

**อิทธิพลของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค วัฒนธรรมองค์การ
และคุณลักษณะงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน
มหาวิทยาลัยสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร**

อรพรรณ วงษ์ยะธา¹

ศยามล เอกะกุลานันต์²

¹ ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 09-8156-9591 อีเมล: orapun.wo@ku.th

รับเมื่อ 30 ตุลาคม 2567 วันที่แก้ไขบทความ 22 ธันวาคม 2567 ตอรับเมื่อ 26 ธันวาคม 2567 10.14416/j.faa.2025.07.010

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค วัฒนธรรมองค์การ คุณลักษณะงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยใน กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาอิทธิพลของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค วัฒนธรรมองค์การ และคุณลักษณะงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ที่ปฏิบัติงานสังกัดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนของประเภทสถาบัน และสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกจากแต่ละชั้น เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค วัฒนธรรมแบบเครือข่าย วัฒนธรรมแบบราชการ วัฒนธรรมแบบมุ่งความสำเร็จ วัฒนธรรมแบบปรับตัว คุณลักษณะงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง และ 2) ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค วัฒนธรรมแบบเครือข่าย วัฒนธรรมแบบมุ่งความสำเร็จ วัฒนธรรมแบบราชการ คุณลักษณะงาน ด้านความโดดเด่นของงาน และคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถพยากรณ์พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 86.9 ($R^2 = .869$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .932 (R)

คำสำคัญ: ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค วัฒนธรรมองค์การ คุณลักษณะงาน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Influences of Adversity Quotient, Organizational Culture, and Job Characteristics on Organizational Citizenship Behavior of University Supporting Staff in Bangkok

Orapun Wongyara¹
Sayamon Akakulanan²

¹ Corresponding Author, Tel. 09-8156-9591, E-mail: orapun.wo@ku.th

Received 30 October 2024; Revised 22 December 2024; Accepted 26 December 2024 10.14416/j.faa.2025.07.010

Abstract

This research aimed to study the levels of adversity quotient, organizational culture, job characteristics, and organizational citizenship behavior (OCB) among university supporting staff in Bangkok. It also examine how adversity quotient, organizational culture, and job characteristics influence their OCB. The sample consisted of 400 university supporting staff in Bangkok, selected through stratified sampling proportional to institutional type, followed by convenience sampling within each stratum. Data were collected using online questionnaires and analyzed with statistical software. The analyses included Pearson's correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis. The research indicated that: 1) university supporting staff exhibited high levels of adversity quotient, clan culture, bureaucratic culture, achievement culture, adaptability culture, job characteristics, and organizational citizenship behavior and 2) adversity quotient, organizational clan culture, achievement culture, adaptability culture, and job characteristics—specifically task identity and task significance—jointly predicted the organizational citizenship behavior of university supporting staff, with statistical significance at the 0.05 level. These factors accounted for 86.9% of the variance in organizational citizenship behavior ($R^2 = .869$), with a multiple correlation coefficient of $R = .932$.

Keywords : Adversity Quotient, Organizational Culture, Job Characteristics, Organizational Citizenship Behavior, University Supporting Staff

¹ Graduate Student, Master of Science Degree in Industrial and Organizational Psychology, Kasetsart University

² Assistant Professor, Ph.D., Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

1. บทนำ

มหาวิทยาลัยเป็นองค์การการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่ให้บริการทางการศึกษาและด้านวิชาการ เนื่องด้วยสภาพสังคมในปัจจุบันทำให้มหาวิทยาลัยมีบทบาทสำคัญในสังคมมากขึ้น ไม่เพียงแต่การให้การศึกษาแก่นักศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกเท่านั้น แต่ยังมีพันธกิจในการให้บริการทางวิชาการแก่ผู้ที่สนใจที่ต้องการศึกษาหาความรู้ และให้ข้อมูลทางวิชาการกับสังคมโดยทั่วไป ซึ่งจะต้องอาศัยการขับเคลื่อนองค์การจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางวิชาการที่จะเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนงานและพันธกิจของมหาวิทยาลัยให้ประสบความสำเร็จ ทั้งนี้บุคลากรสายสนับสนุนซึ่งหมายรวมถึงพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งที่ช่วยให้แต่ละคณะสามารถขับเคลื่อนงานไปได้และทำให้การให้บริการการศึกษาและงานบริการทางวิชาการประสบความสำเร็จ (วิภาดา ช่วยรักษา และอินท์ชลิตา สุวรรณรังสิมา, 2564) เพราะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ เช่น งานธุรการ งานบริการ งานเทคนิค งานรักษาความปลอดภัย งานห้องสมุด งานไอที เป็นต้น จึงเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้องค์การสามารถดำเนินงานไปได้อย่างราบรื่น นอกจากนี้ พนักงานเหล่านี้ยังช่วยแก้ไขปัญหาและพัฒนาองค์การให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคม ฉะนั้นการทำงานของสายสนับสนุนจึงมีความสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การและสร้างความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง (ภาณุวัฒน์ กิตติกรวรรณท์ และชัคตตรีย รัชสวัสดิ์, 2564)

ด้วยเหตุที่บุคลากรมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์การ ฉะนั้น พฤติกรรมของบุคลากรในองค์การจึงมีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และภาพลักษณ์ขององค์การ ซึ่งหนึ่งในพฤติกรรมที่ดีคือ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) ซึ่งหมายถึงบทบาทนอกเหนือจากงานที่ต้องรับผิดชอบ (Extra-role Behavior) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติด้วยตนเองนอกเหนือจากงานที่ได้รับพฤติกรรมนั้นนอกจากช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์การแล้วยังเป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์การอีกด้วย (Baron and Greenberg, 1990) นอกจากนี้ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient) ที่ Stoltz (1997) กล่าวถึงมีองค์ประกอบสำคัญ เช่น การควบคุมสถานการณ์ (Control) สาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) ผลกระทบ (Reach) และความอดทน (Endurance) ซึ่งพนักงานที่มีความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรคในระดับสูงจะพยายามแก้ไขปัญหาและฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ ไปได้โดยไม่ย่อท้อ อีกทั้ง วัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture) ซึ่งหมายถึงค่านิยม ความเชื่อ และแบบแผนพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การยอมรับและปฏิบัติตาม โดยวัฒนธรรมองค์การที่แข็งแกร่งจะช่วยเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การและส่งเสริมพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Barney, 1986) นอกจากนี้ในส่วนของคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics) ตามทฤษฎีคุณลักษณะของงานของ Hackman and Oldham (1980) ระบุว่าคุณลักษณะของงานมีผลต่อสภาวะจิตใจของพนักงาน ซึ่งส่งผลต่อการตั้งใจและผลสำเร็จของงาน พนักงานที่มีความพึงพอใจต่องานจะพยายามทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ แม้จะเผชิญกับความยากลำบากก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับการที่พนักงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น กำหนดขั้นตอนหรือวางแผนการทำงาน มีอิสระตัดสินใจในงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง รู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ทำให้ก้าวหน้าไปในทางที่สำเร็จ ยินดีที่จะเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในกิจกรรมที่องค์การจัดขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่บ่งชี้ว่าปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจต่องานที่ตนเองชอบ จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ ถึงแม้จะยากลำบากเพียงใดก็จะไม่ท้อถอย หากสามารถทำงานได้สำเร็จ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในความสามารถและความสำเร็จในตนเอง โดยพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอาจเป็นผลจากการยอมรับผลของการปฏิบัติงาน (ณัชชา ธงชัย, 2563)

