



## แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี เกษศิริ โมรา

### A Causal Relationship Model of Organizational Citizenship Behavior

Kessiri Mora

สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต จ.ปทุมธานี 12130

Management, North Bangkok University Rangsit Campus, Pathumthani 12130

\* Corresponding author. E-mail address: kessirim@tot.co.th

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และเพื่อสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ทำหน้าที่ให้บริการงานสนับสนุนของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) การสุ่มตัวอย่างใช้เทคนิค Multi-stage Sampling ตัวอย่างที่ใช้มีจำนวน 420 ตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอย การวิเคราะห์อิทธิพล และการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างโดยใช้โปรแกรม SPSS และ LISREL การวิจัยได้ผลสรุป ดังนี้

ผลการวิจัย พบว่า แบบจำลองที่ปรับมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า  $\chi^2$  มีค่า 318.81 df มีค่า 165  $\chi^2/df$  มีค่า 1.93 ค่าดัชนี RMSEA มีค่า 0.047 CFI มีค่า 0.99 GFI มีค่า 0.93 และ AGFI มีค่า 0.91 พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวเป็นองค์ประกอบที่สามารถอธิบายคุณลักษณะของตัวแปรแฝงทุกตัวได้ตามนิยามศัพท์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยที่ศึกษาทุกตัว ได้แก่ ลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ทั้งนี้ โดยตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้รับอิทธิพลทางตรงสูงสุดจากตัวแปรความพึงพอใจในงานด้วยอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.31 และตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้รับอิทธิพลโดยรวมสูงสุดจากลักษณะงานเท่ากับ 0.43

**คำสำคัญ:** แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ความพึงพอใจในงาน ลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร

#### Abstract

The research objectives are to study the causal factors that influence the organizational citizenship behavior of the employees of TOT Public Company Limited and to establish a causal model of the organizational citizenship behavior of the employees of TOT Public Company Limited. The populations used for this study are the employees working in the TOT Public Company Limited. The sample, derived by means of Multi-stage Sampling. The 420 samples' opinions were collected by the questionnaires and analyzed by regression analysis, path analysis as well as structural equation model analysis with the SPSS and LISREL Program.

Results indicated that the adjusted model was consistent with empirical data. Goodness of fit measures were found to be :  $\chi^2 = 318.81$  ,  $df = 165$  ,  $\chi^2/df = 1.93$  ,  $RMSEA = 0.047$   $CFI = 0.99$  ,  $GFI = 0.93$  and  $AGFI = 0.91$ . The results have shown that the 5 components of organizational citizenship behavior are altruism, courtesy, sportsmanship, civic virtue and conscientiousness. All observed variables have statistically significant explained for all latent variable attributes at the 0.05 level. All factors, job satisfaction, task characteristic, transformational leadership behavior, organizational support perceiving and

organizational commitment have positively affected to the organizational citizenship behavior of the employees, 0.31 directly effect from the satisfaction variable and 0.43 total effect from task characteristics.

**Keywords:** A Causal Relationship Model, Job satisfaction Organizational citizenship behavior, Task characteristic, Transformational leadership behavior, Organizational support perceiving, Organizational commitment

## บทนำ

การเผชิญกับสภาวะการณ์การเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดการแข่งขันขององค์กรเพิ่มมากขึ้นแต่ละองค์กรจำเป็นต้องมีการบริหารและการจัดการด้านทรัพยากรเพื่อให้องค์กรอยู่รอดและประสบความสำเร็จให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่มีความมั่นคงในระยะยาว การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นเรื่องสำคัญและเป็นหนึ่งของกระบวนการบริหารของผู้บริหารที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ (ธ สุนทรายุทธ, 2553, น. 3-6) พนักงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งและมีความสำคัญมากต่อองค์กร ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของพนักงานในองค์กร (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2554, น. 15-16)

พฤติกรรมบุคคลในองค์กร มีพื้นฐานจากการรับรู้และได้รับอิทธิพลจากภาวะแวดล้อมต่างๆ ภายในองค์กร รวมทั้งเกิดจากความคาดหวังในการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างพนักงานกับองค์กร ซึ่งพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร สามารถอธิบายได้จากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทและภาระหน้าที่ที่องค์กรกำหนดในการปฏิบัติงานตามปกติไม่เกี่ยวกับระบบการให้คุณหรือให้โทษอย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่บุคคลเต็มใจปฏิบัติ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ทุกองค์กรพึงปรารถนา เพราะเป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติโดยที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการและไม่ได้รับไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน แต่เป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์กร สังคมในองค์กรให้การยอมรับ และมองเห็นคุณค่า (ธ สุนทรายุทธ, 2556, น. 158-172) และทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support Theory : OST) มีความเชื่อว่า องค์กรจะมีความสามารถรักษาทรัพยากร

บุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต้องครวใจได้จำเป็นต้องอาศัยความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อในสิ่งที่ดีต่อองค์กร ทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรและการแสดงพฤติกรรมสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ต้องเกิดจากองค์กรให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ แก่พนักงาน ซึ่งพฤติกรรมต่างๆ เหล่านี้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวมและประโยชน์โดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กรที่ช่วยสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จ (พิภพ วงษ์เงิน, 2547, น. 174-179)

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคลากรภายในองค์กรและการบริหารจัดการในช่วงปี พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา เช่น ผลการศึกษาของสภายุธีระวุฒิ (2547, น. 15-28) ให้ข้อสรุปที่เป็นประเด็นสำคัญว่าพฤติกรรมของพนักงานขององค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างมากต่อองค์กรในการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน (Ebrahimpour, Zahed, & Sepehri, 2011, p. 1921) พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีปฏิบัติตนให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท และการอำนวยความสะดวกให้แก่องค์กร ซึ่งทั้งหมดองค์กรไม่ได้กำหนดหน้าที่ให้ปฏิบัติ (Ersoy, Born, Derous, & Molen Henk, 2011, pp. 356-360) ดังนั้น หากองค์กรมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพประสบความสำเร็จได้ในระยะยาว (Salehi, & Gholtash, 2011, p. 307) ผลการศึกษาที่แสดงว่า พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานและมีประโยชน์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร (Cicei, 2012, p. 571) ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการจัดการ การสร้างมูลค่าเพิ่มของ



