

อิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน  
และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

INFLUENCE OF JOB CHARACTERISTICS TO ORGANIZATIONAL  
COMMITMENT JOB SATISFACTION, AND ORGANIZATIONAL BEHAVIOR  
CITIZANSHIP

ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ กล้าหาญ ณาน และเนตรพัฒนา ยาวีราช  
Thipsukon Jongruk, Khahan Nanan, and Netpanna Yavirach

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
จังหวัดปทุมธานี

บทคัดย่อ

การวิจัยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา (1) ระดับของคุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและ (3) อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (4) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 8 แห่งจำนวน 285 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการตรวจสอบความเที่ยงตรงโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน วิเคราะห์อิทธิพลและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก ส่วนความสัมพันธ์ของปัจจัย พบว่า ตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง 0.233 ถึง 0.698 ส่วนแบบจำลองโครงสร้างของปัจจัยอิทธิพลต่อพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดย  $df=67$ ,  $p\text{-value}=0.121$ ,  $GFI=0.962$ ,  $RMSEA=0.027$  นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้รับอิทธิพลจากปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยคุณลักษณะงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.69, 0.31 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study the levels of job characteristics, organizational commitment, job satisfaction, and organizational citizenship behavior, 2) to explore the relationships among job characteristics, organizational commitment, job satisfaction, and organizational citizenship behavior, and 3) to investigate the influences of job characteristics on organizational commitment, job satisfaction, and organizational citizenship behavior. 4) to investigated the validity of the factor influencing organizational citizenship behavior with empirical data. The samples were 285 staffs who working at Faculty of Business Administration from all eight Rajamangala Universities of Technology. The research instrument used was the questionnaire which was passed the content validity testing. While confirmatory factor analysis (CFA) was used to analyze the construct validity.

The results revealed that the levels of opinion on job characteristics, organizational commitment, job satisfaction, and organizational citizenship behavior were at high level. Due to the relationships among the factors, the results indicated that all variables had the values between 0.233 and 0.698 whereas the model influencing organizational citizenship behavior well fitted to empirical data ( $df=67$ ,  $p\text{-value}=0.121$ ,  $GFI=0.962$ , and  $RMSEA=0.027$ ). Furthermore, organizational citizenship behavior was most influenced by organizational commitment, followed by job characteristics with the coefficients of 0.69 and 0.31, respectively at significant level of 0.01.

## คำสำคัญ

คุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

## ความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทุกองค์กรจำเป็นต้องให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการในเรื่องของการกำหนดเป้าหมาย การวางแผนกลยุทธ์ และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้ บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสำเร็จ องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับการบริหารทรัพยากรบุคคล (ลาวัลย์ พร้อมสุข, 2544) เนื่องจากทรัพยากรบุคคลสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ บทบาท หน้าที่ และพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรแสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์ขององค์กรนั้นๆ ทุกองค์กรย่อมต้องการบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ที่ของบุคลากรทุกคนที่ต้องปฏิบัติได้ ภาวะเปียบในการทำงาน ที่สามารถปฏิบัติงานตามคุณลักษณะของงานได้อย่างเต็มความสามารถ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Hackman & Oldham, 1975) ความผูกพันต่อองค์กร และส่งเสริมให้บุคคลมีพฤติกรรมเสียสละในสิ่งที่จำเป็นเพื่อการดำรงอยู่ขององค์กร (Kat and Kahn, 1966) และอีกบทบาทหนึ่งที่องค์กรคาดหวังซึ่งเป็นบทบาทนอกเหนืองานที่ต้องรับผิดชอบ เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการให้ความร่วมมือของสมาชิกซึ่งไม่ได้กำหนดไว้ในการทำงานแต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองโดยตัวบุคคลนอกเหนือจากงานที่ตนเองได้รับ บุคลากรมีส่วนร่วมกับงานนั้นๆ ให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Organ (1988) ที่ทำการศึกษาพฤติกรรมส่วนบุคคลที่เกิดขึ้นโดยปราศจากการให้รางวัลแต่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติและส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร Organ (1988) ได้ให้คำจำกัดความถึงพฤติกรรมดังกล่าวว่าเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behaviors : OCB)

## โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

ปัญหาพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการทำงานเป็นปัญหาสำคัญที่มีผลกระทบต่อเนื่องมาสู่การปฏิบัติงานขององค์กร พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการทำงานคือพฤติกรรมที่สมาชิกขององค์กรจงใจกระทำเพื่อฝ่าฝืนหรือละเมิดบรรทัดฐาน ความคาดหวัง

ในการทำงาน ค่านิยมหลักทางสังคม และกฎเกณฑ์ที่เป็นระเบียบมาตรฐานขององค์กร จากผลสำรวจจากสวนดุสิตโพล (2554) ความคิดเห็นจากข้าราชการ พบว่าส่วนใหญ่ 30.93% สิ่งที่ต้องเร่งแก้ไขในระบบราชการไทยโดยด่วนอันดับ 1) คือ ปัญหาการทุจริต 2) การถูกแทรกแซงทางการเมือง 30.64% 3) การดูแลด้านสวัสดิการ รายได้ หนี้สินให้กับข้าราชการ 16.49% 4) การเล่นพรรคเล่นพวกในการแต่งตั้งโยกย้าย 11.56% 5) การพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรม 10.38%

จากผลสำรวจพบว่า ระบบการทำงานของราชการยังไม่ดีมากนัก ขาดจริยธรรมในการทำงาน ทำให้แสดงพฤติกรรมที่ส่งผลเสียต่อระบบการทำงานนั้น ผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญต่อบุคลากรในองค์กรมากเพราะบุคลากรจะเป็นแรงขับเคลื่อนให้องค์กรมีการพัฒนาและก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นส่งผลกระทบต่อระบบการบริหารงานในองค์กร สร้างความเสียหาย เสียชื่อเสียง ความเชื่อถือลดน้อยลง อาจจะทำให้องค์กรเกิดความล้มเหลว หรือลดโอกาสที่จะบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ และส่งผลเสียในด้านต่างๆ ขององค์กร

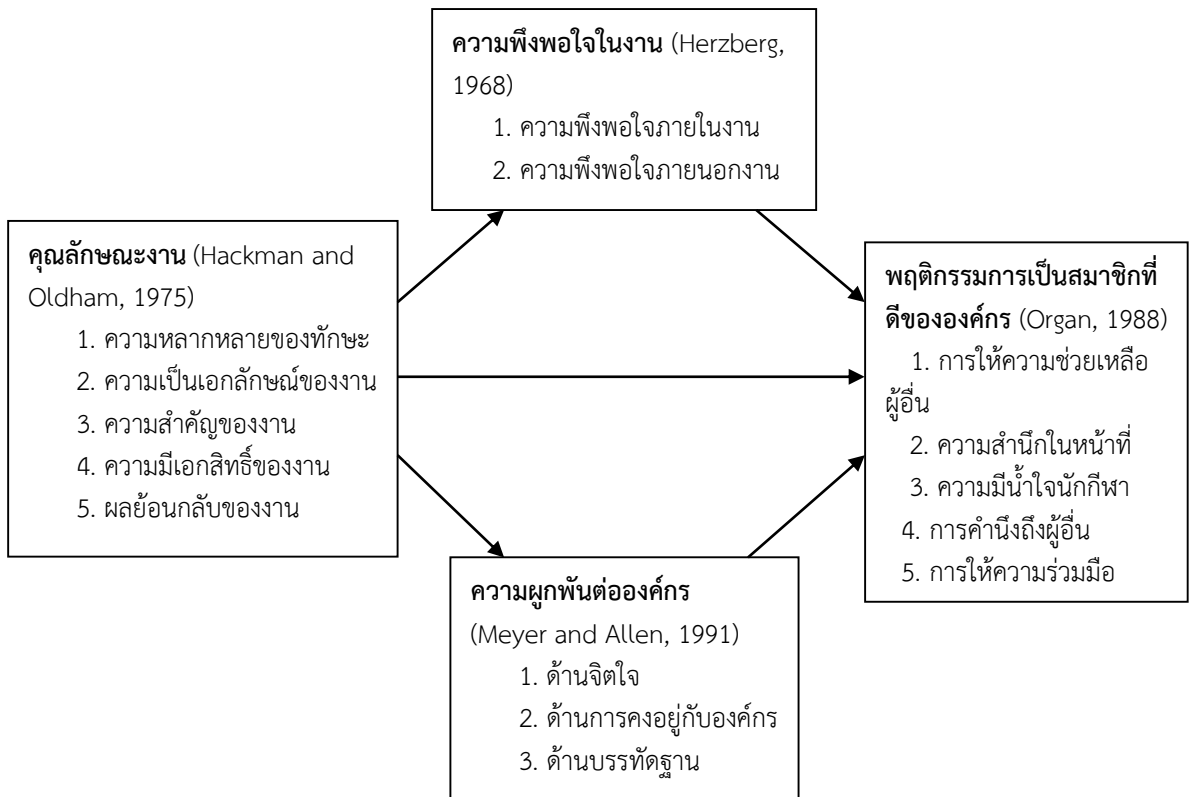
จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการวิจัยในครั้งนี้จะนำประโยชน์ที่ได้ไปเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัย ในการพัฒนาบุคลากรและส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มมากขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนางานองค์กรอย่างยั่งยืนและต่อเนื่อง