ทั้งนี้งานวิจัยที่ศึกษาในบริบทของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนในประเทศไทยยังมีจำกัด โดยเฉพาะในประเด็นที่เชื่อมโยงระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค วัฒนธรรมองค์การ และคุณลักษณะของงานที่มีผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งเป็นช่องว่างที่สำคัญ ประเด็นนี้สามารถนำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัย การพัฒนากิจกรรมโดยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และการกำหนดกลยุทธ์ที่ช่วยยกระดับประสิทธิภาพของบุคลากร

สายสนับสนุนได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของความสามารถในการเผชิญฟันฝ่าอุปสรรค วัฒนธรรมองค์การ และคุณลักษณะของงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน โดยผู้วิจัยหวังว่าผลการศึกษานี้จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เสริมสร้างประสิทธิภาพของบุคลากรสายสนับสนุน และสนับสนุนการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค วัฒนธรรมองค์การ คุณลักษณะงาน และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร

2.2 ศึกษาอิทธิพลของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค วัฒนธรรมองค์การ คุณลักษณะงานที่มีต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร

3. การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดในการวิจัย

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

จากการทบทวนความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค สรุปได้ว่า คุณลักษณะที่มีส่วนประกอบที่สำคัญต่าง ๆ ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานและชีวิตส่วนตัว และผู้ที่มีความสามารถในด้านนี้มักมีกำลังใจและพลังในการฟันฝ่าอุปสรรค ด้วยความมุ่งมั่นและความหวังพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน สามารถประสบความสำเร็จในการเผชิญหน้ากับความท้าทาย

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient) หรือ AQ ได้เริ่มมีการศึกษาและนำเสนอ โดยตั้งแต่ปี 1997 Stoltz (1997 อ้างถึงใน พีระวรรณ สุวรรณลาภ, 2558) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค มีส่วนประกอบพื้นฐานที่สำคัญ 2 องค์ประกอบ คือ เป็นหลักการทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้ และนำมาประยุกต์ใช้ได้จริง ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสามารถบอกได้ว่า บุคคลจะสามารถอดทนต่ออุปสรรคและสามารถพิชิตอุปสรรคได้อย่างไร สามารถพยากรณ์ได้ว่าใครจะสามารถฟันฝ่าอุปสรรคหรือใครจะพ่ายแพ้ สามารถพยากรณ์ได้ว่า ใครจะมีผลงานและศักยภาพที่ดี ใครจะล้มเหลวในเวลาอันสั้น และสามารถพยากรณ์ได้ว่า ใครที่จะล้มเลิกการทำงานและใครจะสามารถทำงานจนประสบความสำเร็จ องค์ประกอบความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค Stoltz (1997) ได้แบ่งองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ออกเป็น 4 มิติ เรียกโดยรวมว่า CO₂RE ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของบุคคลได้ว่าอยู่ในระดับสูง กลาง หรือต่ำ โดยมีรายละเอียด ดังนี้ มิติที่ 1 การควบคุมสถานการณ์ (C = Control) มิติที่ 2 สาเหตุและความรับผิดชอบ (O₂ = Origin and Ownership) มิติที่ 3 ผลกระทบ (R = Reach) มิติที่ 4 ความอดทน (E = Endurance) นอกจากนี้ยังพบว่าความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรคคือคุณลักษณะของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ยากลำบาก หรืออุปสรรคต่าง ๆ โดยสามารถควบคุมสถานการณ์ที่ลำบากได้ สามารถวิเคราะห์ถึงต้นเหตุของอุปสรรคนั้น ๆ มีความรับผิดชอบต่อปัญหา รับรู้ผลกระทบของอุปสรรคและมีความอดทนอดกลั้นต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น (กรรณิการ์ แก้วอยู่ และทิพย์วัลย์ สุรินยา, 2566)

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

จากการทบทวนความหมายของวัฒนธรรมองค์การ สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์การคือองค์การที่มีแบบแผนวิธีการ และกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติหรือกระทำร่วมกันของสมาชิกในองค์การ เป็นค่านิยม บรรทัดฐาน หรือความเชื่อขององค์การนั้น ๆ รวมถึงวัฒนธรรมองค์การมีบทบาทในการเพิ่มประสิทธิภาพของงานองค์การ สร้างความผูกพันในสมาชิก กำหนดกรอบแบบแผนในการปฏิบัติร่วมกัน ทำให้เกิดเอกลักษณ์และเสถียรภาพขององค์การ และกล่าวได้ว่าวัฒนธรรมกับพฤติกรรมองค์การมักเชื่อมโยง

และเกี่ยวข้องกัน ซึ่งเกิดขึ้นมาเพื่อที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นค่านิยม ความเชื่อบรรทัดฐาน แบบแผนในการปฏิบัติงานของคนในองค์กร วัฒนธรรมองค์การจึงเป็นสิ่งที่ท้าทายและเป็นปัจจัยผลักดันในการขับเคลื่อนองค์กรได้เป็นอย่างดี แต่ละองค์กรก็มีวัฒนธรรมในการปฏิบัติที่แตกต่างกันไป จึงไม่สามารถลอกเลียนแบบกันได้ แต่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กรให้เกิดวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานได้ (ชฎาภรณ์ เพ็ญยุระ, 2565)