ทรัพยากรมนุษย์ส่งผลให้ผลผลิตขององค์กรเพิ่มขึ้น ลดการสูญเสียจากทรัพยากรมนุษย์ ช่วยให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน และพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีส่งผลต่อระดับผลการปฏิบัติงาน (Ebrahimpour, Zahed, & Sepehri, 2011, p. 1922) การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ยังคงมีส่วนที่นอกเหนือจากความรู้ ความสามารถของพนักงาน เช่นคุณลักษณะเฉพาะของพนักงาน ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior : OCB) มีคุณลักษณะดังนี้ คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมการสำนึกถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtue) และ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) ซึ่งผลการศึกษาวิจัยของวิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2553, น. 76) และเกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์, นภาพร จันทะวัง, และจตุรงค์ วงศ์ชัยกิตติพร (2551, น. 229-238) สนับสนุนว่า พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ผลการศึกษาวิจัย เรื่อง พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรมีหลายแง่มุมที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนที่มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการหาความสัมพันธ์และการหาสมการแนวทางการพยากรณ์ พอสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผล ได้แก่ ความพึงพอใจในงานเป็นสาเหตุสำคัญของความผูกพันในงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ (เอกชัย อภิศักดิ์กุล, 2549, น. 49) พนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีความพึงพอใจในงาน (ซูติมา มาลัย, และจิรวรรณ คงคล้าย, 2552, น. 43) กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงาน (Zeinabadi, 2010, p. 1002) พนักงานมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่องานที่รับผิดชอบ ทำให้พนักงานเต็มใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (เอกชัย อภิศักดิ์กุล, 2549, น. 49) ที่สืบเนื่องมาจากลักษณะงานจะส่งผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงาน และลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของ

องค์กรได้ (ปฏิพัฒน์ อุดรไสว, ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, และประสาน เนื่องเฉลิม, 2550, น. 23)

ภาวะผู้นำ (Leadership) เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ภาวะผู้นำมีผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน (Kacmar, Bachrach, Harris, & Noble David, 2012, p. 50) ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน (Fisk, & Friesen, 2012, pp. 9-10) ซึ่งการศึกษาวิจัยของเมธิพันธ์ พวงเกตุ และทิพทินนา สมุทรานนท์ (2551, น. 183) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการดำเนินงานของพนักงาน (วิโรจน์ เจริญลักษณ์, 2553, น. 69-71) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานได้รับอิทธิพลมาจากนโยบายและการปฏิบัติต่างๆ ที่องค์กรแสดงออกมาเป็นการให้ความสำคัญในการช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพนักงาน จะทำให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี โดยพนักงานสามารถทดแทนการเป็นหนี้บุญคุณต่อองค์กรได้โดยผ่านความรู้สึกที่ดีสร้างความผูกพันต่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กรหรือการแสดงพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กรและความพยายามช่วยเหลือองค์กรในด้านต่างๆ (วิโรจน์ เจริญลักษณ์, 2553, น. 67) ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กรของบุคลากร เกิดจากความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน คุณลักษณะงาน ภาวะผู้นำที่สามารถเปลี่ยนสภาพและบรรยากาศองค์กร (สฤยา ธีระวิชิตระกุล, 2547, น. 16)

ปัจจุบัน ธุรกิจโทรคมนาคมมีความสำคัญระดับประเทศชาติ ที่ประกอบไปด้วย การสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้เกิดประโยชน์ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในฐานะรัฐวิสาหกิจที่มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมดและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ทก.) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีภาระกิจหลักในการ

ดำเนินการและการให้บริการด้านกิจการโทรคมนาคมแก่ประชาชนทั่วประเทศ มีการกำหนดโครงสร้างส่วนงานและสายงานการบังคับบัญชาที่ชัดเจน ข้อมูล ณ 31 ตุลาคม 2556 มีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 16,539 คน ซึ่งควรมีการใช้การบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพเพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร การศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อหาหลักฐานมาสนับสนุนทฤษฎีในการระบุเส้นทางความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรจากปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ลักษณะงาน พฤติกรรมผู้นำสร้างการเปลี่ยนแปลง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผลการศึกษานี้สามารถนำมาสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กรเป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์แก่ผู้บริหาร ในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรและส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรเพิ่มมากขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละองค์กรอย่างยั่งยืนและต่อเนื่อง

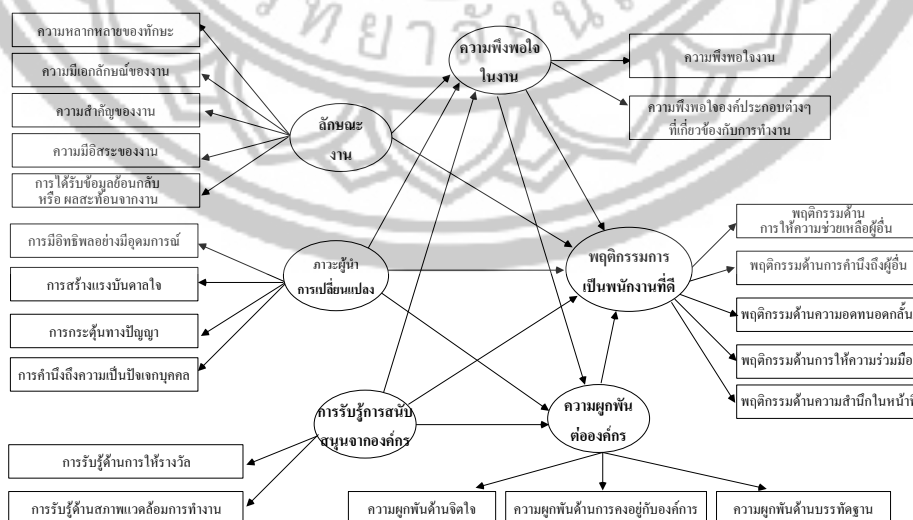
## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