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของคุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
4. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน
2. คุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. คุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร
4. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
5. ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย อิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรจากคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 8 แห่ง จำนวน 975 คน การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการของทาร์โร่ ยามาเน่ เท่ากับ 285 คน เนื่องจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้างจำเป็นต้องใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่พอสมควร ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างนั้น มีนักวิชาการเสนอแนวคิดในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน เช่น เสรี ชัดแจ้ง (2547) กล่าวว่าข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ในแบบจำลองสมการโครงสร้างเป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงปกติพหุนามทุกตัว ควรใช้กลุ่มตัวอย่าง 100-200 หน่วยตัวอย่าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างขึ้นจำนวน 100 คน แต่สามารถเก็บข้อมูลแบบสอบถามได้จริง 285 คน

ตัวแปรที่นำเข้ามาศึกษามีทั้งหมด 4 ตัวแปร ประกอบด้วย (1) ปัจจัยคุณลักษณะงาน (JC) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 5 ตัวแปร ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ (Total\_JC1) ความเป็นเอกเอกลักษณะของงาน (Total\_JC2) ความสำคัญของงาน (Total\_JC3) ความเป็นเอกสิทธิ์ของงาน (Total\_JC4) และผลย้อนกลับของงาน (Total\_JC5) (2) ปัจจัยความพึงพอใจในงาน (ST) ประกอบด้วย 2 ตัวแปรสังเกต ได้แก่ ความพึงพอใจภายในงาน (Total\_JS1) และความพึงพอใจภายนอกงาน (Total\_JS2) (3) ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร (CC) ประกอบด้วย 3 ตัวแปรสังเกต ได้แก่ ด้านจิตใจ (Total\_CC1) ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Total\_CC2) และด้านบรรทัดฐาน (Total\_CC3) และ (4) ปัจจัยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ประกอบด้วย 5 ตัวแปรสังเกต ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Total\_OCB1) ความสำนึกในหน้าที่ (Total\_OCB2) ความมีน้ำใจนักกีฬา (Total\_OCB3) การคำนึงถึงผู้อื่น (Total\_OCB4) และการให้ความร่วมมือ (Total\_OCB5)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คุณลักษณะของงานเป็นแบบสอบถามความคิดที่ปรับปรุงมาจาก อริสา สำรอง (2553) ซึ่งที่ได้นำเอาทฤษฎีคุณลักษณะงานของ Hackman and Oldham (1975) มาสร้างแบบสอบถามขึ้น โดยมาตรวัดที่ใช้ในการวัดในครั้งนี้จะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยเริ่มจากระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยค่าความเชื่อมั่นรายข้อคำถามมีพิสัย (r) ระหว่าง .44 - .79 และค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นทั้งชุดมีค่า .907

ความพึงพอใจในงาน เป็นแบบวัดที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดของ กล้าหาญ ณ น่าน (2555) ซึ่งได้นำเอาทฤษฎีความพึงพอใจในงานของ Herzberg (1968) มาสร้างแบบสอบถามขึ้นโดยมาตรวัดที่ใช้ในครั้งนี้จะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยเริ่มจากระดับ 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง ถึงระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจอย่างยิ่ง โดยค่าความเชื่อมั่นรายข้อถามมีพิสัย ( r) ระหว่าง .44 - .73 และค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นทั้งชุดมีค่า .894