Cameron and Quinn (2006) ได้พัฒนากรอบของวัฒนธรรมองค์การโดยสร้างขึ้นบนแนวความคิดของ Competing Values Framework ที่พัฒนาจากการวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การและตัวชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กร โดยกรอบแนวความคิดประกอบขึ้นจากค่านิยมองค์การสองด้าน ได้แก่ ค่านิยมที่หนึ่ง คือ ค่านิยมด้านกลยุทธ์ขององค์กร ค่านิยมที่สอง คือ ค่านิยมด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร คำกำหนดจากค่านิยมขององค์การทั้งสองด้านดังกล่าว ทำให้เกิดวัฒนธรรมซึ่งอ้างอิงเป็นวัฒนธรรมเด่นออกเป็น 4 แบบ ประกอบด้วย 1) วัฒนธรรมแบบเครือข่าย 2) วัฒนธรรมแบบปรับตัว 3) วัฒนธรรมแบบมุ่งความสำเร็จ และ 4) วัฒนธรรมแบบราชการ

3.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน

จากการทบทวนความหมายของวัฒนธรรมองค์การ สรุปได้ว่าองค์กรที่มีการออกแบบงานที่มีโครงสร้างเฉพาะเจาะจง มีความสำคัญและคุณค่าต่อองค์กรและบุคคลที่ทำงาน งานที่ดีต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย เหมาะสมกับความรู้และความสามารถของผู้ปฏิบัติ รวมถึงการให้อิสระในการตัดสินใจและการมีส่วนร่วมในการออกแบบงาน ซึ่งจะสร้างแรงจูงใจภายในและความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

Hackman and Oldham (1975 อ้างในศุจินันท์ เจนจิตศิริ, 2563) ได้อธิบายเกี่ยวกับแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน เชื่อว่าการทำงานมีมิติ มีผลกระทบต่อสภาพสภาวะจิตใจของบุคคลและเชื่อมโยงไปยังผลลัพธ์ในเรื่องผลงานและความพึงพอใจของบุคคลผู้ปฏิบัติงาน ทฤษฎีคุณลักษณะงานนั้นอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีแรงจูงใจ คุณลักษณะของงานนั้นนำไปสู่สภาวะทางจิตวิทยา เช่น ความเชื่อ ทศนคติ ซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ นำพาไปสู่การจูงใจในการทำงาน ผลการทำงานที่ออกมาดี และความพร้อมในการทำงาน โดยคุณลักษณะของงานที่สำคัญจะมีอยู่ 5 ปัจจัย ดังนี้ 1) ความหลากหลายของทักษะ 2) ความโดดเด่นของงาน 3) ความสำคัญของงาน 4) ความมีอิสระในงาน และ 5) ข้อมูลย้อนกลับ

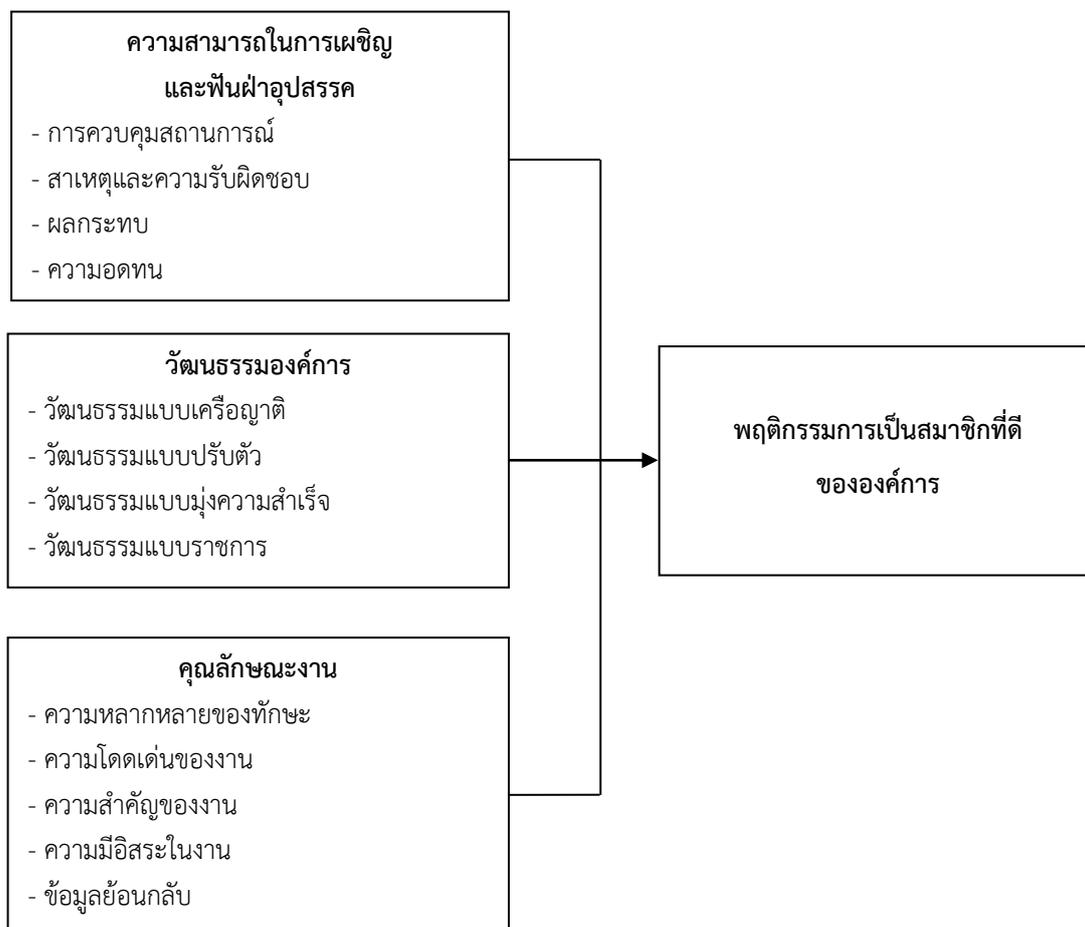
3.4 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการทบทวนความหมายของวัฒนธรรมองค์การ สรุปได้ว่าการแสดงออกของพฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่และให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ ไม่ถูกบีบบังคับหรือกดดันต่อการกระทำนั้น ๆ

Organ and Bateman (1991 อ้างใน หทัยทิพย์ อภิวงค์งาม, 2560) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การกระทำที่เป็นประโยชน์และสร้างสรรค์ที่พนักงานแสดงออกมาทั้งในแง่ของค่านิยมหรือความพึงพอใจ แต่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานและไม่ได้ถูกกำหนดไว้เป็นบทบาทหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติงาน ได้เสนอองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ 2) พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น 3) พฤติกรรมด้านการอดทนอดกลั้น 4) พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และ 5) พฤติกรรมด้านการสำนึกในหน้าที่