## นิยามศัพท์เฉพาะ

พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกในทางบวกของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง โดยองค์กรไม่ได้กำหนดอย่างเป็นทางการ แต่เป็นสิ่งที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยพฤติกรรมดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลดีต่อประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งการวิจัยครั้งนี้พิจารณาจากพฤติกรรม 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี



### วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ทำหน้าที่ให้บริการงานสนับสนุนของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มีจำนวน 420 คน

การสุ่มตัวอย่างใช้เทคนิควิธีสุ่มตัวอย่างแบบ Multi-stage Sampling ขั้นที่ 1 การเลือกส่วนงาน พิจารณาจากโครงสร้าง เพื่อให้ได้ตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 21 ส่วนงาน จากทั้งหมด 470 ส่วนงาน ขั้นที่ 2 การกำหนดตัวอย่างพนักงานที่ปฏิบัติงานของส่วนงานที่ได้รับเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างตามขั้นที่ 1 แบบ Random Sampling จำนวน 20 คนต่อส่วนงาน ทำให้ได้ตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 420 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามประมาณค่าแบบจำกัดคำตอบ (ปลายปิด) ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงของเนื้อหาและตรวจสอบความเที่ยงหรือความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือว่าแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test)

การวัดค่าตัวแปรแฝงจากตัวแปรสังเกตได้ของการวิจัย ครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้เป็นมาตรวัดประเมินค่าระดับความถี่ของพฤติกรรม 5 อันดับ ตั้งแต่ บ่อยมาก (5 คะแนน) ถึง ไม่เคยเลย (1 คะแนน) ดังนี้

1. การวัดพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรนี้ ผู้วิจัยจะใช้แบบวัดพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร โดยประยุกต์ใช้จากแบบวัดพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของ (Hackman, & Oldham, 1980 อ้างอิงใน ชุตินา มาลัย, 2552, น. 80-81) และ (สฎายุ ธีระวิชิตระกูล, 2547, น. 162) ซึ่งพัฒนามาจาก ออร์แกน (1987 อ้างอิงใน สฎายุ ธีระวิชิตระกูล, 2547, น. 107) และผู้วิจัยนำมาพัฒนาให้สอดคล้องกับงานวิจัยมีการปรับการใช้สรพนามและประโยคให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ

2. การวัดความพึงพอใจในงานนี้ ผู้วิจัยจะใช้แบบวัดความพึงพอใจในงานโดยประยุกต์ใช้จากแบบวัดความพึงพอใจในงานของ สฎายุ ธีระวิชิตระกูล (2547, น. 162 )

ซึ่งพัฒนามาจากแบบวัดความพึงพอใจในงานของวิริณิธรรมนารถสกุล (2544, น. 169-170) และผู้วิจัยนำมาพัฒนาให้สอดคล้องกับงานวิจัยมีการปรับการใช้สรพนามและประโยคให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ

3. การวัดลักษณะงานนี้ ผู้วิจัยจะใช้แบบวัดลักษณะงานโดยประยุกต์ใช้จากแบบวัดลักษณะงานของชุตินา มาลัย (2552, น. 158) ซึ่งพัฒนามาจากแบบวัดลักษณะงานของ แฮคแมน และโอลแฮม (Hackman, & Oldham, 1980, p. 220) และผู้วิจัยนำมาพัฒนาให้สอดคล้องกับงานวิจัยมีการปรับการใช้สรพนามและประโยคให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ

4. การวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้ ผู้วิจัยจะใช้แบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยประยุกต์ใช้จากแบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของรัตติกรณ์ จงวิศาล (2543, น. 143-145) ซึ่งพัฒนามาจากแบบวัดภาวะผู้นำของ ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม (2538, อ้างอิงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2543, น. 71) และผู้วิจัยนำมาพัฒนาให้สอดคล้องกับงานวิจัย มีการปรับการใช้สรพนามและประโยคให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 47 ข้อ

5. การวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนี้ ผู้วิจัยจะใช้แบบวัดการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยประยุกต์ใช้จากแบบวัดการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของชุตินา มาลัย (2552, น. 162) ซึ่งพัฒนามาจาก ไอเซนเบอร์เกอร์ และฮันติงตัน (Eisenberger, & Huntington, 1986, p. 502) และผู้วิจัยนำมาพัฒนาให้สอดคล้องกับงานวิจัยมีการปรับการใช้สรพนามและประโยคให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 7 ข้อ

6. การวัดความผูกพันต่อองค์กรนี้ ผู้วิจัยจะใช้แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร โดยประยุกต์ใช้จากแบบวัดการวัดความผูกพันต่อองค์กรของสฎายุ ธีระวิชิตระกูล (2547, น. 219) ซึ่งพัฒนามาจากแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรของวิริณิธรรมนารถสกุล (2544, อ้างอิงใน สฎายุ ธีระวิชิตระกูล, 2547, น. 106-107) และ ญญา ไพรสบ (2546 อ้างอิงใน สฎายุ ธีระวิชิตระกูล, 2547, น. 106-107) และผู้วิจัยนำมาพัฒนาให้



สอดคล้องกับงานวิจัยมีการปรับการใช้สรพนามและประโยคให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 9 ข้อ

การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' s Alpha) ของแบบสอบถามที่ใช้วัดตัวแปร

สังเกตทุกตัวแปร มีค่า Cronbach's Alpha Based on Standardized Items มากกว่า 0.7 แสดงว่า แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือได้สำหรับการนำไปใช้วัดตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวแปร

ตารางที่ 1 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

| ตัวแปรสังเกตได้                                         | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------|
| 1. ความพึงพอใจงาน                                       | 0.820                                        | 5          |
| 2. ความพึงพอใจองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน | 0.732                                        | 5          |
| 3. ความหลากหลายของทักษะ                                 | 0.702                                        | 3          |
| 4. ความมีเอกลักษณ์ของงาน                                | 0.747                                        | 3          |
| 5. ความสำคัญของงาน                                      | 0.753                                        | 3          |
| 6. ความมีอิสระของงาน                                    | 0.845                                        | 3          |
| 7. การได้รับข้อมูลย้อนกลับหรือผลสะท้อนจากงาน            | 0.748                                        | 3          |
| 8. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์                         | 0.972                                        | 18         |
| 9. การสร้างแรงบันดาลใจ                                  | 0.961                                        | 10         |
| 10. การกระตุ้นทางปัญญา                                  | 0.951                                        | 10         |
| 11. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล                      | 0.841                                        | 9          |
| 12. การรับรู้ด้านการให้รางวัล                           | 0.915                                        | 4          |
| 13. การรับรู้ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน                    | 0.883                                        | 3          |
| 14. ความผูกพันด้านจิตใจ                                 | 0.855                                        | 3          |
| 15. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร                    | 0.906                                        | 3          |
| 16. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน                             | 0.917                                        | 3          |
| 17. พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น              | 0.826                                        | 5          |
| 18. พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น                      | 0.722                                        | 5          |
| 19. พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น                         | 0.722                                        | 5          |
| 20. พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ                       | 0.734                                        | 6          |
| 21. พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่                      | 0.791                                        | 5          |

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีระหว่างแบบจำลองสมมติฐานที่กำหนดขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรม LISREL ด้วยการวิเคราะห์จากแบบจำลองสมการโครงสร้างเชิงเส้น ทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ พิจารณาตามเกณฑ์ที่มาจากค่าสถิติวัด

ระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Measures) เป็นค่าสถิติที่จะตรวจสอบความตรงของแบบจำลอง ประกอบด้วยค่าสถิติต่าง ๆ ค่าสถิติ  $\chi^2$  มีค่า 318.81 df มีค่า 165  $\chi^2/df$  มีค่า 1.93 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 2 ค่าดัชนี RMSEA มีค่า 0.047 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 CFI มีค่า 0.99 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.95 GFI มีค่า 0.93 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.90 AGFI มีค่า 0.91 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.90





สรุปได้ว่า โมเดลแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ยอมรับสมมติที่ 1-5 และจากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้ผลสรุปดังนี้ คือ

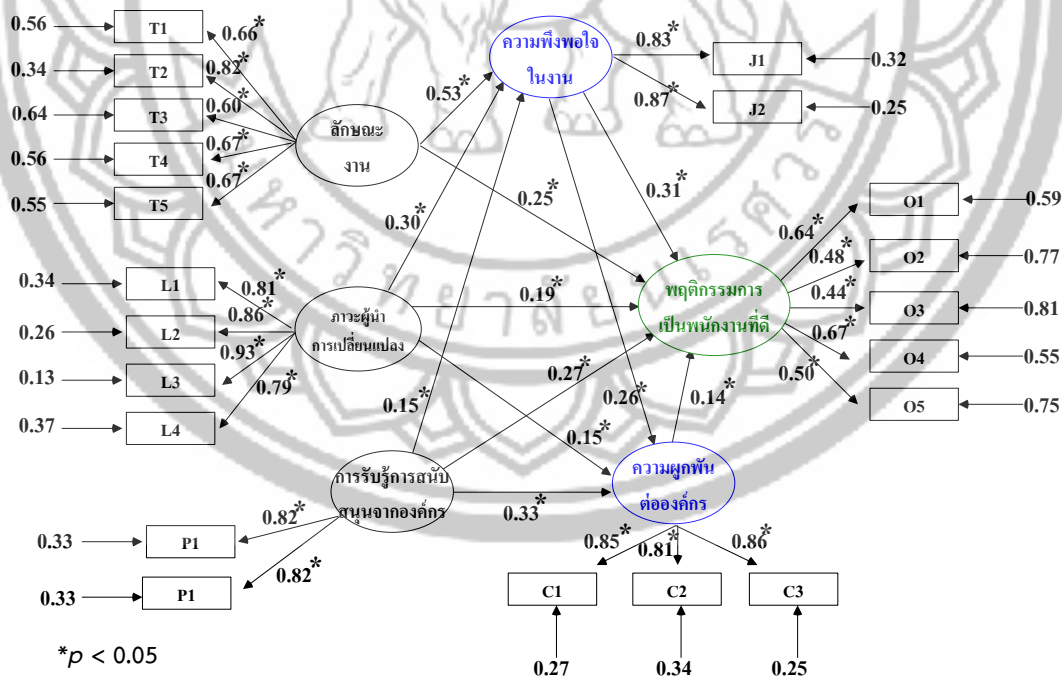
1. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีเท่ากับ 0.31 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 0.03 นั่นคือ ตัวแปรความพึงพอใจในงานส่งผลโดยรวมต่อตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีด้วยอิทธิพลเท่ากับ 0.34
2. ลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีเท่ากับ 0.25 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความพึงพอใจในงานเท่ากับ 0.18 นั่นคือ ตัวแปรลักษณะงาน

ส่งผลโดยรวมต่อตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีด้วยอิทธิพลเท่ากับ 0.43

3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีเท่ากับ 0.19 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 0.12 นั่นคือ ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่งผลโดยรวมต่อตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีด้วยอิทธิพลเท่ากับ 0.31

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีเท่ากับ 0.27 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานเท่ากับ 0.10 นั่นคือ ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลโดยรวมต่อตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีด้วยอิทธิพลเท่ากับ 0.37

5. ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีเท่ากับ 0.14



รูปที่ 2 แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี (Standardized)

## ค่าอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

| ตัวแปรตาม                     | ความพึงพอใจในงาน |      |    | ความผูกพันต่อองค์กร |      |      | พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี |      |      |
|-------------------------------|------------------|------|----|---------------------|------|------|-----------------------------|------|------|
| ตัวแปรเหตุ                    | TE               | DE   | IE | TE                  | DE   | IE   | TE                          | DE   | IE   |
| ความพึงพอใจในงาน              | -                | -    | -  | 0.26                | 0.26 | -    | 0.34                        | 0.31 | 0.03 |
| ความผูกพันต่อองค์กร           | -                | -    | -  | -                   | -    | -    | 0.14                        | 0.14 | -    |
| ลักษณะงาน                     | 0.53             | 0.53 | -  | 0.14                | -    | 0.14 | 0.43                        | 0.25 | 0.18 |
| ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง       | 0.30             | 0.30 | -  | 0.23                | 0.15 | 0.08 | 0.31                        | 0.19 | 0.12 |
| การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร | 0.15             | 0.15 | -  | 0.37                | 0.33 | 0.04 | 0.37                        | 0.27 | 0.10 |

หมายเหตุ - TE หมายถึง Standardized Total Effects - DE หมายถึง Standardized Direct Effects  
- IE หมายถึง Standardized Indirect Effects

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ลักษณะงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความผูกพันต่อองค์กร

### สรุปและอภิปรายผล

ตัวแปรลักษณะงานส่งผลโดยรวมต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.43 โดยมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีเท่ากับ 0.25 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความพึงพอใจในงานเท่ากับ 0.18 แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความคิดเห็นระดับสูงในเรื่องลักษณะงานจะส่งผลต่อตนเองมีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีที่สูงและพนักงานจะมีความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้น

พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีมี 5 องค์ประกอบ คือ พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ ความพึงพอใจในการทำงานมี 2

องค์ประกอบ คือ ความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ลักษณะงานมี 5 องค์ประกอบ คือ ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับหรือผลสะท้อนจากงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมี 4 องค์ประกอบ คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมี 2 องค์ประกอบ คือ การรับรู้ด้านการให้รางวัล และการรับรู้ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรมี 2 องค์ประกอบ คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ผลการวิจัยในส่วนนี้พบว่า ลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของปฏิพัฒน์ อุดรไสว, ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, และประสานเนืองเฉลิม (2550, น. 15-26) เรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และผลการวิจัยของชุตินา มาลัย, และจิรารัตน คงคล้าย (2552, น. 29-49) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็น





สมาชิกที่ดีขององค์กรของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล  
สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

จากผลการวิจัย ซึ่งพบว่า ลักษณะงานมีอิทธิพล  
ทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี และมีอิทธิพล  
ทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่าน  
ทางความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
สอดคล้องกับการวิจัยของอริสา สารอง (2553, น.  
131-136) เรื่อง แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ  
ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ  
บุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์: องค์กรที่เป็นสมาชิก  
สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย

อิทธิพลจากตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร  
ส่งผลโดยตรงต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี  
ด้วยอิทธิพลเท่ากับ 0.37 โดยมีอิทธิพลทางตรงต่อ  
พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีเท่ากับ 0.27 และมี  
อิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดย  
ส่งผ่านทางความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจใน  
งานเท่ากับ 0.10 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรการรับรู้การ  
สนับสนุนจากองค์กรจะส่งผลต่อตนเองมีพฤติกรรมการ  
เป็นพนักงานที่ดีสูง และพนักงานมีความผูกพันต่อ  
องค์กรสูงขึ้นเมื่อพนักงานรับรู้ ว่า องค์กรให้การสนับสนุน  
จะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและต่อเพื่อนร่วมงาน  
และแสดงพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร  
ออกมาในรูปแบบของการช่วยเหลือพึ่งพาอาศัยกันของ  
เพื่อนร่วมงาน หรือมีการให้กำลังใจในการทำงาน เพื่อให้  
บุคคลเหล่านั้นสามารถฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ ไปได้ด้วยดี  
เมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุนในด้านการ  
ได้รับรางวัลและด้านสภาพแวดล้อมการทำงานเป็นการ  
สร้างและส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพึงพอใจของ  
พนักงานจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานจะแสดง  
พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรเพื่อตอบสนอง  
สิ่งที่องค์กรได้จัดให้ในรูปแบบของการให้ความช่วยเหลือ  
เพื่อนร่วมงาน หรือให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานเพื่อให้งาน  
สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ หรือการช่วยแบ่งเบ  
ภาระหน้าที่ของเพื่อนร่วมงานโดยไม่ได้รับการร้องขอด้วย  
ความเต็มใจ การที่พนักงานรับรู้ว่าสวัสดิการหรือ  
ผลตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสม พนักงานจะ  
ปฏิบัติงานโดยการทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจให้กับการ  
ทำงาน และเต็มใจแสดงพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

ขององค์กรที่ส่งผลโดยตรงต่อองค์กรอาจเป็นไปใน  
รูปแบบการประพฤติตนตามกฎระเบียบที่องค์กรตั้งไว้  
การมีส่วนร่วมในการดำเนินการขององค์กรเพื่อให้องค์กร  
บรรลุตามเป้าหมาย