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่ปรับปรุงมาจาก อริสา สำรอง (2553) ซึ่งได้นำเอาทฤษฎีความพึงพอใจในงานของ Meyer and Allen (1991) มาสร้างแบบสอบถามขึ้นโดยมาตรวัดที่ใช้ในครั้งนี้จะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยเริ่มจากระดับ 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง ถึงระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจอย่างยิ่ง โดยค่าความเชื่อมั่นรายข้อถามมีพิสัย ( r) ระหว่าง .48 - .80 และค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นทั้งชุดมีค่า .924

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่ปรับปรุงมาจาก เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) มาสร้างแบบสอบถามขึ้นโดยมาตรวัดที่ใช้ในครั้งนี้จะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยเริ่มจากระดับ 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง ถึงระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจอย่างยิ่ง โดยค่าความเชื่อมั่นรายข้อถามมีพิสัย ( r) ระหว่าง .22 - .89 และค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นทั้งชุดมีค่า .938

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง 285 คน ด้วยตนเองในวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2556 ด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ มีขั้นตอนดังนี้ กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละประเภทสายในอัตราส่วนที่หากกลุ่มตัวอย่างได้ จากนั้นทำแจกแบบสอบถามตามจำนวนที่กำหนดในแต่ละประเภทสายงาน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 8 แห่ง

การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติบรรยายพื้นฐานเพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ ส่วนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรใช้การวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์แบบ เพียร์ (Pearson's Correlation) เพื่อแสดงระดับความสัมพันธ์ และแมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ในขณะที่การวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structure Equation Modeling-SEM)

### ผลการวิจัย

เพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 75.80 และ 24.20 ตามลำดับ มีช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.10 และช่วงอายุส่วนน้อยอยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.40 ตามลำดับ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 63.20 รองลงมาเป็นปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 29.10 และส่วนน้อยอยู่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.10 ตามลำดับ รายได้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 11,000 -15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.30 รองลงมาเป็นช่วง 21,000 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.30 และส่วนน้อยอยู่ในช่วงต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์อยู่ในช่วง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.20 รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.50 และช่วงอายุที่มีประสบการณ์น้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 30 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.60 ตามลำดับสายการปฏิบัติงานที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ผู้ที่ปฏิบัติงานสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 74.70 และสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 25.30 ตามลำดับ



**ตารางที่ 1** ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในองค์กรกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