3.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาอิทธิพลของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค วัฒนธรรมองค์การ และคุณลักษณะงานที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.6 สมมติฐานการวิจัย

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค วัฒนธรรมแบบเครือข่าย วัฒนธรรมแบบปรับตัว วัฒนธรรมแบบมุ่งความสำเร็จ วัฒนธรรมแบบราชการ และคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความโดดเด่นของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในงาน ด้านข้อมูลย้อนกลับ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร

4. วิธีการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค วัฒนธรรมองค์การ และคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ที่ปฏิบัติงานสังกัดมหาวิทยาลัย ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 68,196 คน (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม, 2566) ขนาดกลุ่ม

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ได้อำนาจจากตารางของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างใน อภิญญา หิรัญญวงษ์, 2557) โดยการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความคลาดเคลื่อน .05 ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คน เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นและความครบถ้วนของข้อมูล จึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 400 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ของประเภทสถาบัน คำค้นหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการตามสัดส่วนของแต่ละประเภทสถาบัน โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภทสถาบัน} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรแต่ละประเภทสถาบัน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) ภายในแต่ละประเภทสถาบัน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีความพร้อมและสามารถให้ข้อมูลได้จากแต่ละชั้นเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยออกแบบเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน จำนวน 18 ข้อ

ส่วนที่ 3 วัฒนธรรมองค์การมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร จำนวน 18 ข้อ

ส่วนที่ 4 คุณลักษณะงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน จำนวน 23 ข้อ

ส่วนที่ 5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน จำนวน 25 ข้อ

4.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นในการวิจัยจากการทบทวนวรรณกรรม และจากศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นไปนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน เพื่อดำเนินการตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความถูกต้องเหมาะสมในการใช้ภาษาและลักษณะบริบทของข้อความ หลังจากนั้นได้นำข้อเสนอแนะมาพิจารณาและปรับปรุงแก้ไขเพื่อความเหมาะสมก่อนนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มประชากรจำนวน 40 คน เพื่อหาคุณภาพรายข้อ (Item-Total Correlation) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้าน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งมีเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา คือ ตั้งแต่ .20 ขึ้น พบว่า แบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค จำนวน 18 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .955 และค่าอำนาจจำแนก อยู่ระหว่าง .279 - .960 แบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การ จำนวน 18 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .968 และค่าอำนาจจำแนก อยู่ระหว่าง .606 - .937 แบบสอบถามคุณลักษณะงาน จำนวน 23 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .912 และค่าอำนาจจำแนก อยู่ระหว่าง .459 - .896 และแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จำนวน 25 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .980 และค่าอำนาจจำแนก อยู่ระหว่าง .536 - .974 ซึ่งเป็นค่าความเชื่อมั่นที่อยู่ในช่วงยอมรับได้

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.4.1 ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 400 ชุด ดำเนินการผ่านแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) โดยมีคำถามคัดกรองเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร หากผู้ตอบระบุว่าใช่ จะสามารถทำแบบสอบถามต่อไปได้ แต่หากไม่ใช่ ระบบจะสิ้นสุดแบบสอบถามทันที

4.4.2 นำแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมาตรวจสอบหาความสมบูรณ์ของข้อมูล โดยพิจารณาว่าแบบสอบถามแต่ละชุดมีการตอบครบทุกข้อและไม่มีคำตอบที่ผิดพลาด

4.4.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาลงรหัสข้อมูล (Data Coding) เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

4.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้เทคนิควิธีแบบขั้นตอน (Stepwise) เพื่อใช้พยากรณ์ตัวแปรตามตัวหนึ่งที่ส่งผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์

การแปลผลค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้แบ่งระดับ เป็น 5 ระดับคือ ระดับสูง ระดับค่อนข้างสูง ระดับปานกลาง ระดับค่อนข้างต่ำ และระดับต่ำ โดยการคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (สรชัย พิศาลบุตร, 2555) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปจากกลุ่มตัวอย่างพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 เพศชาย จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 ช่วงอายุของพนักงานที่มีจำนวนมากที่สุด คือ อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 สถานภาพสมรสของพนักงานที่มีจำนวนมากที่สุด คือ สถานภาพโสด จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 ส่วนระดับการศึกษาของพนักงานที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานที่มีจำนวนมากที่สุด คือ 20,001-25,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 สำหรับอายุงานของพนักงานที่มีจำนวนมากที่สุดคือ อายุงาน 1-5 ปี จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 และตำแหน่งของพนักงานที่ปฏิบัติงานมีจำนวนมากที่สุดคือ นักจัดการงานทั่วไป จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 121

ผลวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค วัฒนธรรมองค์การ คุณลักษณะงาน และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนี้

พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับที่สูง (\bar{X} = 4.59, S.D. = 0.09) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับสูงที่สุดคือ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (\bar{X} = 4.67, S.D. = 0.13) รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (\bar{X} = 4.60, S.D. = 0.13) ด้านพฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น (\bar{X} = 4.58, S.D. = 0.15) ด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ (\bar{X} = 4.57, S.D. = 0.19) และด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น (\bar{X} = 4.52, S.D. = 0.21) ซึ่งมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูงใกล้เคียงกันตามลำดับ

พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค โดยรวมอยู่ในระดับที่สูง (\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.13) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับสูงที่สุดคือ ด้านความอดทน (\bar{X} = 4.60, S.D. = 0.20) รองลงมาคือ ด้านการควบคุมสถานการณ์ (\bar{X} = 4.60, S.D. = 0.22) ด้านผลกระทบ (\bar{X} = 4.52, S.D. = 0.11) และด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (\bar{X} = 4.50, S.D. = 0.16) ซึ่งมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับสูงใกล้เคียงกันตามลำดับ

พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มีคุณลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับที่สูง ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.10) เมื่อพิจารณา
รายด้านพบว่า ระดับสูงที่สุด คือ คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในงาน ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.17) รองลงมาคือ ด้านความสำคัญ
ของงาน ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.10) ด้านข้อมูลย้อนกลับ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.17) ด้านความหลากหลายของทักษะ ($\bar{X} = 4.48$,
S.D. = 0.16) และด้านความโดดเด่นของงาน ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.19) ซึ่งมีคุณลักษณะงานในระดับสูงใกล้เคียงกันตามลำดับ

พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มีวัฒนธรรมองค์การ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับสูงที่สุดคือ วัฒนธรรม
แบบเครือข่าย ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.22) รองลงมาคือ วัฒนธรรมแบบราชการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.16) วัฒนธรรมแบบมุ่ง
ความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.19) และวัฒนธรรมแบบปรับตัว ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.17) ซึ่งมีวัฒนธรรมองค์การในระดับสูง
ใกล้เคียงกันตามลำดับ

