

การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผล
การปฏิบัติงานด้านวิชาการของบุคลากรสายวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
กลุ่มรัตนโกสินทร์

Perceived Organizational Support, Organizational Behavior Citizenship and Academic
Performance of Academic Staff of Rajabhat Universities in Rattanakosin Group

ฐิติวัฒน์ ทองแก้ว¹

Thitiwat.tong077@gmail.com

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์¹

Viroj_Jade@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรแบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก พฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์กรที่ดี และผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 343 คน คือ บุคลากรสายวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ กลุ่มรัตนโกสินทร์ ได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์กรที่ดี และผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา มีความเชื่อมั่น 0.92 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน และวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยภายในของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 2) ปัจจัยภายนอกของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ 3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

คำสำคัญ: การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการ

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Abstract

This research aimed to study the relationship between perceived organizational support including both intrinsic and extrinsic factors, organizational behavior citizenship, and academic performance. The samples of this quantitative research were 343 academic staff of Rajabhat Universities in Rattanakosin group which were calculated by using Yamane's formula with 95% confidence level. The instrument used was a questionnaire on perceived organizational support, organizational behavior citizenship, and academic performance with a reliability level of 0.92. Statistics employed for data analysis were the frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation, and stepwise multiple regression.

The results indicated that 1) perceived intrinsic organization support had a positive influence on the organizational behavior citizenship; 2) perceived extrinsic organization support had a positive influence on the organizational behavior citizenship; and 3) organizational behavior citizenship had a positive influence on academic performance at the 0.001 level of significance.

Keywords: Perceived Organizational Support, Organization Behavior Citizenship, Academic Performance

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม ส่งผลให้องค์กรต่างๆ เข้าสู่สภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากยิ่งขึ้น ไม่เพียงแต่องค์กรทางเศรษฐกิจเท่านั้น สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ก็เข้าสู่สภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากยิ่งขึ้นเช่นเดียวกัน เห็นได้จากหลายมหาวิทยาลัยมีการใช้เทคนิควิธีการและกลยุทธ์ทางธุรกิจเข้ามาดึงดูดผู้เรียน เช่น การปรับสภาพแวดล้อม ปรับปรุงเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงใช้การประชาสัมพันธ์หลากหลายวิธี ทั้งนี้ เพื่อสร้างความอยู่รอดให้กับมหาวิทยาลัยของตนเอง นอกจากนี้ ประเด็นหนึ่งที่ทุกมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญและเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือสภาวะการณ์เช่นนี้ คือ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้ความสามารถ เพื่อเป็นศักยภาพและภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งการมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพจะส่งผลให้มหาวิทยาลัยเกิดการพัฒนาในภาพรวมได้ ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องตระหนักถึงวิธีการที่จะดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพให้เข้าร่วมทำงาน และประเด็นสำคัญที่ยากกว่าการสรรหาบุคลากรเข้าทำงาน คือ การรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพให้คงอยู่กับองค์กรและหลอมรวมเข้าเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในมหาวิทยาลัยต่อไป

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นประเด็นที่ถูกหยิบยกขึ้นมาศึกษา เพื่อหาปัจจัยที่องค์กร ควรดำเนินการหรือจัดสรรให้กับพนักงานหรือบุคลากร เนื่องจากหลักการของประเด็นดังกล่าวคือการแลกเปลี่ยน

ผลประโยชน์ต่างตอบแทนซึ่งหมายความว่าเมื่อองค์กรได้มอบผลประโยชน์ให้พนักงานหรือนุคลากร พวกเขาเหล่านั้นจะหาทางตอบแทนสิ่งที่ได้รับเช่นเดียวกัน ซึ่งได้มีงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงให้เห็นว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะสร้างความพึงพอใจ การยอมรับองค์กร และพัฒนาเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่พนักงานหรือนุคลากรจะเต็มใจปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และปฏิบัติงานนอกเหนือจากหน้าที่อย่างเต็มใจ เช่น การปฏิบัติงานล่วงเวลาโดยไม่เรียกร้องค่าตอบแทนเพิ่มเติม การร่วมกิจกรรมขององค์กรอย่างเต็มใจโดยไม่ต้องร้องขอ หรือการรักษาผลประโยชน์และทรัพยากรขององค์กรด้วยความเต็มใจ เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่เรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั่นเอง