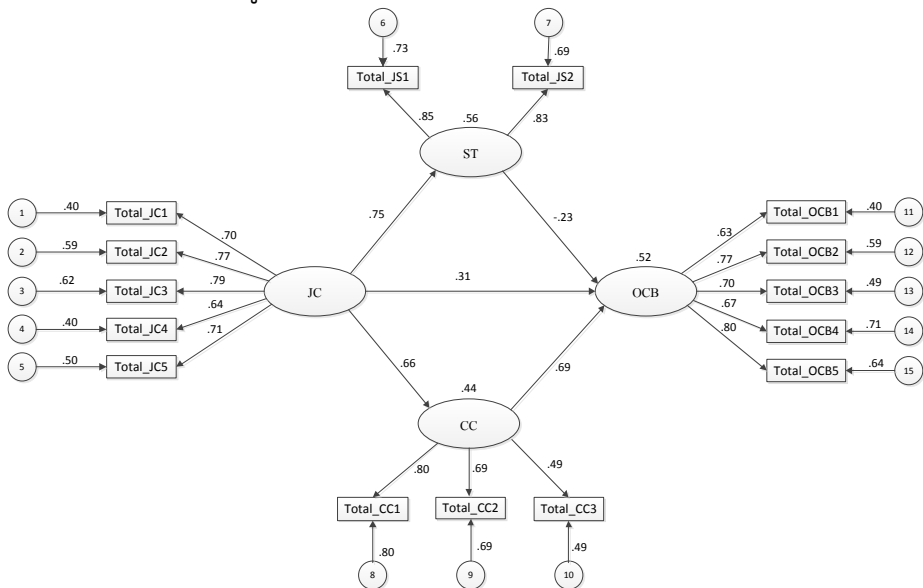
|            | Total_JC1 | Total_JC2 | Total_JC3 | Total_JC4 | Total_JC5 | Total_CC1 | Total_CC2 | Total_CC3 | Total_JS1 | Total_JS2 | Total_OCB1 | Total_OCB2 | B3     | Total_OCB4 | Total_OCB5 |  |
|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|--------|------------|------------|--|
| Total_JC1  | 1.000     |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |            |        |            |            |  |
| Total_JC2  | .577**    | 1.000     |           |           |           |           |           |           |           |           |            |            |        |            |            |  |
| Total_JC3  | .558**    | .647**    | 1.000     |           |           |           |           |           |           |           |            |            |        |            |            |  |
| Total_JC4  | .385**    | .482**    | .461**    | 1.000     |           |           |           |           |           |           |            |            |        |            |            |  |
| Total_JC5  | .345**    | .504**    | .519**    | .622**    | 1.000     |           |           |           |           |           |            |            |        |            |            |  |
| Total_CC1  | .370**    | .390**    | .431**    | .562**    | .508**    | 1.000     |           |           |           |           |            |            |        |            |            |  |
| Total_CC2  | .361**    | .364**    | .422**    | .486**    | .446**    | .758**    | 1.000     |           |           |           |            |            |        |            |            |  |
| Total_CC3  | .397**    | .332**    | .399**    | .355**    | .363**    | .627**    | .582**    | 1.000     |           |           |            |            |        |            |            |  |
| Total_JS1  | .407**    | .454**    | .387**    | .550**    | .548**    | .674**    | .548**    | .538**    | 1.000     |           |            |            |        |            |            |  |
| Total_JS2  | .378**    | .400**    | .346**    | .512**    | .507**    | .681**    | .611**    | .459**    | .716**    | 1.000     |            |            |        |            |            |  |
| Total_OCB1 | .357**    | .274**    | .327**    | .233**    | .267**    | .427**    | .394**    | .476**    | .385**    | .399**    | 1.000      |            |        |            |            |  |
| Total_OCB2 | .398**    | .305**    | .401**    | .262**    | .354**    | .397**    | .397**    | .549**    | .413**    | .328**    | .473**     | 1.000      |        |            |            |  |
| Total_OCB3 | .312**    | .276**    | .379**    | .298**    | .362**    | .493**    | .454**    | .488**    | .436**    | .415**    | .468**     | .696**     | 1.000  |            |            |  |
| Total_OCB4 | .352**    | .254**    | .333**    | .255**    | .233**    | .410**    | .353**    | .517**    | .326**    | .276**    | .442**     | .670**     | .588** | 1.000      |            |  |
| Total_OCB5 | .452**    | .372**    | .402**    | .294**    | .319**    | .465**    | .403**    | .582**    | .413**    | .432**    | .476**     | .636**     | .545** | .698**     | 1.000      |  |

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตทั้ง 15 ตัวแปร ประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกสิทธิ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกสิทธิ์ของงาน ผลย้อนกลับของงาน ความพึงพอใจภายในงาน ความพึงพอใจภายนอกงาน ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านบรรทัดฐาน การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่ ความมีน้ำใจนักกีฬา การคำนึงถึงผู้อื่น การให้ความร่วมมือ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด 105 คู่ มีค่าระหว่าง .233 ถึง .698 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความสัมพันธ์ทั้งหมด 105 คู่ แสดงค่าเป็นบวกทั้งหมด แสดงถึงความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน โดยตัวแปรสังเกตทั้งหมดแสดงค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกตัวแปรสังเกต เพื่อตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด 105 คู่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.233 ถึง 0.698 จึงไม่มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุระหว่างตัวแปรสังเกตในแบบจำลอง

#### การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง

ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของสมการโครงสร้างเชิงสาเหตุ ตลอดจนอิทธิพลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่สร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งแรกพบว่าโครงสร้างตามสมมุติฐานยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงทำการปรับสมการโครงสร้างตามสมมุติฐานเพื่อให้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามข้อเสนอแนะของโปรแกรม (Modification Index) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลหลังการปรับสมการโครงสร้างใหม่ดังแสดงในภาพที่ 2