ผลการวิจัยในส่วนนี้พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจาก  
องค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงาน  
ที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีความสอดคล้องกับ  
ผลการวิจัยของเกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์, นภาพร จัน  
ทะวัง, และจตุรงค์ วงศ์ชัยกิตติพร (2551, น. 229-  
238) เรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ  
ข้าราชการตำรวจ ในฐานะตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้  
ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการและการรับรู้  
การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่  
การวิจัยของชุตินา มาลัย, และจิราวรรณ คงคล้าย  
(2552, น. 29-49) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ  
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของอาจารย์  
วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข การวิจัย  
ของวิโรจน์ เกษภูาลักษณ์ (2553, น. 66-81) เรื่อง  
ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และด้าน  
กระบวนการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร  
และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การ  
สนับสนุนจากองค์กร การวิจัยของวิโรจน์ เกษภูาลักษณ์,  
2553, น. 66-81) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความ  
ยุติธรรมด้านผลลัพธ์และด้านกระบวนการกับพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานตาม  
บทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร  
ผลการวิจัยของเชียง และเฮ (Chiang, & Hsieh, 2012,  
pp. 180-190) เรื่อง The impacts of perceived  
organizational support and psychological  
empowerment on job performance: The mediating  
effects of organizational citizenship behavior ผลการวิจัย  
ของ Mamman , Kamoche, & Bakuwa, n.d., pp. 1-18  
เรื่อง Diversity, organizational commitment and  
organizational citizenship behavior: An organizing  
framework และผลการวิจัยของ Wang, & Wong,  
2011, pp. 845-854 เรื่อง Understanding  
organizational citizenship behavior from a cultural  
perspective: An empirical study within the context of  
hotels in Mainland China



จากผลการวิจัย ซึ่งพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อริสา สารรอง (2553, น. 131-136) เรื่องแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์: องค์การที่เป็นสมาชิกสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย

และจากผลการวิจัย ซึ่งพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อริสา สารรอง (2553, น. 131-136) เรื่องแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์: องค์การที่เป็นสมาชิกสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย

อิทธิพลจากตัวแปรความพึงพอใจในงานส่งผลโดยรวมต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีด้วยอิทธิพลเท่ากับ 0.34 โดยมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีเท่ากับ 0.31 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 0.03 แสดงให้เห็นว่า พนักงานในองค์กรมีตัวแปรความพึงพอใจในงานสูง จะส่งผลต่อตนเองมีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีสูง และส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานของพนักงานเป็นความรู้สึกของบุคคล เป็นความสุขที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ทำให้เกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น มีขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจในงานมีความสำคัญต่อการบริหารในการเพิ่มศักยภาพเกี่ยวกับพฤติกรรมในองค์กรสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลที่มีต่องานที่ตนปฏิบัติจะส่งผลต่อพฤติกรรมที่ตนเองปฏิบัติในด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่

ผลการวิจัยในส่วนนี้พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติ มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เอกชัย อภิศักดิ์กุล (2549, น. 47-57) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับผลการวิจัยของปฏิพัฒน์ อุดรไสว, ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, และประสาน เนืองเฉลิม (2550, น. 15-26) เรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผลการวิจัย ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการวิจัยของ ซินาบาดี (Zeinabadi, 2010, pp. 998-1003) เรื่อง Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers การวิจัยของ ซินาบาดี และเซลฮี (Zeinabadi, & Salehi, 2010, pp. 1472-1481) เรื่อง Role of procedural justice, trust, job satisfaction, and organizational commitment in Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers: Proposing a modified social exchange model และผลการวิจัยของเซลฮี และโกลทัช (Salehi, & Gholtash, 2010, pp. 306-310) เรื่อง The relationship between job satisfaction, job burnout and organizational commitment with the organizational citizenship behavior among members of faculty in the Islamic Azad University-first district branches, in order to provide the appropriate model

อิทธิพลจากตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลโดยรวมต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีด้วยอิทธิพลเท่ากับ 0.31 โดยมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีเท่ากับ 0.19 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 0.12 แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริหารในเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะส่งผลต่อตนเองมีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีสูง และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อ



องค์กรที่สูงขึ้นด้วย ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตาม พฤติกรรมของผู้นำในการแสดงออกในทางที่จะทำให้ เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสูงขึ้น โดยจะแสดง พฤติกรรมในการเป็นต้นแบบของพนักงาน ทำให้ พนักงานตระหนักรู้ในการกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร จูงใจให้เห็นความสำคัญขององค์กรมากกว่าส่วนตน กระตุ้นให้เกิดความพยายามในการแก้ปัญหา ให้การดูแลเอาใจใส่บุคลากรเป็นรายบุคคลทำให้รู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้บริหารจะเน้นการบริหารจัดการ เน้นการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความสำคัญของงานและของตนเองที่มีต่องาน

ผลการวิจัยในส่วนนี้ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เมธิพันธ์ พวงเกตุ, และทิพทินนา สมุทรานนท์ (2551, น. 183-201) เรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตยาทรยนต์แห่งหนึ่ง และผลการวิจัยของ ชุตติมา มาลัย และจิราวรรณ คงคล้าย (2552, น. 29-49) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

จากผลการวิจัยซึ่งพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ฟิก และไฟเสน (Fisk, & Friesen, 2012, pp. 1-12) เรื่อง Perceptions of leader emotion regulation and LMX as predictors of followers' job satisfaction and organizational citizenship behaviors

และจากผลการวิจัย ซึ่งพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุพิมล มาลีสีรังสี (2554, น. 100, 119) เรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้แบบอย่างปฏิบัติของผู้นำ ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

อิทธิพลจากตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีเท่ากับ 0.14 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผล

ต่อตนเองมีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีสูง เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรจะรู้สึกกว่าตนเองให้ความสำคัญต่อองค์กรและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และจะแสดงพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อตัวบุคคลออกมาโดยให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อพบว่ามีปัญหาโดยพิจารณาว่าการช่วยเหลือนั้นเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ยุ่งยากเพื่อให้งานดำเนินไปตามแผนที่ได้วางไว้ พนักงานรู้สึกว่กระตือรือร้นในการทำงาน แม้จะพบว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคในงานก็จะไม่ย่อท้อ มีแรงบันดาลใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จและคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรโดยแสดงพฤติกรรมที่ส่งผลโดยตรงต่อองค์กรออกมา เช่น พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น การแสดงความร่วมมือโดยมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่

