครบวงจรทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น ส่งเสริมความสามารถขององค์การในการที่จะดึงดูดและรักษาคคนที่ดีที่สุดเอาไว้ด้วยการเป็นสถานที่ทำงานที่น่าสนใจและดึงดูดใจความสนใจแก่คนที่ จะเข้ามาทำงานกับองค์การ (Podsakoff, et al., 1997) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีส่วนในการอธิบายประสิทธิผลขององค์การเพราะว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีส่วนช่วยเพิ่มพูนผลิตภาพของทั้งเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่ผู้บริหารขององค์การจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และหาวิธีการที่จะสนับสนุนให้พนักงานในองค์การมีพฤติกรรมดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น อันจะส่งผลดีให้กับองค์การ

สำหรับการศึกษานี้ เป็นการศึกษาบรรยากาศขององค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยมุ่งศึกษาบรรยากาศขององค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และเป็นไปในลักษณะใด เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาในครั้งนี้ ไปใช้เป็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและเสริมสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน และกระตุ้นให้



เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กรให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ ได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้บรรยากาศองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
4. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กร บริษัท การบินไทย จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กรของบุคลากร ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงบรรยากาศองค์กรให้เหมาะสม อันส่งผลถึงประสิทธิภาพหรือความสำเร็จในการปฏิบัติงานต่อไป
2. เพื่อทราบระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร หาแนวทางทำให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์
3. เพื่อทราบความแตกต่างของการรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
4. เพื่อทราบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล



5. เพื่อทราบอิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ขององค์การของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นำมาเป็นแนวทางในการปรับบรรยากาศองค์การให้มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของพนักงานและพัฒนาองค์การให้เกิดการเป็นสมาชิกที่ดีของหน่วยงานเพิ่มขึ้นต่อไป

แนวความคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศขององค์การ

การที่จะทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้นั้น ย่อมต้องอาศัยบุคลากรขององค์การที่จัดว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินงานภายใต้เงื่อนไขต่างๆ ให้เป็นไปในทิศทางที่องค์การมุ่งหวังไว้ สิ่งหนึ่งที่องค์การและสมาชิกภายในองค์การสามารถปรับเข้าหากันได้นั้นก็คือ การจัดบรรยากาศภายในองค์การให้เอื้อต่อการรับรู้ที่ดีของสมาชิกในการทำงาน ซึ่งบุคคลในองค์การสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงาน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้องค์ประกอบตามแนวคิดของ Forehand and Gilmer (อ้างใน นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542) ซึ่งเน้นบรรยากาศองค์การด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ โดยแบ่งคุณลักษณะที่กำหนดบรรยากาศขององค์การไว้ 5 มิติ คือ

1. ขนาดและโครงสร้างองค์การ (Size and Structure) โครงสร้างองค์การมีความเกี่ยวข้องกับขนาดขององค์การ องค์การที่มีขนาดใหญ่ย่อมมีช่องว่างระหว่างผู้บริหารกับพนักงานมาก ซึ่งช่องว่างดังกล่าวก่อให้เกิดสิ่งกีดขวางทางจิตวิทยาในลักษณะที่ว่า พนักงานที่อยู่ห่างไกลจากจุดตัดสินใจจะคิดว่าตนเองมีความสำคัญน้อย ช่องว่างดังกล่าวก่อให้เกิดบรรยากาศของความเป็นทางการไม่คำนึงถึงตัวบุคคล

2. ความเป็นอิสระในการทำงาน (The Autonomy Climate) ซึ่งรวมถึงความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล ความเป็นอิสระของหน่วยงานย่อยต่างๆ การเรียนรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ข้อบังคับ และโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความสามารถของตน

3. การสนับสนุนจากองค์การ (Support) เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของงานกับการได้รับความช่วยเหลือ การสนับสนุนซึ่งกันและกันทั้งจากผู้บริหารและผู้ร่วมงานอื่นๆ

4. การเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง (Dealing with change) เป็นการรับรู้ยอมรับและเผชิญหน้ากับความเปลี่ยนแปลงภายในองค์การได้ เช่น การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาปรับใช้ในองค์การ เป็นต้น นอกจากนี้ องค์การจะมีการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ ตระหนักต่อผลดีและผลเสียที่จะเกิดขึ้นในการเปลี่ยนแปลง พร้อมทั้งจะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ



5. สัมพันธภาพภายในองค์กร (The Familiar Climate) เป็นการรับรู้ได้ถึงความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี มีการพบปะสังสรรค์อย่างกว้างขวางกันมิตรและมีความไว้วางใจกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีที่ผู้วิจัยนำมาทำการศึกษาในครั้งนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติไม่ใช่พฤติกรรมที่ต้องปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่อย่างเป็นทางการ เป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จ ส่งเสริมบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ทำให้ระบบสังคมในองค์กรดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้ง และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ถึงแม้ว่าจะเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดให้บุคลากรต้องปฏิบัติตาม การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้องค์ประกอบตามแนวคิดของ Organ (อ้างใน วรท วิลาวรรณ, 2546) ที่จำแนกออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นการเต็มใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องงานหรือปัญหาของบุคคลอื่นๆ ในการทำงาน เช่น ช่วยเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้ต่างๆ

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่น ให้ความเคารพต่อสิทธิของบุคคลอื่น เพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจจะเกิดตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรนั้นต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติร่วมกัน การช่วยผู้อื่นในการป้องกันไม่ให้ปัญหาเกิดขึ้น หรือเตรียมการล่วงหน้าเพื่อบรรเทาปัญหา

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การหลีกเลี่ยงการต่อว่า นินทาบุคคลอื่น การถูกรบกวน ความเครียดหรือความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ แม้จะไม่พอใจก็ตาม เนื่องจากการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่มีสิทธิที่จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหาร และจะเกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อ จนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน เขาจึงอดทนด้วยความเต็มใจและมีมุมมองในแง่ดีต่อองค์กรแทนที่จะมองแต่ในแง่ลบ

4. พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบและสนอมนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด เช่น ความตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว การที่พนักงานคนหนึ่งทำงานของตนตามบทบาทหน้าที่



ที่ได้รับมอบหมาย ในลักษณะที่เกินขอบเขตที่ได้รับการคาดหมาย ซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร สนับสนุนองค์กรในด้านการบริหารงานต่างๆ ไม่ใช่เพียงแค่คอยติดตามสถานการณ์ต่างๆ ในปัจจุบันขององค์กรเท่านั้น ยังหมายถึงการติดตามเรื่องอื่นๆ ไปในองค์กร เช่น การมีส่วนร่วมรับผิดชอบการดำเนินงานในองค์กร การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น การติดตามข่าวสารภายในองค์กร การมีส่วนร่วม สนใจเข้าร่วมประชุม เก็บความลับ มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์กร และมีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์กร จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กรนี้เป็นพฤติกรรมที่น่าชื่นชมที่สุดของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากว่าสามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพในเชิงการผลิตของพนักงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถอธิบายได้จากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม โดยการแลกเปลี่ยนทางสังคมเป็นการกระทำโดยความสมัครใจของบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์กรในการตอบแทนองค์กรที่ทำให้บุคคลได้รับผลตอบแทนที่คาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งก็คือบรรยากาศองค์กร นักวิจัยส่วนมากเห็นว่าบรรยากาศองค์กรที่ดีจะมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานของสมาชิกในองค์กร เมื่อสมาชิกในองค์กรรับรู้ว่ามีผลตอบแทนที่คาดหวังนั้นเป็นการตอบแทนขององค์กรในการที่บุคคลแสดงพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ เมื่อบุคคลรับรู้ถึงบรรยากาศองค์กรที่ดีบุคคลจะกระทำพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Vardi, 2001) นอกจากนั้น Vardi, 2001 ได้เสนอว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เช่น สภาพแวดล้อมที่อบอุ่น ระบบกรให้รางวัลพิเศษ การช่วยในการปรับตัวของพนักงานใหม่ การได้รับการสนับสนุน ความร่วมมือและความหลากหลายในงาน มีส่วนช่วยยกระดับพฤติกรรมการทำงานให้เพิ่มขึ้นได้ ดังนั้นสิ่งหนึ่งที่บุคคลเลือกใช้ในการตอบแทนผลประโยชน์หรือสิ่งต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กรคือ การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และยังพบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้น บุคคลที่รับรู้ว่าองค์กรได้ให้ผลตอบแทนในสิ่งที่ต้องการโดยการสร้างบรรยากาศองค์กรที่ดีจะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เพิ่มมากขึ้น