สิ่งที่องค์กรมอบให้กับพนักงานหรือนุคลากรเพื่อสร้างการรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กรและพัฒนาเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีวัตถุประสงค์หลักที่สำคัญคือการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ในองค์กรธุรกิจประสิทธิภาพการทำงานอาจอยู่ในรูปของผลผลิตที่ได้ ปริมาณงานที่ได้ ยอดขายที่ได้รับ เป็นต้น แต่ในสถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยต่างๆ ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ผลการปฏิบัติงานตามภาระงานที่ถูกกำหนดไว้ เช่น ภาระงานสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น ซึ่งได้ถูกกำหนดไว้โดยหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลอย่างเหมาะสม

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่ทำงานในสถาบันอุดมศึกษา จึงเล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาวิจัยเพื่อให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการวางแผนและกำหนดทิศทางการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้เกิดความเหมาะสม อันจะส่งผลต่อการสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาและส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในภาพรวมของมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา

บททวนวรรณกรรม

1. การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร อาจกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงระดับความสัมพันธ์ขององค์กรกับบุคลากรหรือพนักงาน ซึ่งหากบุคลากรหรือพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กร จะส่งผลให้มีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น (สุมินทร เป้าธรรม, 2554) ทั้งนี้ Ajmal et al. (2015) ได้จำแนกการศึกษาการรับรู้การได้รับการสนับสนุนขององค์กรในรูปแบบของการให้รางวัล แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยภายใน (Intrinsic) และปัจจัยภายนอก (Extrinsic) โดยปัจจัยภายในจะเกี่ยวข้องกับสิ่งที่เป็นนามธรรมหรือมีลักษณะแฝงอยู่ในงานนั้นๆ เช่น สถานะในการทำงาน ความท้าทาย ความรับผิดชอบ การพัฒนาลักษณะการทำงาน เป็นต้น และปัจจัยภายนอกจะเกี่ยวข้องกับสิ่งที่มีรูปธรรมมากกว่าหรือเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากลักษณะงาน เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทนอื่นๆ การให้สวัสดิการ และการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น (Özutkan, 2012) ซึ่งการให้รางวัลหรือการสนับสนุนทั้ง 2 รูปแบบนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร (Job Satisfaction) เกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) อันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป (Mohsen et al., 2011; Swaminathan and Jawahar, 2013)

นอกจากนี้ เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548) และ มุทิตา คงกระพันธ์ (2554) ได้วิเคราะห์และจำแนกองค์ประกอบของการสนับสนุนจากองค์กรออกเป็นด้านต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์และสังเคราะห์ โดยจัดกลุ่มเป็น 2 ปัจจัยที่สำคัญในการวิจัยครั้งนี้ คือ 1) ปัจจัยภายในงาน คือ ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานโดยตรง ประกอบด้วย การให้ความรู้ในงาน สร้างความท้าทายในงาน การเลื่อนตำแหน่ง/เพิ่มความรับผิดชอบ สร้างบรรยากาศในการทำงาน สนับสนุนและช่วยเหลือในภาระงาน การให้การอบรมหรือโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ และสร้างการมีส่วนร่วมในองค์กร เป็นต้น และ 2) ปัจจัยภายนอกงาน คือ ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรที่ไม่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานโดยตรง ประกอบด้วย ค่าตอบแทน/เงินเดือน สวัสดิการ การให้รางวัล การยกย่องให้เกียรติ/การยอมรับ สร้างความมั่นคงและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่บุคลากร เป็นต้น

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่พนักงานหรือบุคลากรตอบสนองต่อองค์กรบนพื้นฐานของการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์หรือปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกันในเชิงบวก (ชญารัศมี ทรัพย์รัตน์ และประพันธ์ ชัยกิจอุไร, 2556) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากความรับผิดชอบตามภาระงานหลัก ไม่หวังผลตอบแทนและมีรูปแบบไม่เป็นทางการ เช่น การช่วยเหลือองค์กรหรือผู้ร่วมงานคนอื่นๆ ทำงานที่ยากลำบากอย่างอดทนและไม่บ่น ปกป้องทรัพยากร ชื่อเสียงและผลประโยชน์ขององค์กร เป็นต้น (ปาริชาติ ปานสำเนียง, 2555) ทั้งนี้ พฤติกรรมต่างๆ ดังกล่าวจะเป็นพฤติกรรมในเชิงสนับสนุนและมีความจำเป็นต่อองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในภาพรวมแก่องค์กร (สญาญู ชีระวนิชตระกูล, 2547) โดย Organ (1988 cited in Polat, 2009; Tambe and Shanker, 2014) ได้แบ่ง

องค์ประกอบของพฤติกรรมของการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรเป็น 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วย 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) 2) พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) 3) พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) 4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และ 5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกประเด็นที่สำคัญในแต่ละองค์ประกอบและสังเคราะห์ในภาพรวมเพื่อทำการวิจัยพฤติกรรมของการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรในครั้งนี้ ทั้งนี้ ผลการวิจัยของ Tekleab and Chiaburu (2011) พบว่าการที่บุคลากรหรือพนักงานรับรู้การได้รับการสนับสนุนขององค์กรจะช่วยกระตุ้นพฤติกรรมเชิงบวกของการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรดังสมมติฐานต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1_a ปัจจัยภายในของการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 1_b ปัจจัยภายนอกของการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

3. ผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการ

ปัจจุบันได้มีการกำหนดเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของบุคลากรสายวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานในแต่ละปีว่าบรรลุเป้าหมายหรือไม่ เพื่อนำไปประเมินผลการปฏิบัติงานและขึ้นเงินเดือนตามเกณฑ์มาตรฐานที่แต่ละมหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีรายละเอียดภาระงานที่สำคัญคือ ต้องมีภาระงานไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละ 35 ชั่วโมง จำแนกเป็นภาระงานด้านต่างๆ ดังนี้ (คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา, 2558) 1) ด้านการสอน 2) ด้านงานทำวิจัย 3) ด้านงานบริการวิชาการ 4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และ 5) ด้านอื่นๆ ที่สอดคล้องกับพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาและประกาศฉบับนี้ ซึ่งในแต่ละมหาวิทยาลัยหรือกลุ่มมหาวิทยาลัยอาจมีความแตกต่างกันในการกำหนดผลการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศได้มีการจัดประชุมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดทำร่างประกาศมาตรฐานภาระงานทางวิชาการของผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ. 2558 เพื่อกำหนดเกณฑ์การวัดผลดังกล่าว เมื่อวันที่ 2 – 3 พฤศจิกายน 2558 โดยแบ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏออกเป็นกลุ่มต่างๆ ตามพื้นที่ตั้ง โดยผู้วิจัยเลือกมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ ซึ่งมีเกณฑ์ภาระงานประกอบด้วย 1) ภาระงานด้านการสอน จำนวน 18 ชั่วโมง แบ่งเป็นการสอนจริง 12 ชั่วโมง และการปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตบัณฑิต จำนวน 6 ชั่วโมง เช่น งานนิเทศนักศึกษา/สหกิจ งานบริหารหลักสูตร งานคุมสอบ งานที่ปรึกษา เป็น

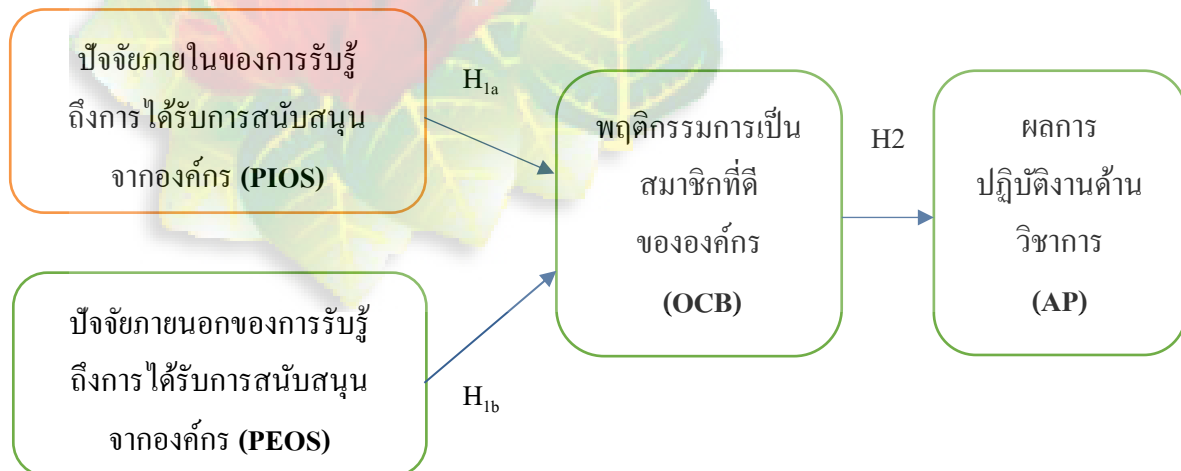
ต้น 2) งานวิจัยและผลงานวิชาการ จำนวน 10 ชั่วโมง 3) งานบริการวิชาการ จำนวน 3 ชั่วโมง 4) งานทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม จำนวน 2 ชั่วโมง และ 5) งานอื่นๆ จำนวน 2 ชั่วโมง (มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2558)