ผลการวิจัยในส่วนนี้ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Mamman, Kamoche, & Bakuwa, n.d., pp. 1-18 เรื่อง Diversity, organizational commitment and organizational citizenship behavior: An organizing framework การวิจัยของ เซลชี และโกลทซ์ (Salehi, & Gholtash, 2010, pp. 306-310) เรื่อง The relationship between job satisfaction, job burnout and organizational commitment with the organizational citizenship behavior among members of faculty in the Islamic Azad University-first district branches, in order to provide the appropriate model การวิจัยของ ซินาบาดิ และเซลชี (Zeinabadi, & Salehi, 2010, pp. 1472-1481) เรื่อง Role of procedural justice, trust, job satisfaction, and organizational commitment in Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers: Proposing a modified social exchange model และผลการวิจัยของ ชุตติมา มาลัย, และจิราวรรณ คงคล้าย (2552, น. 29-49) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

### ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี น่าจะเป็นประโยชน์ในการนำไปปฏิบัติ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยนำผลการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงด้านการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้ประยุกต์ธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เพื่อกำหนดนโยบายและพัฒนาการวางแผนในการแข่งขันตลาดบริการการสื่อสารยุคใหม่ได้อย่างเหมาะสม ดังนี้

1. ควรมีนโยบายให้ทุกส่วนงานกำหนดลักษณะงานให้เกิดการส่งเสริมให้เกิดงานที่พนักงานปฏิบัติมีความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน สร้างความสำคัญของงาน ให้งานมีอิสระและการได้รับข้อมูลย้อนกลับหรือผลสะท้อนจากงาน

2. ควรมีการออกแบบกำหนดลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำงานที่มีการพัฒนาทักษะและความรับผิดชอบได้มากขึ้น ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน รวมทั้งการมอบหมายงานให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้จนสำเร็จ โดยมีอิสระในการวางแผนควบคุม ตรวจสอบผลลัพธ์ และมีอำนาจตัดสินใจในกระบวนการทำงานได้โดยไม่ขัดกับกระบวนการหลักและเปลี่ยนแปลงงบประมาณ แต่สามารถเพิ่มคุณค่าของงานได้และได้ผลงานทันเวลา

3. ควรมีนโยบายกำหนดแนวทางอย่างเป็นรูปธรรมและจัดสรรงบประมาณเพื่อสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน โดยการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและด้วยการสนับสนุนให้พนักงานเกิดความพึงพอใจองค์กรประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

4. ควรมีนโยบายสร้างมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์โดยการสื่อสาร จัดกิจกรรมให้พนักงานเกิดการรับรู้ด้านการสนับสนุนจากองค์กร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควร มีนโยบายจัดสรรงบประมาณเพื่อสร้างให้พนักงานรับทราบด้วยการส่งเสริมการให้รางวัลที่เป็นสิ่งของและค่ายกย่องชมเชย ทำการประกาศ หนังสือเวียนและทำการเผยแพร่ผ่านเว็บบอร์ดภายในเกิดการรับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ สร้างแรงจูงใจมีพนักงานอื่นปฏิบัติเป็นตัวอย่างตามให้มีและการปรับ

สภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

5. ควรมีนโยบายสนับสนุนและสร้างให้ผู้นำมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยจัดโครงการอบรมแก่ผู้บริหารทั้งหมด โดยเฉพาะผู้บริหารระดับส่วนที่ต้องปฏิบัติงานสัมพันธ์กับพนักงานโดยตรงให้รับทราบแนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ว่ามีประโยชน์และคุณสมบัติภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งได้แก่ ทางด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และการสร้างแนวทางปรับเปลี่ยนให้เป็นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

6. ควรมีนโยบายส่งเสริมความคิดเห็นของพนักงานด้านความผูกพันต่อองค์กรด้วยการส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดเห็นและเกิดความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้ส่งผลด้านพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กรสูงขึ้น นั่นคือจะทำให้พนักงานในองค์กรมีการกระทำหรือการแสดงออกในทางบวกของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง โดยองค์กรไม่ได้กำหนดอย่างเป็นทางการ แต่เป็นสิ่งที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กรโดยพฤติกรรมดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลดีต่อประสิทธิผลขององค์กร

### กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความเมตตาจากบุคคลหลายท่าน ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำช่วยเหลือและสนับสนุนให้กำลังใจในการทำวิจัย บุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จนี้ก็คือ รองศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย จารุจิตติพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่เสียสละเวลาอันมีค่าคอยให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ รวมทั้งยังอดทนกรุณาปรับแก้ไขภาษาเขียนจนทำให้ได้ความสมบูรณ์ และคอยให้กำลังใจผู้วิจัยเสมอมา ให้คำแนะนำแก้ไขงานวิทยานิพนธ์นี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นด้วยความเมตตาอย่างยิ่ง ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.อรพินธ์ ชูชม รองศาสตราจารย์ ชุศรี วงศ์รัตน์ ดร.นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล รองกรรมการผู้จัดการใหญ่สายงาน



ทรัพยากรบุคคล บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (นายสัจจา เมืองทอง) และรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ที่ปรึกษาอาวุโส บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (นายทวีป เพ็ชรสุวรรณ) ที่กรุณาให้คำแนะนำให้คำปรึกษาในด้านขั้นตอนการสร้างเครื่องมือจนทำให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพสำหรับงานวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบคุณพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลโดยกรุณาออกแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ และขอกราบขอบพระคุณอีกหลายท่านที่ไม่ได้กล่าวนามในที่นี้ที่ช่วยเหลือให้คำแนะนำ ให้กำลังใจ เอื้อเฟื้อในด้านต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจสม่ำเสมอตลอดมา

### เอกสารอ้างอิง

เกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์, นภาพร จันทะวัง, และ จตุรงค์ วงศ์ชัยกิตติพร. (2551). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการตำรวจ ในฐานะตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่. *Naresuan University Journal*, 16(3), 229-238.