5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาสมมติฐานของการวิจัย ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค วัฒนธรรมองค์การ และ
คุณลักษณะงานสามารถรวมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน
สังกัดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression
Analysis) โดยมีรายละเอียดของการวิเคราะห์ ดังนี้ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ทั้งนี้ ก่อนการวิเคราะห์
การถดถอย ผู้วิจัยได้ตรวจสอบตามข้อกำหนด (Assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอยพหุที่ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวที่นำมา
ทำการวิเคราะห์ต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์ และวีรภัทร์ สุขศิริ, 2559) ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้
จึงทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระว่ามีความสัมพันธ์กันสูงเกิน
.80 หรือไม่ ก่อนที่จะไปถึงขั้นตอนของการวิเคราะห์ของการวิเคราะห์การถดถอยพหุ จากการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรอิสระบางคู่
มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงกว่า .80 จึงได้เลือกตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามสูงกว่า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค วัฒนธรรม
แบบเครือข่าย วัฒนธรรมแบบมุ่งความสำเร็จ วัฒนธรรมแบบราชการ คุณลักษณะงานด้านความโดดเด่นของงาน และคุณลักษณะงาน
ด้านความสำคัญของงานสามารถรวมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน
สังกัดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในงาน
ไม่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 86.9 ($R^2 = .869$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .932 (R) โดยสามารถเขียนเป็น
สมการการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบและรูปแบบคะแนนมาตรฐานได้ดังต่อไปนี้

สมการถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบ ดังนี้

(The multiple regression equation in the form of raw scores)

$$OCB = 1.709 + .203 (AQ) + .030 (C1) - .171 (C3) - .157 (C4) + .459 (J2) + .251 (J3)$$

สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

(The multiple regression equation in the form of standardized scores)

$$Z_{OCB} = 1.015Z_{J2} - .379 Z_{C3} + .307 Z_{AQ} + .306 Z_{J3} - .297 Z_{C4} + .079 Z_{C1}$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนพบว่าปัจจัย
ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนได้ดีที่สุด คือ คุณลักษณะงานด้าน
ความโดดเด่นของงาน วัฒนธรรมแบบมุ่งความสำเร็จ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค คุณลักษณะงานด้านความ
สำคัญของงาน วัฒนธรรมแบบราชการ และวัฒนธรรมแบบเครือข่าย ตามลำดับ

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวที่ร่วมกันแปรพยากรณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค วัฒนธรรมองค์การ และคุณลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน มหาวิทยาลัยสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b.	Beta	t	Sig
ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ)	.203	.028	.307	7.257	.000*
วัฒนธรรมแบบเครือญาติ (C1)	.030	.014	.079	2.186	.029*
วัฒนธรรมแบบมุ่งความสำเร็จ (C3)	-.171	.045	-.379	-3.785	.000*
วัฒนธรรมแบบราชการ (C4)	-.157	.034	-.297	-4.666	.000*
คุณลักษณะงานด้านความโดดเด่นของงาน (J2)	.459	.048	1.015	9.571	.000*
คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน (J3)	.251	.043	.306	5.815	.000*
คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในงาน (J4)	.021	.012	.043	1.814	.070
ค่าคงที่	1.709	.109		15.621	.000*

R = .932 R² = .869 R²_{adj} = .867 F_{overall} = 371.813 SigF = .000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนได้ดีที่สุดคือ คุณลักษณะงานด้านความโดดเด่นของงาน ด้านวัฒนธรรมแบบมุ่งความสำเร็จ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน ด้านวัฒนธรรมแบบราชการ และด้านวัฒนธรรมองค์แบบเครือญาติ ตามลำดับ

โดยผู้วิจัยขออภิปรายตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน จากผลการวิจัยไว้เป็นลำดับ ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะงานด้านความโดดเด่นของงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน โดยมีอิทธิพลเชิงบวก เนื่องจาก พนักงานที่รับรู้ถึงความโดดเด่นของงานที่ตนเองทำจะมีความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่าและมีความสำคัญต่อองค์การ ซึ่งช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความมุ่งมั่นและแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น เช่น พนักงานฝ่าย IT ที่พัฒนาทักษะในการดูแลระบบเครือข่ายและความปลอดภัยข้อมูล รู้สึกได้ว่าตนเองมีการพัฒนาและเติบโตในสายอาชีพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) ที่ระบุว่า คุณลักษณะงานที่มีขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจน ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการและแสดงผลลัพธ์ได้อย่างชัดเจน มีผลต่อพฤติกรรมและทัศนคติในงาน นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกถึงแรงจูงใจและความภาคภูมิใจในบทบาทของตนเอง และสอดคล้องกับชนม์นิษฐ์ วิศิษฐ์สมบัติ และคณะ (2562) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า ด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรงมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน โดยมีอิทธิพลเชิงบวก เนื่องจากเมื่อพนักงานรู้สึกว่างานของตนเองมีความสำคัญต่อองค์การ จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่าและมีบทบาทสำคัญ ซึ่งเป็นการเสริมสร้างความภาคภูมิใจและแรงจูงใจในการทำงาน งานที่มีความสำคัญมักจะต้องการทักษะและความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ซึ่งส่งผลให้พนักงานต้องพัฒนา