ทั้งนี้ Podsakoff et al. (2000) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผล การปฏิบัติงานจากทฤษฎีและวรรณกรรมต่างๆ พบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะช่วยส่งเสริม ประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน ลดการใช้ทรัพยากร และใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยสนับสนุนองค์กรให้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามบริบทของ สภาพแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมความมั่นคงและเสถียรภาพขององค์กร เป็นต้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อผลการ ปฏิบัติงานด้านวิชาการตามเกณฑ์ภาระงานดังกล่าวในเชิงบวก ดังสมมติฐานต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้าน วิชาการ

จากการทบทวนวรรณกรรมและศึกษางานวิจัยข้างต้น สามารถสรุปกรอบแนวคิดในการทำวิจัยครั้งนี้ ได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีการวิจัย

1. เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีทั้งหมด 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการจ้างงาน ประสบการณ์การทำงาน ด้านการสอน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รวม 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยประยุกต์จากแบบสอบถามในงานวิจัยของ เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548) และ มุทิตา คงกระพันซ์ (2554) มาเป็นต้นแบบพัฒนาแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ 1) ปัจจัยภายในงาน จำนวน 6 ข้อ และ 2) ปัจจัยภายนอกงาน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่ผู้วิจัยประยุกต์จากแบบสอบถามในงานวิจัยของชุดิมา ชุดิชีวานันท์ (2554) และปาริชาติ ปานสำเนียง (2555) มาเป็นต้นแบบพัฒนาแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ 1) ด้านพฤติกรรมความช่วยเหลือผู้อื่น จำนวน 4 ข้อ 2) ด้านความสุภาพอ่อนน้อม จำนวน 4 ข้อ 3) ด้านความมีน้ำใจนักกีฬา จำนวน 4 ข้อ 4) ด้านการให้ความร่วมมือ จำนวน 4 ข้อ และ 5) ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยประยุกต์จากแบบสอบถามในงานวิจัยของมุทิตา คงกระพันซ์ (2554) และใช้มาตรฐานภาระงานทางวิชาการของผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ. 2558 (มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2558 และคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา, 2558) เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยคำถาม จำนวน 10 ข้อ

ทั้งนี้แบบสอบถามได้ตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยนำไปทดลองกับบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92

2. การรวบรวมข้อมูล

ประชากร คือ บุคลากรสายวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มรัตน โกสินทร์ จำนวน 2,434 คน โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 343 คน ซึ่งได้จากการคำนวณโดยสูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation)

3. วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการถดถอยพหุคูณ และใช้การเลือกตัวแปรเข้าสมการแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression)

ทั้งนี้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดรายละเอียดของตัวแปร ดังนี้

PIOS = Perceived Intrinsic Organization Support (ปัจจัยภายในของการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร)

PEOS = Perceived Extrinsic Organization Support (ปัจจัยภายนอกของการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร)

OCB = Organization Citizenship Behavior (พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร)