$\chi^2 = 80.702$ ,  $df = 67$ ,  $p\text{-value} = 0.121$ ,  $\chi^2/df = 1.205$ ,  $RMR = 0.013$ ,  $GFI = 0.962$ ,  
 $AGFI = 0.931$ ,  $PGFI = 0.537$ ,  $RMSEA = 0.027$

ภาพที่ 2 สมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ปรับใหม่

จากภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง พบว่า มีสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาผลการทดสอบค่าไค-สแควร์ มีค่าเท่ากับ 80.702, องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 67, P-value เท่ากับ .121 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.962 ค่า AGFI เท่ากับ 0.931 ส่วนค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.027

**ตารางที่ 2** การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามสมการโครงสร้างสมมุติฐานที่มีการปรับแก้

| ปัจจัย         | ST   |      |      | CC   |      |      | OCB  |      |       |
|----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
|                | DE   | IE   | TE   | DE   | IE   | TE   | DE   | IE   | TE    |
| JC             | 0.75 | -    | 0.75 | 0.66 | -    | 0.66 | 0.31 | 0.28 | 0.59  |
| ST             | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -0.23 |
| CC             | -    | -    | -    | -    | -    | -    | 0.69 | -    | 0.69  |
| R <sup>2</sup> |      | 0.56 |      |      | 0.44 |      |      | 0.52 |       |

ตารางที่ 2 แสดงให้เห็นถึงปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ที่ประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกสิทธิ์ของงาน และผลย้อนกลับของงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ในขณะเดียวกันปัจจัยด้านคุณลักษณะงานยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยส่งผ่านปัจจัยความพึงพอใจในงาน และปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เช่นเดียวกันเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R<sup>2</sup>) ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ 0.56, 0.44 และ 0.52 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่รับ 0.01

## อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ตัวแปรคุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน เนื่องจากคุณลักษณะงาน ประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงานความมีเอกสิทธิ์ของงาน และผลย้อนกลับของงาน เพราะฉะนั้น บุคลากรคณะบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่ได้ทำงานที่ต้องใช้ความหลากหลายของทักษะ มีเอกภาพในการทำงาน เป็นงานที่มีความสำคัญ ทำให้เกิดการรับรู้ว่างานนั้นมีความหมาย ส่วนมีความอิสระในการทำงานจะทำให้เกิดความรับผิดชอบต่อการทำงาน และการได้รับรู้ผลการทำงานของตนเองจากข้อมูลย้อนกลับจะทำให้เกิดการเรียนรู้ และพัฒนางานได้ดียิ่งขึ้น สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของผลงาน มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบในผลงานนั้น ทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Hackman & Oldham, 1975) สอดคล้องกับแนวคิดของ Bhuiam and Menguc (2002) การออกแบบงานที่ทำให้ผู้ออกแบบงานมีอิสระในการทำงานจะเพิ่มแรงจูงใจภายในในการทำงานโดยทำให้มีความรับผิดชอบในงานมากขึ้น สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อสภาพจิตใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ดังนั้นงานวิจัยครั้งนี้ พบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนักวิจัยหลายท่านคือ Johns, Lin, and Yongqing (1992) ศึกษาตัวแปรคั่นกลางและตัวแปรกำกับที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบงาน พบว่า คุณลักษณะงานทั้งห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน รวมทั้ง Todd and Ibrahim (2006) ศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงงานผลิตอุปกรณ์กีฬาจำนวน 337 คน พบว่า คุณลักษณะงานด้านความสำคัญในงานทำให้เกิดความพึงพอใจภายในงาน

สมมติฐานที่ 2 ตัวแปรคุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากคุณลักษณะงานทั้งห้าองค์ประกอบทำให้เกิดความรู้สึกความเป็นเจ้าของ และมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่องาน ก่อให้เกิดแรงจูงใจภายในที่จะทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดในการทำงาน จึงสามารถแสดงออกด้วยการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อ