ทักษะและความรู้ของตนเองอย่างต่อเนื่อง พนักงานจะรู้สึกว่าคุณมีความรู้และพัฒนาและเติบโตในสายอาชีพ เช่น พนักงานฝ่ายไอทีที่ต้องดูแลระบบความปลอดภัยของข้อมูล จะต้องพัฒนาความรู้และทักษะในการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง งานที่สำคัญมักจะเป็นส่วนสำคัญที่เชื่อมโยงกับงานอื่น ๆ ในองค์กร การรับรู้ถึงความสำคัญนี้จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของทีมและองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hackman and Oldham (1980) ที่ระบุว่าคุณลักษณะของงานความสำคัญของงาน (Task Significance) ความสำคัญของงานที่มีต่อการดำเนินชีวิตและความเป็นอยู่ของพนักงาน คุณลักษณะงานที่เกิดขึ้นจะเป็นเหตุให้พนักงานได้รับความรู้สึกลงทางบวกดึงดูดให้ปฏิบัติงานไปด้วยดีอย่างต่อเนื่อง ทฤษฎีคุณลักษณะงานจึงชี้ให้เห็นว่าคุณลักษณะงานที่เฉพาะเจาะจงนำไปสู่เงื่อนไขทางจิตวิทยาที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ ความพึงพอใจในงานมากขึ้น และสอดคล้องกับ Todd and Ibrahim (2006) ทำการศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าคุณลักษณะงานด้านความสำคัญในงานทำให้เกิดความผูกพันองค์กร และการรับรู้ความสามารถในงานมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรคั่นกลางความผูกพันองค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน โดยมีอิทธิพลเชิงบวก เนื่องจากพนักงานที่สามารถเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคได้มักจะมีทักษะในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจที่ดี การเผชิญกับอุปสรรคทำให้พนักงานเรียนรู้และพัฒนาทักษะในการจัดการกับสถานการณ์ที่ซับซ้อน เช่น พนักงานฝ่ายสนับสนุนที่สามารถแก้ไขปัญหาการขัดข้องของระบบคอมพิวเตอร์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในเวลาที่เหมาะสม การเผชิญกับอุปสรรคช่วยสร้างความอดทนและความมุ่งมั่นให้กับพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยและทฤษฎีของ Stoltz (1997) ซึ่งกล่าวว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเป็นตัวทำนายสำคัญที่สามารถบอกได้ว่าบุคคลจะสามารถอดทนและพิชิตอุปสรรคได้อย่างไร ความสามารถในการรับรู้และจัดการสถานการณ์ที่ยากลำบากหรืออุปสรรค การระบุสาเหตุและการรับผิดชอบต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น การประเมินผลกระทบของอุปสรรคและการจัดการเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อการทำงานอื่น ๆ และความสามารถในการทนทานต่ออุปสรรคและพยายามผ่านพ้นไปได้โดยไม่ย่อท้อ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ แก้วอยู่ และทิพย์วัลย์ สุรินยา (2566) พบว่าความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อธิบายได้ว่า เนื่องจากในปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานทั้งรูปแบบการปฏิบัติงานแบบออนไลน์และปฏิบัติงาน จึงทำให้พนักงานจะต้องเผชิญปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน หรือแม้กระทั่งการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า รวมถึงการเผชิญปัญหาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนนี้องค์กรได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้น และได้มีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและสามารถปรับตัวในการทำงานได้เป็นอย่างดี

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า วัฒนธรรมแบบมุ่งความสำเร็จสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน โดยมีอิทธิพลเชิงลบ อาจเนื่องจากวัฒนธรรมที่เน้นความสำเร็จอาจสร้างความกดดันและความเครียดให้กับพนักงาน พนักงานที่ต้องเผชิญกับความกดดันในการบรรลุเป้าหมายที่สูงอาจรู้สึกเหนื่อยล้าและไม่มีเวลาหรือพลังในการช่วยเหลือผู้อื่น เช่น พนักงานที่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมายส่วนตัวจนละเลยการปฏิบัติตามนโยบายและข้อกำหนดขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Denison (1990) ได้เสนอว่าวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความยืดหยุ่นและการปรับตัวจะช่วยให้พนักงานสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและอุปสรรคต่าง ๆ และมีความสามารถในการแข่งขันสูง วัฒนธรรมที่สนับสนุนการริเริ่มและการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์จะทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและเต็มใจที่จะทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของ Cameron and Quinn (2006) องค์กรที่ยึดวัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จจึงเน้นค่านิยมแบบแข่งขันเชิงรุก ความสามารถริเริ่มของบุคคล และพึงพอใจต่อการทำงานหนักในระยะยาวจนกว่าจะบรรลุตามเป้าหมาย ค่านิยมที่มุ่งการเอาชนะจึงเสมือนกาวเชื่อมทุกคนในองค์กรให้เข้าด้วยกัน หลายองค์กรที่มีวัฒนธรรมมุ่งผลสำเร็จ

ให้ความสำคัญการแข่งขัน การเอาชนะ พนักงานที่มีผลงานดีจะได้ผลตอบแทนสูง ในขณะที่ผู้ที่มีผลงานต่ำกว่าเป้าก็จะถูกไล่ออกจากงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า วัฒนธรรมแบบราชการสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน โดยมีอิทธิพลเชิงลบ อาจเนื่องจากวัฒนธรรมแบบราชการเน้นที่การปฏิบัติตามกระบวนการและกฎระเบียบอย่างเข้มงวด พนักงานอาจมุ่งเน้นที่การทำงานตามขั้นตอนโดยไม่สนใจถึงผลลัพธ์ ทำให้ขาดความคิดสร้างสรรค์และการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Cameron and Quinn (2006) ได้กล่าวว่าวัฒนธรรมแบบราชการ (Bureaucratic Culture) เป็นวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญต่อภาวะแวดล้อมภายใน ความคงเส้นคงวา ในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความมั่นคง วัฒนธรรมแบบราชการจะมุ่งเน้นด้านวิธีการ ความเห็นเหตุ ความมีระเบียบของการทำงาน มุ่งเน้นเรื่องให้ยึดและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ยึดหลักการประหยัด ความสำเร็จขององค์การเกิดจากความสามารถในการบูรณาการ และความมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดของ นิตพล ธาระรูป และคณะ (2565) อธิบายว่า องค์การที่มีโครงสร้างแบบระบบราชการ การปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา ยึดระบบอาวุโส ให้ความสำคัญบทบาทหน้าที่มากกว่าตัวบุคคล หรือกลุ่มบุคคล วัฒนธรรมแบบเน้นบทบาทมีแบบแผนทางวัฒนธรรม ได้แก่ การปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์มีความแน่นอน ใช้เหตุผล

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า วัฒนธรรมแบบเครือข่ายสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน โดยมีอิทธิพลเชิงบวก เนื่องจากวัฒนธรรมแบบเครือข่ายเน้นความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและความไว้วางใจระหว่างพนักงาน พนักงานรู้สึกเหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน ทำให้มีความร่วมมือ มีความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความสุขและแรงจูงใจในการทำงาน เช่น มีการจัดกิจกรรมสันทนาการร่วมกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในทีม ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kuenzi and Oertel (2005) ศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์การแบบเครือข่าย ส่งผลต่อ OCB ของพนักงาน ผ่านกลไกทางสังคม เช่น การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และบรรทัดฐานของกลุ่ม อีกทั้งสอดคล้องกับแนวคิดของ Cameron and Quinn (2006) การมีส่วนร่วมของพนักงานภายในองค์การเพื่อสามารถพัฒนาตนเองให้พร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วจากภายนอกเป็นวัฒนธรรมที่เน้นความต้องการของพนักงานมากกว่าวัฒนธรรมแบบอื่น ดังนั้นองค์การจึงมีบรรยากาศของมวลมิตรที่ร่วมกันทำงานคล้ายอยู่ในครอบครัวเดียวกัน ผู้นำมุ่งเน้นเรื่องความร่วมมือ การให้ความเอาใจใส่เอื้ออาทรทั้งพนักงานและลูกค้า โดยพยายามหลีกเลี่ยงมิให้เกิดความรู้สึกแตกต่างกันทางสถานะภาพ ผู้นำจะยึดมั่นในการให้ความเป็นธรรมและการปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาอย่างเคร่งครัด