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

พรตบุตร จุฑะกนก (2552) ได้ศึกษา ความภาคภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กร การรับรู้บรรยากาศองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการศูนย์ช่วยเหลือทาง



วิชาการพัฒนาชุมชนเขต 7 กลุ่มตัวอย่าง คือข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในเขตความรับผิดชอบของศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขต 7 จำนวน 362 คนพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขต 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$)

วรวรรณ บุญล้อม (2551) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จากกลุ่มตัวอย่างครูจำนวน 203 คน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และความผูกพันต่อองค์การทุกองค์ประกอบย่อมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ($r = 0.445$) และความผูกพันต่อองค์การ สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 27.7

ปิยะดา ศรีประทุม (2548) ได้ศึกษาบรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานผลิตสื่อโทรทัศน์ จำนวน 120 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานผลิตสื่อโทรทัศน์มีการรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับกลาง ส่วนระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกันและมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านการสุภาพด้านการให้ความร่วมมือแตกต่างกัน ส่วนบรรยากาศในองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือเพียงด้านเดียว

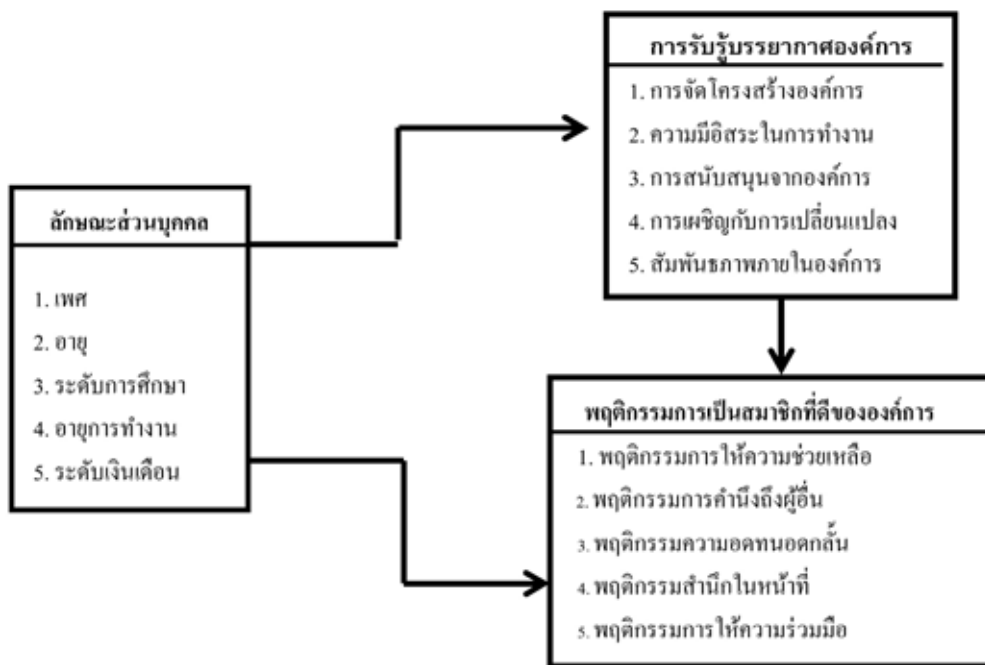
สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่างกัน
2. พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่างกัน
3. การรับรู้บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ



กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมเอกสาร รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสรุปเป็นกรอบแนวคิด ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : ด้านการรับรู้บรรยากาศองค์การ อ้างอิงทฤษฎีจาก Forehand and Gilmer
ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อ้างอิงทฤษฎีจาก Organ

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีจำนวนทั้งสิ้น 717 คน (ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายบริหารทั่วไป และ ฝ่ายกฎหมาย 2557, สิงหาคม) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณหาขนาดที่เหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane(1967) มีประชากรประมาณ 717 คน ให้ความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ดังนั้นจะใช้ตัวอย่างทั้งหมด 257 คน เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนจึงได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 300 ฉบับ และ ได้รับกลับคืน 289 ฉบับ



แบบสอบถามแบบออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน ระดับเงินเดือน (ไม่รวมค่าครองชีพ) ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ ชนิดจัดลำดับคุณภาพ 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบประเมินระดับการรับรู้ จำนวน 22 ข้อคำถาม ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ชนิดจัดลำดับคุณภาพ 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบประเมินระดับการรับรู้ จำนวน 20 ข้อคำถาม ส่วนที่ 4 ได้แก่อำเภอเสนอแนะเพิ่มเติมใช้ในการเป็นแนวทางปรับปรุง

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปสอบถามผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านเพื่อประเมินความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC) เฉลี่ยรายข้อ ระหว่าง 0.67-1.00 คะแนน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานสายสนับสนุนในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คน โดยค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละด้านด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ตามวิธีของครอนบาร์ค (Cronbach) มีค่า 0.97

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน คือ 1.1) วิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส ระดับของพนักงาน อายุการทำงาน ระดับเงินเดือน (ไม่รวมค่าครองชีพ) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และ 1.2) วิเคราะห์การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้ t-test และ F-test (analysis of variance, ANOVA)
3. สำหรับการทดสอบอิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ใช้การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลก็วิจัย เรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไว้เป็นลำดับ ดังนี้



ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 64.70 และเป็นเพศชาย 102 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 โดยส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปีจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 รองลงมาคืออายุ 46-55 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 รองลงมาคืออายุน้อยกว่า 36 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.46 และมีอายุ มากกว่า 56 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.49 ซึ่งส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 56.05 รองลงมา มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 27 และมีการศึกษาระดับ ปวส./อนุปริญญา จำนวน 49.95 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 โดยส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 11-20 ปี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 69.90 รองลงมา มีอายุการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.41 คน รองลงมา มีอายุการทำงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 และมีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.99 ระดับเงินเดือน (ไม่รวมค่าครองชีพ) คนส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 49.13 รองลงมา มีระดับเงินเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 รองลงมา มีระดับเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.64 และมีระดับเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.48

ตอนที่ 2 การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การ

(n=289)

การรับรู้บรรยากาศองค์การ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการรับรู้
1. การจัดโครงสร้างองค์การ	3.64	0.66	มาก
2. ความเป็นอิสระในการทำงาน	3.71	0.74	มาก
3. การสนับสนุนจากองค์การ	3.50	0.76	มาก
4. การเผชิญการเปลี่ยนแปลง	3.28	0.68	ปานกลาง
5. สัมพันธภาพภายในองค์การ	3.35	0.74	ปานกลาง
รวม	3.50	0.59	มาก



ตารางที่ 2 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีต่อระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

(n=289)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการรับรู้
1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	3.37	0.76	ปานกลาง
2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	3.34	0.77	ปานกลาง
3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	3.36	0.72	ปานกลาง
4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	3.38	0.78	ปานกลาง
5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	3.31	0.77	ปานกลาง
รวม	3.35	0.71	ปานกลาง