AP = Academic Performance (ผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสายวิชาการสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.6 และเพศชาย ร้อยละ 43.4 อายุ ส่วนมากอยู่ระหว่าง 30 – 39 ปี ร้อยละ 46.4 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 24.8 ระหว่าง 40 – 49 ปี ร้อยละ 17.8 และน้อยที่สุด คือ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 11.1 ตามลำดับ ส่วนมากสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 61.2 รองลงมาคือ ปริญญาตรี ร้อยละ 32.4 และระดับปริญญาเอก ร้อยละ 6.4 ตามลำดับ ส่วนมากเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ร้อยละ 65.3 รองลงมาคือ ข้าราชการ ร้อยละ 32.1 และอื่นๆ ร้อยละ 2.6 ส่วนมากมีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี ร้อยละ 41.7 รองลงมาคือ 6 – 10 ปี ร้อยละ 28.3 รองลงมาคือ 11 – 15 ปี ร้อยละ 21.0 และน้อยที่สุดคือ 16 ปีขึ้นไป ร้อยละ 9.2 ทั้งนี้ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งทางวิชาการ คือ อาจารย์ ร้อยละ 61.5 รองลงมาคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยละ 27.7 และน้อยที่สุดคือ รองศาสตราจารย์ ร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ตัวแปรการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรทั้งปัจจัยภายในและภายนอกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และตัวแปรพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ดังแสดงในตารางที่ 1 ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าหากองค์กรมีการสนับสนุนพนักงานหรือบุคลากรทั้งปัจจัยภายใน เช่น การให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน ให้การอบรมและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ สร้างความท้าทายในงาน มีการประเมินเลื่อนตำแหน่ง/เพิ่มความรับผิดชอบ สร้างบรรยากาศในการทำงาน เป็นต้น หรือปัจจัยภายนอก เช่น ค่าตอบแทน/เงินเดือน สวัสดิการ การให้รางวัลต่างๆ เป็นต้น การรับรู้ของพนักงานหรือบุคลากรต่อการสนับสนุนขององค์กรต่างๆ เหล่านี้ จะกระตุ้นให้พนักงานหรือ

บุคลากรมีพฤติกรรมในเชิงบวกต่อการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรได้ เช่น บุคลากรยินดีทำงานนอกเหนือภาระงาน เพื่อช่วยเหลือองค์กรโดยไม่หวังผลตอบแทน ปกป้องชื่อเสียงและทรัพยากรขององค์กร เป็นต้น และเมื่อพนักงานหรือบุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน เช่น พฤติกรรมการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ลดการใช้ทรัพยากรและใช้ทรัพยากรที่อยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ยินดีปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากภาระงาน ช่วยสนับสนุนองค์กรให้ผ่านการเปลี่ยนแปลงตามบริบทของสภาพแวดล้อมที่เป็นพลวัตในปัจจุบัน ซึ่งพฤติกรรมต่างๆ เหล่านี้จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพกระบวนการทำงานในภาพรวมขององค์กรได้อย่างยั่งยืน โดยในบริบทของสถาบันอุดมศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา เช่น การเรียนการสอน การทำวิจัย การบริการวิชาการ หรือการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีแนวโน้มพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้นนั่นเอง

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ตัวแปร	POSI	POSE	OCB	AP
ค่าเฉลี่ย	3.96	4.23	3.72	3.33
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.439	0.476	0.466	0.627
ปัจจัยภายในของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร (POSI)				
ปัจจัยภายนอกของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร (POSE)	0.565***			
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB)	0.318***	0.459***		
ผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา (AP)	0.375***	0.337***	0.710***	

** P<0.01, *** P<0.001

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังแสดงในตารางที่ 2 พบว่า

สมการที่ 1a ปัจจัยภายในของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.318$, $p<0.001$) และสามารถใช้พยากรณ์ได้ ร้อยละ 9.8 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐาน 1a **สมการที่ 1b** ปัจจัยภายนอกของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.459$, $p<0.001$) และสามารถใช้พยากรณ์ได้ ร้อยละ 20.8 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐาน 1b ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าหากมีการกระทำใดๆ กับองค์ประกอบปัจจัยภายในของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทิศทางเดียวกัน เช่น หากองค์กรประเมินขึ้นตำแหน่งหรือเพิ่มความรับผิดชอบให้พนักงานหรือบุคลากรจะส่งผลให้ พนักงานหรือบุคลากรท่านนั้นมีคุณลักษณะของพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มขึ้น เป็นต้น เช่นเดียวกับปัจจัยภายนอกของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร เช่น หากองค์กรเพิ่มเงินเดือนหรือให้ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น พนักงานหรือบุคลากรจะแสดงคุณลักษณะของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มขึ้นในลักษณะของผลประโยชน์ต่างตอบแทนนั่นเอง