ชุติมา มาลัย. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของอาจารย์วิทยาลัย พยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ ไม่ได้รับการตีพิมพ์, มหาวิทยาลัย ศิลปากร.

ชุติมา มาลัย และจิราวรรณ คงคล้าย. (2552, กันยายน-ธันวาคม). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของอาจารย์วิทยาลัย พยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. *การพยาบาลและการศึกษา*, 2(3), 29-49.

ธรรมาพร ทรัพย์. (2553). การบริหารจัดการเชิงจิตวิทยา หลักการ การประยุกต์ และกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). (2555). รายงาน ประจำปี 2554. กรุงเทพฯ: บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).

ปฏิพัฒน์ อุดรไสว, ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, และประสาน เนื่องเฉลิม. (2550, ตุลาคม-ธันวาคม). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม*, 26(4), 15-26.

พิภพ วังเงิน. (2547). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น (1977).

เมธิพันธ์ พวงเกิด และทิพทินนา สมุทธานนท์. (2551, มกราคม-ธันวาคม). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตยาง รยนต์แห่งหนึ่ง. *วารสารวิชาการ มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์*, 16(25-26), 183-201.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *พฤติกรรมองค์กร Organizational Behavior*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2543). ผลการฝึกอบรมภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงของผู้นำนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ ไม่ได้รับการตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2554). *มนุษย์สัมพันธ์: พฤติกรรม มนุษย์ในองค์กร Human Relation: Human Behavior in Organization* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่าง ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และด้านกระบวนการกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการ ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับ ภาษาไทย*, 30(2), 66-81.



- สฎายุ ธีระวณิชตระกูล. (2547, มิถุนายน-ตุลาคม). การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างยั่งยืน. *วารสารศึกษาศาสตร์*, 16(1), 15-28.
- สฎายุ ธีระวณิชตระกูล. (2549). แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ. *วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต* ไม่ได้รับการตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพิมล มาลีรังสี. (2554). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้แบบอย่างปฏิบัติของผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ* ไม่ได้รับการตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภมาส อังคุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ, และรัชนิกุล ญาณานุวัฒน์. (2554). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISEL (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.
- อริสา ส้ารอง. (2553). แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์: องค์การที่เป็นสมาชิกสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย. *วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต* ไม่ได้รับการตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เอกชัย อภิศักดิ์กุล. (2549, กันยายน-ธันวาคม). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*, 16(3), 47-57.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving Organizational Effectiveness through Transformational Leadership*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Chiang, Chun-Fang, & Tsung-Sheng Hsieh. (2012, March). The Impacts of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment on Job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 180-190.
- Cicei, Cristiana Catalina. (2012). Examining the Association between Job Affects and Organizational Citizenship Behavior on a Sample of Romanian Communication and Marketing Specialists. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 33, 568-572.
- Ebrahimpour, Habib, Adel Zahed, & Ali Khaleghkhah, Mohammad Bager Sepehri. (2011). A Survey Relation between Organizational Culture and Organizational Citizenship Behavior. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 30, 1920-1925.
- Eisenberger, Robert, Huntington, Robin, Hutchison, Steven, & Sowa, Debora. (1986). Perceive Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Ersoy, Nevra Cem, Born, Marise Ph., Derous, Eva, & Molen Henk T. van der. (2011, May). Antecedents of Organizational Citizenship Behavior among Blue and White-Collar Workers in Turkey. *International Journal of Intercultural Relations*, 35(3), 356-367.





- Fisk, Glenda M., & Jared, P. Friesen. (2012, February). Perceptions of Leader Emotion Regulation and LMX as Predictors of Followers' Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behaviors. *The Leadership Quarterly*, 23(1), 1-12.
- Guangling, Wang. (2011). The Study on Relationship between Employees' Sense of Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior in Private Enterprises. *Energy Procedia*, 5, 2030-2034.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign*. New York: Addison-Wesley.
- Hunger, J. David, & Thomas, L. Wheelen. (2555). *หัวใจของการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Essentials of Strategic Management)*. แปลโดย กักดี มานะหิรัญเวท. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- Kacmar, K. Michele, Bachrach, Daniel G., Harris, Kenneth J., & Noble David. (2012, February). Exploring the Role of Supervisor Trust in the Associations between Multiple Sources of Relationship Conflict and Organizational Citizenship Behavior. *The Leadership Quarterly*, 23(1), 43-54.
- Mamman, Aminu, Ken, Kamoche, & Rhoda, Bakuwa. (2012). *Diversity, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior: An Organizing Framework*. Human Resource Management Review. Available online 14 January 2012.
- Organ, Dennis W. (1988). A Restatement of the Satisfaction-Performance Hypothesis. *Journal of Management*, 14, 547-558.
- Robbins, P Stephen. (2554). *พฤติกรรมองค์กร (Organizational Behavior)* (พิมพ์ครั้งที่ 10). แปลโดย รังสรรค์ ประเสริฐศรี. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- Salehi, Moslem, & Abbas, Gholash. (2011). The Relationship between Job Satisfaction, Job Burnout and Organizational Commitment With the Organizational Citizenship Behavior among Members of Faculty in the Islamic Azad University-First District Branches, in Order to Provide the Appropriate Model. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 15 (2011) 306-310.
- Wang, Jin, & Chak-keung, Wong. (2011, December). Understanding Organizational Citizenship Behavior from a Cultural Perspective: An Empirical Study Within the Context of Hotels in Mainland China. *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), 845-854.
- Zeinabadi, Hassanreza. (2010). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Teachers. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 5, 998-1003.
- Zeinabadi, Hassanreza, & Keyvan, Salehi. (2011). Role of Procedural Justice, Trust, Job Satisfaction, and Organizational Commitment in Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Teachers: Proposing a Modified Social Exchange Model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 29, 1472-1481.