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ตามสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้บรรยากาศขององค์กร จำแนกตามเพศ โดยใช้วิธีทดสอบค่าที (t-test) ได้ผลการวิเคราะห์ คือ พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กรที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดโครงสร้างองค์กร ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากองค์กร ด้านการเผชิญการเปลี่ยนแปลง ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่างกัน



ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้บรรยากาศขององค์กร จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบค่าเอฟ (F-test) ได้ผลการวิเคราะห์ คือ พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคล และกำกับกิจกรรมองค์กรที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์กร ไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้บรรยากาศองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบค่าเอฟ (F-test) ได้ผลการวิเคราะห์ คือ พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์กร ไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประเภทอายุการทำงานต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้บรรยากาศองค์กร จำแนกประเภทอายุการทำงาน โดยใช้วิธีทดสอบค่าเอฟ (F-test) ได้ผลการวิเคราะห์ คือ พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กรที่มีอายุการทำงานต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์กร ไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประเภทระดับเงินเดือน (ไม่รวมค่าครองชีพ) ต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้บรรยากาศองค์กร จำแนกตามระดับเงินเดือน (ไม่รวมค่าครองชีพ) โดยใช้วิธีทดสอบค่าเอฟ (F-test) ได้ผลการวิเคราะห์ คือ พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กรที่มีระดับเงินเดือนต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ยกเว้น ด้านการจัดโครงสร้างองค์กรที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตอนที่ 4 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานประจำ สังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ตามสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 2 พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จำแนกตามเพศ โดยใช้วิธีทดสอบค่าที (t-test) ได้ผลการวิเคราะห์ คือ พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบค่าเอฟ (F-test) ได้ผลการวิเคราะห์ คือ พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบค่าเอฟ (F-test) ได้ผลการวิเคราะห์ คือ พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



สมมติฐานย่อยที่ 2.4 พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประเภทอายุการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้บรรยากาศองค์การ จำแนกประเภทอายุการทำงาน โดยใช้วิธีทดสอบค่าเอฟ (F-test) ได้ผลการวิเคราะห์ คือ พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การที่มีอายุการทำงานต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 2.5 พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับเงินเดือน (ไม่รวมค่าครองชีพ) ต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้บรรยากาศองค์การ จำแนกระดับเงินเดือน (ไม่รวมค่าครองชีพ) โดยใช้วิธีทดสอบค่าเอฟ (F-test) ได้ผลการวิเคราะห์ คือ พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การที่มีระดับเงินเดือน (ไม่รวมค่าครองชีพ) ต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กัน



ตารางที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยอย่างง่ายต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในภาพรวม

ตัวแปร	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร (IRP)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ ถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.18	0.09	12.56	0.00*
การรับรู้บรรยากาศองค์กร	0.69	0.03		
F = 629.905, P = 0.00, Adjusted R = 0.69				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การรับรู้บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณเท่ากับ 0.69 โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 69 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 คือ การรับรู้บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. การรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะเป็นหน่วยงานขนาดเล็กและมีจำนวนพนักงานไม่มาก ส่งผลให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปในระบบพี่น้อง ดังนั้น แม้จะมีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันก็ไม่ส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงานแต่อย่างใดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะดา ศรีประทุม (2548) ซึ่งกล่าวไว้ว่า พนักงานผลิตสื่อโทรทัศน์มีการรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง



ส่วนระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกันและมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านค่านึงถึงผู้อื่น

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะสืบเนื่องมาจากการที่มีการเคลื่อนไหวของอัตรากำลังของพนักงานเป็นไปในระดับที่ต่ำ พนักงานที่เข้ามาส่วนมากจะทำงานร่วมกันในระยะยาว ดังนั้น แม้จะมีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ก็ไม่มีผลต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สฎาญ ชีระวิชิตระกูล (2549) ได้อธิบายว่าเมื่อบุคคลรับรู้ว่าบรรยากาศองค์การเป็นไปในเชิงบวก การรับรู้เหล่านี้จะเป็นแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความพอใจในงานและพัฒนาไปสู่ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ในที่สุด โดยบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ กล่าวคือ บรรยากาศองค์การเป็นการรับรู้ของบุคลากรทั้งในระดับบุคคลและกลุ่ม ซึ่งเป็นพฤติกรรมองค์การช่วยสร้างความพึงพอใจในงานและยกระดับผลการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

3. การรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การเมื่อจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อายุการทำงาน ต่างกันมีผลการรับรู้บรรยากาศองค์การที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น พนักงานที่มีระดับเงินเดือน (ไม่รวมค่าครองชีพ) ที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การที่ต่างกัน คือ เมื่อจำแนกตามระดับเงินเดือน (ไม่รวมค่าครองชีพ) พบว่า พนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่างกันมีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การในด้านการจัดการโครงสร้างองค์การต่างกัน หากมองในภาพรวมองค์การ การรับรู้บรรยากาศองค์การ เมื่อจำแนกตามลักษณะส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันนั้น อาจเป็นเพราะวัฒนธรรมองค์การของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การมีลักษณะการบังคับบัญชา กฎ ระเบียบข้อบังคับ การกำหนดเป้าหมาย และนโยบายในการดำเนินงานต่างๆ ทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติ และยอมรับสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในองค์การได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับที่ สมยศ นาวิกาน (2540) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การในที่ทำงานที่เหมาะสมนั้น จะต้องแบ่งแยกงานตามความถนัด มีการจัดระบบการทำงานที่ดีการกำหนดสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน การกำหนดอำนาจหน้าที่อย่างครบถ้วน นอกจากนี้ องค์การต้องมีการประชุมวางแผนการปฏิบัติงาน



กันเสมอ เนื่องจากการวางแผนเป็นทิศทางการทำงานในอนาคตทำให้การทำงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การเมื่อจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อายุการทำงาน และระดับเงินเดือน (ไม่รวมค่าครองชีพ) ต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่อย่างเป็นทางการของพนักงานที่องค์กรกำหนดให้ แต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากจิตใต้สำนึกภายในจิตใจของพนักงานในองค์กร ซึ่งผลจากการที่พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นช่วยเป็นการลดจำนวนทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานเพียงหน้าที่เดียว โดยเป็นการกระจายให้พนักงานมีการทำงานในลักษณะที่หลากหลายบทบาทและเป็นการช่วยให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานของชมพูนุช ศัพทศรีครินทร์ (2553) พบว่า พนักงานในบริษัท กวาชากิ มอเตอร์ เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับปานกลาง การที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานจะส่งผลให้เต็มใจที่จะให้ความร่วมมือและให้ความช่วยเหลือในองค์กรได้ โดยองค์การจะต้องสร้างทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์การและสมาชิกภายในองค์กร ให้มีการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์กัน การเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม การให้ความร่วมมือและการมีส่วนร่วม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสามารถเพิ่มระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเพิ่มขึ้นได้

5. การรับรู้บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

เมื่อพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การมีการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแล้วนั้น ก็เกิดประโยชน์อย่างมากต่อองค์การ ช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เกิดภาวะแวดล้อมในการทำงานที่ดี เช่น สภาพแวดล้อมที่อบอุ่น เป็นการช่วยในเรื่องการปรับตัวของพนักงานใหม่ การได้รับการสนับสนุนภายในองค์กร ความร่วมมือและความหลากหลายในงาน มีส่วนช่วยยกระดับพฤติกรรมการทำงานให้เพิ่มขึ้นได้อีกด้วย



ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์

1. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร ที่ด้อยประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้น
2. องค์กรควรมีการกำหนดแผนพัฒนาความก้าวหน้าที่ชัดเจนแก่บุคลากร ซึ่งอาจจะเป็นความก้าวหน้าด้านเงินเดือน การได้รับเงินเดือนในอัตราที่สูง ความก้าวหน้าในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงการพัฒนาตนเองในด้านจิตใจทัศนคติตลอดจนนิสัย ในการปฏิบัติงาน อันจะทำให้งานที่ปฏิบัติอยู่สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กร
3. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ในด้านการฝึกอบรมที่ชัดเจนต่อเนื่องโดยกำหนดแผนการพัฒนากุศลกรในแต่ละสายงานให้ ชัดเจนและประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง การส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาและ ฝึกอบรม จะทำให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น และบุคลากรยังรู้สึกว่าคุณค่าต่อ องค์กรเพราะองค์กรให้ความสำคัญ รวมทั้งการส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

- หากมีการเพิ่มเติมในส่วนของตัวเองแปรอื่นที่นอกเหนือจากการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้ครอบคลุม มิติในด้านสังคมให้มากขึ้น เช่น วัฒนธรรมขององค์กร เป็นต้น
- ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในการรับรู้บรรยากาศองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กรของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับภาคราชการ เพื่อให้ได้ข้อมูลกว้างขวาง และครอบคลุมยิ่งขึ้น





เอกสารอ้างอิง

กรองแก้ว อยู่สุข. 2533. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : สำนักงานพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กีนรี อินทวงค์. (2555). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมการและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์. การรับรู้บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน กรุงเทพฯ] : สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2541.

ชฎิลรัตน์ เอี่ยมเกษมสิน. (2547). การรับรู้บรรยากาศองค์การและเจตคติต่องานของพนักงานที่มีต่ออัตราการทำงานกรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง กรุงเทพฯ : สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. (2540). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช

ปิยะดา ศรีประทุม. (2548). **บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทผลิตสื่อโทรทัศน์**. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

พรตบุตรี จุฑะกนก. (2552). **ศึกษาความภาคภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การ การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชน เขต 7**. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พรนภาพรรณ สีหะวงศ์. (2552). **ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 4**. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการวิจัยการศึกษา,มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



- วรท วิลาวรรณ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจคอนกรีตผสมเสร็จ เครือซีเมนต์ไทย วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วรวรรณ บุญล้อม. (2551). ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิวรักษ์ แข่งเพ็ญแข. (2550). คุณลักษณะส่วนบุคคลและบรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2540). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า
- สมถวิล แก้วปลั่ง . (2552). บรรยากาศขององค์กรในสำนักงานอธิบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ ค.ม.,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, กรุงเทพฯ
- สญา ชีระวิชิตระกุล. (2547). “การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร อย่างยั่งยืน”. *วารสารศึกษาศาสตร์*, 16 (1), 15-16
- อรุณ รัชธรรม. 2532. *มนุษย์สัมพันธ์กับนักบริหาร*. กรุงเทพฯ สัมพันธ์พาณิชย์
- Chiang, C.C. (2002). A study on the relationships among organizational climate, organizational commitment and organizational citizenship behavior-taking the C factory as example. Retrieved August 28, 2009, from http://ctd.lib.nsysu.edu.tw/ETD-db/ETD-search/view_etd?URN=etd-0703102-145822
- Cohen, A. & Keren, D. (2009). Does climate matter? An examination of the relationship between organizational climate and OCB among Israeli teachers. [Electronic version]. *The Service Industries Journal*. 1: 1-19.



- Kast, F. E. and J.E.Rosenzweig. (1985). *Organization and Management: A System and Contingency Approach*. (4th ed.). New York: McGraw-Hill, Inc.
- Organ, D. W. (1991). *Organizational behavior*. (4th ed.). Homewood, IL : Irwin.
- Podsakoff, P.M., Ahearne, M., & MacKenzie, S.B. (1997). Organizational citizenship behavior and quantity of work group performance. *Applied Psychology*. 82: 262-270.
- Steers, R. M., & Porter, L.W. (1979). *Motivation and Work Behavior*. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Vardi, Y. (2001). The effects of organizational and ethical climates on misconduct at work. *Journal of business Research*. 29(4) : 325-347