สมการที่ 2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษาย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.710, p<0.001$) และสามารถใช้อธิบายการได้ร้อยละ 50 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ **สมมติฐาน 2** ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าหากมีการกระทำใดๆ กับองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษาในทิศทางเดียวกัน เช่น หากองค์กรสามารถสร้างการรับรู้ให้กับพนักงานหรือบุคลากรต่อการสนับสนุนปัจจัยต่างๆ จนพนักงานหรือบุคลากรเหล่านั้นแสดงหรือมีคุณลักษณะของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษาดังกล่าวมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ เป็นต้น

ตารางที่ 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุ

ตัวแปรต้น	สมมติฐานการวิจัย/ตัวแปรตาม		
	1a	1b	2
	OCB	OCB	AP
ปัจจัยภายในของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร POSI	0.318*** (0.054)		
ปัจจัยภายนอกของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร POSE		0.459*** (0.047)	
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร OCB			0.710*** (0.051)
Adjusted R ²	0.098	0.208	.503

*p<0.05, ** P<0.01, *** P<0.001

อภิปรายผล

1. การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรทั้งปัจจัยภายใน (1_a) และภายนอก (1_b) มีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Tekleab and Chiaburu (2011) ที่พบว่า การที่บุคลากรหรือพนักงานรับรู้การได้รับการสนับสนุนขององค์กรจะช่วยกระตุ้นพฤติกรรมเชิงบวกของการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรได้ เนื่องจากว่าหากบุคลากรหรือพนักงานนั้นได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและเกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กร อันจะส่งผลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไปได้นั่นเอง (Mohsen et al., 2011; Swaminathan and Jawahar, 2013)

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Podsakoff et al. (2000) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานจากทฤษฎีและวรรณกรรมต่างๆ มากมายและได้ข้อสรุปว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานในภาพรวมขององค์กร เช่น ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน ให้ความร่วมมือในการลดการใช้ทรัพยากรและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยสนับสนุนองค์กรให้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามบริบทของสภาพแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมความมั่นคงและเสถียรภาพขององค์กร เป็นต้น

บทสรุป

ผลการวิจัยการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของบุคลากรสายวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ พบว่าหากมหาวิทยาลัยมีการสนับสนุนการทำงานให้กับบุคลากรทั้งปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน เช่น การให้ความรู้เพิ่มเติม การให้ความท้าทายในงาน การเลื่อนตำแหน่งความรับผิดชอบ หรือปัจจัยภายนอกลักษณะงาน เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ รางวัล การยกย่องเชิดชู การสร้างความมั่นคง จะส่งผลให้บุคลากรหรือพนักงานเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อองค์กรจนกลายเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งจะส่งผลดีในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานทางด้านวิชาการของบุคลากรได้

ทั้งนี้ จากสถานการณ์ด้านการศึกษาในปัจจุบันจะพบว่าบุคลากรสายวิชาการของมหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยราชภัฏทุกแห่งได้รับการกำหนดภาระงานทั้งด้านการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ซึ่งภาระงานที่เพิ่มขึ้นนี้อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานหลักที่สำคัญที่สุด คือ งานด้านการสอน และอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของบัณฑิตที่ผลิตได้ นอกจากนี้ ปัญหาความไม่มั่นคงในสายอาชีพของบุคลากรทางการศึกษาที่กำลังเป็นปัญหาอย่างต่อเนื่องในขณะนี้กลายเป็นสิ่งที่บั่นทอนแรงใจในการปฏิบัติงานอย่างมาก ดังนั้น สิ่งที่ต้องสังกัคือกระทรวงศึกษาธิการหรือมหาวิทยาลัยเองอาจต้องพิจารณาการกำหนดนโยบายเพื่อจัดสรรปัจจัยสนับสนุนเพื่อจูงใจหรือกระตุ้นกำลังใจของบุคลากรทางการศึกษาซึ่งเป็นกำลังและแรงผลักดันสำคัญในการพัฒนานักศึกษาหรือเยาวชนที่จะกลายเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติต่อไป โดยการจัดสรรสิ่งสนับสนุนทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่เหมาะสมนั้น จะกลายเป็นแรงจูงใจสำคัญและสร้างคุณลักษณะการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้กับบุคลากรสายวิชาการรวมถึงบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเช่นเดียวกัน ซึ่งจะส่งผลต่อต่อการปฏิบัติงานและคุณภาพในภาพรวมของมหาวิทยาลัย และการศึกษาของประเทศไทยอย่างยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการในบริบทของมหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อนำข้อมูลมาวางแผนและพัฒนาแนวทางการสนับสนุนการปฏิบัติงานทางด้านวิชาการของบุคลากร ให้บุคลากรเกิดความสุขในการทำงาน และส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานเกิดการพัฒนาไปในแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืนต่อไป