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

7.1.1 จากผลการวิจัยที่พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน โดยมีอิทธิพลเชิงบวก ดังนั้น องค์การควรจัดการอบรมที่เน้นทักษะในการเผชิญและจัดการกับอุปสรรค เช่น การอบรมการแก้ไขปัญหา การตัดสินใจภายใต้ความกดดัน และจัดโปรแกรมการอบรมเชิงปฏิบัติการ (workshop) เกี่ยวกับการจัดการความเครียดและการพัฒนาทักษะการแก้ไขปัญหา โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้และฝึกฝนทักษะให้กับพนักงาน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าการมีประสบการณ์และมีความร่วมมือในการเผชิญกับอุปสรรค มีระบบสนับสนุนทางจิตใจ เช่น การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา และการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรและอบอุ่น องค์การควรมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานสามารถเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากข้อเสนอแนะ องค์การจะสามารถสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความยืดหยุ่นและพร้อมรับมือกับอุปสรรคต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

7.1.2 จากผลการวิจัยที่พบว่าวัฒนธรรมแบบเครือข่ายสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสายสนับสนุน โดยมีอิทธิพลเชิงบวก ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรและอบอุ่น เพื่อให้พนักงานรู้สึกเหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน จัดกิจกรรมสร้างสรรค์ ที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันระหว่างพนักงาน องค์กรควรเน้นการพัฒนาทักษะและการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้พนักงานสามารถเติบโตและพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน และองค์กรควรสร้างโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียในการทำงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่ามีความสำคัญและมีคุณค่า ข้อพึงระวัง วัฒนธรรมแบบเครือข่ายอาจสร้างความลำเอียงและความไม่เท่าเทียมในการปฏิบัติต่อพนักงาน องค์กรควรระมัดระวังในการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม เพื่อไม่ให้เกิดความลำเอียงหรือความไม่เท่าเทียมในการทำงาน

7.1.3 จากผลการวิจัยที่พบว่าวัฒนธรรมแบบมุ่งความสำเร็จสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน โดยมีอิทธิพลเชิงลบ ดังนั้นองค์กรควรสร้างสมดุลระหว่างการตั้งเป้าหมายเพื่อความสำเร็จและการสนับสนุนพนักงานในการทำงานให้มีความสุขและไม่เครียดเกินไป ส่งเสริมการยอมรับและสนับสนุนความสำเร็จร่วมกันแทนที่จะเน้นเพียงความสำเร็จของบุคคลเดียว เช่น จัดการประกาศเกียรติคุณและรางวัลให้กับทีมงานที่มีผลงานดีเด่น เพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการร่วมมือกัน องค์กรควรส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือระหว่างพนักงาน โดยเน้นการยอมรับและสนับสนุนความสำเร็จร่วมกัน จากข้อเสนอแนะองค์กรสามารถสร้างบรรยากาศการทำงานที่สนับสนุนและเป็นมิตร ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

7.1.4 จากผลการวิจัยที่พบว่าวัฒนธรรมแบบราชการสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน โดยมีอิทธิพลเชิงลบ วัฒนธรรมแบบราชการที่เน้นการตัดสินใจจากระดับบนลงล่าง อาจทำให้พนักงานรู้สึกขาดอิสระและความสามารถในการมีส่วนร่วม ดังนั้น องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและให้เสียงในการดำเนินงาน ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความเรียบง่ายและยืดหยุ่นมากขึ้น ส่งเสริมการสื่อสารที่เปิดกว้างและโปร่งใส เพื่อให้พนักงานได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้ เช่น จัดการประชุมแบบเปิด เพื่อให้พนักงานสามารถสอบถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้บริหารได้โดยตรง ส่งเสริมการพัฒนาทักษะและการเรียนรู้ของพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการทำงาน เช่น จัดการอบรมและเวิร์กช็อปเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานและการบริหารจัดการเวลา วัฒนธรรมแบบราชการที่เน้นการทำงานเป็นลำดับขั้นอาจทำให้พนักงานรู้สึกว่าขาดความร่วมมือและการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน องค์กรควรส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการสนับสนุนระหว่างพนักงาน โดยเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

7.1.5 จากผลการวิจัยที่พบว่าคุณลักษณะงานด้านความโดดเด่นของงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน โดยมีอิทธิพลเชิงบวก ดังนั้น องค์กรควรจัดอบรมและพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน โดยเน้นการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง รวมถึงทักษะทางการสื่อสาร การบริหารเวลา และการแก้ไขปัญหา เช่น จัดหลักสูตรการอบรมในเรื่องการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การจัดการโครงการ หรือการพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม เพื่อให้พนักงานมีความรู้และทักษะที่ทันสมัยและสามารถนำไปใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการอบรมและพัฒนาทักษะที่เน้นเพียงทักษะบางอย่างอาจทำให้พนักงานขาดความหลากหลายในการพัฒนาตนเอง องค์กรควรจัดอบรมที่ครอบคลุมทักษะหลากหลายเพื่อให้พนักงานมีทักษะที่ครบถ้วนและสามารถปรับตัวได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ องค์กรควรสร้างระบบการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและสามารถวัดผลได้ เพื่อให้พนักงานมีทิศทางในการทำงานและแรงจูงใจในการทำงาน เช่น กำหนดเป้าหมายประจำปีสำหรับพนักงานแต่ละคน และจัดโปรแกรมการประเมินผลการทำงาน เพื่อให้พนักงานเห็นภาพรวมของความก้าวหน้าและผลการทำงานของตนเอง และมีแรงจูงใจในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนด การดำเนินการตามข้อเสนอแนะสามารถช่วยให้องค์กรสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีประสิทธิภาพและสนับสนุนการพัฒนาพนักงาน ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