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของบุคลากรหรือพนักงานในหน่วยงานอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการบุคลากรให้เกิดความรักและผูกพันต่อองค์กร อันจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไปได้

บรรณานุกรม

- คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา. (2558). ประกาศ “มาตรฐานภาระงานทางวิชาการของผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ. 2558”. ราชกิจจานุเบกษา หน้า 65 เล่ม 132 ตอนที่ 82 ง ประกาศวันที่ 20 สิงหาคม 2558.
- ชญารัตน์ ทรัพย์รัตน์ และประพันธ์ ชัยกิจอุไรใจ. (2556). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (Organizational Citizenship Behavior and Its Consequences). *FEU Academic review* (มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น). ปีที่ 7, ฉบับที่ 1.
- ชุดิมา ชุดิชีวานันท์. (2554). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่. งานวิจัย ประมวลวิชาสำหรับนักศึกษา โครงการปริญญาโท บริหารธุรกิจ เน้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์กร. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กรที่ผลต่อความผูกพันองค์กร และความตั้งใจลาออก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปาริชาติ ปานสำเนียง. (2555). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2558). รายงานการประชุมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดทำ (ร่าง) ประกาศ มาตรฐานภาระงานทางวิชาการของผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และ ศาสตราจารย์ พ.ศ. 2558. ระหว่างวันที่ 2 – 3 พฤศจิกายน 2558 ณ ห้องประชุมพิมานจันทร์ 1 ชั้น 12 อาคาร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- มุกิตา คงกระพันซ์. (2554). การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สฤายุ วีระวิชิตระกูล. (2547). การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในองค์กรอย่างยั่งยืน. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 16(1) เดือนมิถุนายน – ตุลาคม 2547, หน้า 15 – 28.
- สุมินทร เป้าธรรม. (2554). การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพัน ต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกจากราชการโดยสมัครใจของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชชมงคลอีสาน และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. *วารสาร มทร. อีสาน* ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2554, หน้า 37 – 55.
- Ajmal, Ayesha, Bashir, Mohsin, Abrar, Muhammad, Khan, Muhammad M. and Saqib, Shahnazaz. (2015). The Effects of Intrinsic and Extrinsic Rewards on Employee Attitudes; Mediating Role of Perceived Organizational Support. *Journal of Service Science and Management* 2015, 8, 461 – 470.
- Mohsen, S., Amiri, S., Asadi, A. (2011). A Survey of Relationship between Organizational Commitments and Organizational Citizenship Behavior Case study: Regional Water Organization of Mazandaran Province. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. September, 2011.
- Özutku, Hatice. (2012). The Influence of Intrinsic and Extrinsic Rewards on Employee Results: An Empirical Analysis in Turkish Manufacturing Industry. *Business and Economics Research Journal* Volume 3 Number 3 2012. pp. 29-48
- Podsakoff, Philip M., Mackenzie, Scott B., Paine, Julie B. and Bachrach Danel G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, Vol. 26, No. 3, 513 – 563.
- Polat, Soner. (2009). Organizational citizenship behavior (OCB) display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school administrators. *ScienceDirect: Procedia Social and Behavior Science* 1, 1591 – 1596.

- Swaminathan, Samanvitha and Jawahar, P. D. (2013). Job Satisfaction as a predictor of Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Study. *Global Journal of Business Research*, Vol. 7, No. 1. 71 – 80.
- Tekleab, Amanuel G., and Chiaburu, Dan S. (2011). Social exchange, empirical examination of form and focus. *Journal of Business Research*, vol. 64, issue 5. 460 – 466.
- Tambe, Sukhada and Shanker, Meera. (2014). A Study of Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Its Dimension: A Literature Review. *International Research Journal of Business and Management*, Vol. 1, 67 – 73.