7.1.6 จากผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน โดยมีอิทธิพลเชิงบวก ดังนั้น องค์การควรเสริมสร้างความเข้าใจ สื่อสาร และให้ความรู้เกี่ยวกับความสำคัญของงานแต่ละประเภทที่พนักงานสายสนับสนุนปฏิบัติ เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของตนเองในองค์การ เช่น จัดการประชุมหรือเวิร์กช็อปที่เน้นการอธิบายว่าผลงานของพนักงานแต่ละคนมีผลกระทบอย่างไรต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย รวมถึงการเชิญผู้บริหารหรือหัวหน้าภาคส่วนมาบรรยายเกี่ยวกับความสำคัญของงาน ส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อให้พนักงานสายสนับสนุนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานที่สำคัญและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การ จัดอบรมและพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเข้าใจในความสำคัญของงานมากขึ้น เช่น จัดหลักสูตรอบรมที่เน้นทักษะการทำงานเฉพาะด้าน การดำเนินการตามข้อเสนอแนะจะสามารถช่วยให้องค์การสามารถเสริมสร้างความสำคัญของงานและพัฒนาพนักงานสายสนับสนุนให้มีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

7.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

7.2.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมถึงพนักงานในภูมิภาคอื่น ๆ นอกเหนือจาก กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุมมากขึ้น เนื่องจากการขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมพื้นที่อื่น ๆ จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมและการทำงานในแต่ละพื้นที่ ซึ่งอาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในแต่ละท้องถิ่น การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายจะเพิ่มความน่าเชื่อถือและความเป็นไปได้ในการนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในวงกว้าง

7.2.2 ควรพิจารณาศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เนื่องจากพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรเพียงอย่างเดียว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีบทบาทสำคัญ เช่น ปัจจัย ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน ภาวะผู้นำแบบใส่ใจ ภาวะผู้นำแบบใจกว้าง ความยุติธรรมในองค์การ ประสิทธิภาพของตนเอง ความพึงพอใจในงาน ความเชื่อถือต่อองค์การ และบรรยากาศขององค์การ การศึกษาปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม ของพนักงานได้มากขึ้น

7.2.3 ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรพิจารณาใช้เครื่องมือวัดที่หลากหลาย เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดและลึกซึ้งเกี่ยวกับมุมมองและประสบการณ์ของพนักงาน ในขณะที่การศึกษาแบบกรณีศึกษาจะช่วยให้สามารถวิเคราะห์ ปัญหาและสถานการณ์เฉพาะเจาะจงได้อย่างละเอียด การใช้วิธีวิจัยที่หลากหลายจะเพิ่มมิติและความเข้าใจในประเด็นที่ศึกษา มากขึ้น

8. เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กรรณิการ์ แก้วอยู่ และทิพย์วัลย์ สุรินยา. (2566). ความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์กับการปรับตัว ของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร. *วารสารสังคมศาสตร์วิจัย*, 14(2), 17-35.

ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2559). *การใช้ IBM SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล*. สืบค้นจาก www.watpon.in.th/thai/mod/page/view.php?id=9

ชนม์ชนิษฐ์ วิศิษฐ์สมบัติ, ประพันธ์ ชัยกิจจอรุจาใจ และพีระพงษ์ กิติเวชโกภาวัฒน์. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัย. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ใน พระบรมราชูปถัมภ์*, 13 (1), 37-50.

- ชฎาภรณ์ เพ็ญยุระ. (2565). *คุณภาพชีวิตในการทำงานและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอพรหมานิมคม จังหวัดสกลนคร* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.
- ณัชชา ธงชัย. (2563). *ลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร* (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- นิติพล ธาระรูป และคณะ. (2565). วัฒนธรรมองค์กรกับการสร้างสังคมสุขจิต. *วารสารปัญญาวิวัฒน์*, 14(1), 321-332.
- พีระวรรณ สุวรรณลาภ. (2558). *ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสพรรค การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน : กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายขายของสายการบินแห่งหนึ่ง* (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ภาณุวัฒน์ กิตติกรวานนท์, รัตนพิมล พลแสน และชดัตตริย์ รัชเสวีส์ดี. (2564). สมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. *วารสารราชพฤกษ์*, 19(1), 86-98.
- วิภาดา ช่วยรักษา และอินท์ชิลิตา สุวรรณรังสีมา. (2564). การศึกษาปัญหาการขอตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสาร Mahidol R2R e-Journal*, 8(3), 171-184.
- ศุจินันท์ เจนจิตศิริ. (2563). *คุณลักษณะของงานและการคิดเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานของพนักงานวัยผู้ใหญ่ตอนต้นในบริษัทเอกชน* (ปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม. (2566). *ข้อมูลสถิติบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา*. สืบค้นจาก www.info.mhesi.go.th
- สรชัย พิศาลบุตร. (2555). *การวิจัยทางธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ส. เอเชียเพรส.
- หทัยทิพย์ อภิวังคังาม. (2560). *การศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผ่านตัวแปรสื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยมีความต้องการส่วนบุคคลเป็นตัวแปรกำกับ* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- อภิญา หิริณวงษ์. (2557). *สถิติประยุกต์ทางจิตวิทยา*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

- Barney, J. B. (1986). Organizational Culture: Can It Be a Source of Sustained Competitive Advantage. *Academy of Management Review*, 11, 656 -665.
- Baron, R. A. and J. Greenberg. (1990). *Behavior in Organization*. New York: Allyn and Bacon.
- Cameron, K. S. and Q. Robert. (2006). *Diagnosing and Changing Organization Culture: Based on the Competing Values Framework*. Sanfrancisco, CA: Jossey-Bass.
- Cropanzio, R. and Härtel, H. H. (2003). The process of creating citizenship behavior: A cross-sectional multilevel analysis. *Journal of Management*, 29(4), 425-457.
- Denison, D. R. (1990). *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*. New York: Wiley.
- Hackman, J. and O. Greg. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170
- Hackman, J. and O. Greg. (1980). *Work Redesign*. New York: Addison-Wesley Publishing Company Inc.

- Kuenzi, T. and U. Oertel. (2005). Organizational culture and citizenship behavior: A multilevel analysis. *Journal of Applied Psychology, 90*(3), 596-614.
- Krejcie, R. V. and M. Daryle W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*, 607-610
- Organ, D. W. and T. Bateman. (1991). *Organizational Behavior*. 4th ed. Homewood: Irwin.
- Stoltz, P. G. (1997). *Adversity Quotient: Turning obstacles into opportunity*. New York: John Wiley and sons Inc.
- Todd, S. Y. and I Kent, A. (2006). Direct and indirect effects of task characteristics on organizational citizenship behavior. *North American Journal of Psychology, 8*(2), 253-268.