องค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Farh, Posdakoff and Organ (1990) สํารวจข้อมูลพนักงานโทรคมนาคม 195 คน พบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ส่งผ่านกระบวนการทางจิตวิทยาโดยเพิ่มความรู้สึกของความรับผิดชอบและความสำคัญของงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Pearce and Gregersen (1991) ที่ศึกษาพนักงานโรงพยาบาล 2 แห่ง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 290 คน พบว่า อิทธิพลของความรู้สึกรับผิดชอบต่อพนักงาน และงานที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่นเป็นสาเหตุของการแสดงพฤติกรรมพิเศษนอกเหนือการทำงานหรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และผลงานวิจัยของ Chen and Chiu (2009) ศึกษาบทบาทของตัวแปรคั่นกลางความเกี่ยวข้องในงานที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในกลุ่มพนักงานและหัวหน้างานจาก 7 องค์กรในประเทศไทยได้พบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 ตัวแปรคุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากคุณลักษณะงานก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของงาน มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบในงานนั้น ทำให้มีความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริรัตน์ พงษ์สงวน (2550) ศึกษาความสัมพันธ์คุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความเชื่อในปัจจัยควบคุม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี จากพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และพิมพ์จันทร์ บัณฑรพงศ์ (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรจะรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทความรู้ความสามารถรวมถึงแรงกายแรงใจของตนเองอย่างเต็มที่ในการทำงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ มีความจงรักภักดี และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และ Hunt (1985 อ้างถึงใน อริสา สํารอง, 2553) ทำการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้คุณลักษณะงาน พบว่า การรับรู้คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมและผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานของพนักงาน ความเป็นเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 4 ตัวแปรความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจในงานไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทั้งนี้เนื่องมาจากความพึงพอใจในงานนั้นมีผลกระทบอย่างมากต่อการปฏิบัติงานและพฤติกรรมของบุคคล หากบุคคลมีระดับความพึงพอใจในงานต่ำ อาจเนื่องมาจากความคับข้องใจที่เขาไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดี หรือจะด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม (สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ, 2542) นอกจากนี้ตามแนวคิดและงานวิจัยของ Mowday, Proter & Steers (1982) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยังไม่มั่นคงและเปลี่ยนแปลงได้ง่าย ผลงานวิจัยครั้งนี้ จึงพบว่า ความพึงพอใจไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Alotaibi (2001) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรจำนวน 297 คน ในหน่วยงานของรัฐ 6 องค์กร ในประเทศคูเวต พบว่าความพึงพอใจในงานไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และงานวิจัยของ Moorman, Niehoff & Organ (1993) ซึ่งศึกษาการให้ความยุติธรรมแก่พนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ได้รับอิทธิพลจากความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความยุติธรรมเชิงกระบวนการ ในกลุ่มพนักงานและผู้จัดการที่ทำงานในองค์กรโทรทัศนจำนวน 420 คน พบว่า ความยุติธรรมเชิงกระบวนการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร แต่ความพึงพอใจไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 5 ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่แน่นเหนียวระหว่างบุคคลกับองค์กร เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดี และผลักดันให้บุคคลกับองค์กรเต็มใจอุทิศตนให้กับองค์กร เช่นเดียวกับ Jex (2002) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรตลอดไป บุคลากรจะแสดงตนว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมและเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจในการปฏิบัติภารกิจขององค์กร ให้ประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนักวิจัยหลายท่าน ดังนี้ สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2549) ศึกษาเรื่องแบบจำลอง

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกับ เพ็งภักดิ์ เจริญพิทยา (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือบริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในบริษัทมีระดับความผูกพันต่อองค์กรและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง และเพลินพิศ ศิริสมบุรณ์ (2547) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทอุตสาหกรรมสิ่งทอผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยสนับสนุนทฤษฎีคุณลักษณะงาน ที่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษา และการทำความเข้าใจในสภาพปัญหาของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 8 แห่ง ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลการศึกษาครั้งนี้ได้ยืนยันแล้วว่า แนวคิดและทฤษฎีทั้ง 4 เป็นทฤษฎีที่สามารถนำมาใช้เพื่อสร้างความเข้าใจในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีประสิทธิภาพได้ ดังนั้นผู้บริหาร หรือองค์กรต้องตระหนักในความสำคัญของปัจจัยเหล่านี้ ในการออกแบบหรือการทำให้บุคลากรเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เช่น ปัจจัยคุณลักษณะงานจำเป็นต้องทำให้เกิดความท้าทายและมอบหมายให้ตรงกับลักษณะของบุคคลเพื่อให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นแรงจูงใจทำให้บุคลากรอยากทำงานอยู่กับองค์กร โดยผู้บริหารหรือองค์กร เอาใจใส่ในคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร โดยเปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ หรือเปิดโอกาสให้ได้รับการฝึกอบรมหรือศึกษาดูงานนอกองค์กร และอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน และแสดงพฤติกรรมในการทำงานได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น และปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรต้องทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันว่า

ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความภูมิใจ และภูมิใจที่จะอุทิศตนเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร ตลอดจนมีความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป การนำความรู้เหล่านี้ไปพัฒนาให้ผู้บริหารเกิดความเข้าใจถึงพฤติกรรมในขณะทำงานได้อย่างดียิ่งขึ้น

### บรรณานุกรม

- กล้าหาญ ญ น่าน. (2555). **อิทธิพลของคุณลักษณะงาน บุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงานที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานสำหรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานของบัณฑิตใหม่**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พิมพ์จันทร์ บัณฑิตพงศ์. (2555). **ปัจจัยลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพะเยา.
- เพียงภัทร เจริญพิทยา. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือ บริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด**. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เพลินพิศ ศิริสมบุญ. (2547). **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทอุตสาหกรรมสิ่งทอ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลาวลีย์ พร้อมสุข. (2544). **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย)**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.



- สวนดุสิตโพล. (2554). **ความคิดเห็นของข้าราชการไทยที่ต้องรีบแก้ไข**. สืบค้นจาก [www.dusit.ac.th](http://www.dusit.ac.th)
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2542). **พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริรัตน์ พงษ์สงวน. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความผูกพันต่อองค์การ**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สฎายุ ธีระวณิชตระกูล. (2549). **แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ของคณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ**. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**. 4(1), 15-20.
- เสรี ชัดแจ้ง. (2547). **การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน**. **วารสารวิจัยและวัดผลการศึกษา**. 2(1), 15-42.
- อริสา สำรอง. (2553). **แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การขององค์การฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ : องค์การที่เป็นสมาชิกการจัดงานบุคคลแห่งประเทศไทย**. ดุษฎีนิพนธ์ (การพัฒนารายการทรัพยากรมนุษย์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Alotaibi, G. A. (2001). Antecedent of organizational citizenship behavior : A study of public personnel in Kuwait. **Public Personnel Management**. 30, 363-376.
- Bhuiyan, S. N., & Menguc, B. (2002). An extension and evaluation of job characteristics, organizational commitment and job satisfaction in an expatriate, guest worker, sales setting. **Journal of Personal Selling & Sale Management**. 22(1), 1-11.
- Chen, C.C., & Chiu, S. F. (2009). The mediating role of job involvement in the Relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior. **Journal of Social Psychology**. 149 (4), 474-494.
- Farh, J.L., Posdakoff, P.M., & Organ, D. W. (1990). Accounting for organizational citizenship behavior: Leader fairness and task scope versus satisfaction. **Journal of Management**. 16(4), 705-721.

- 
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees. *Harvard Business Review*. 46(1), 53-62.
- Jex, S.M. (2002). *Organization psychology: A scientist-practitioner approach*. New York: Wiley.
- Johns, G., Jia Lin, X., & Yongqing, F. (1992). Mediating and moderating effects in job design. *Journal of Management*. 18(4), 657-676.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1966). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*. 1(1), 61-89.
- Moorman, R. H., Niehoff, B. P., & Organ, D. W. (1993). Treating employees fairly and organizational citizenship behavior: Sorting the effects of job satisfaction, organizational commitment, and procedural justice. *Employee responsibilities and Rights Journal*. 6, 209-225.
- Mowday, R.T., Proter, L.W., & Steers, R.M. (1982). *Employee organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. San Diego, CA: Academic Press.
- Organ, D. W. (1988) *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA : Lexington, MA: Lexington Books.
- Pearce, J. L., & Gregersen, H. B. (1991). Task interdependence and extrarole behavior: A test of the mediating effects of felt responsibility. *Journal of Applied Psychology*. 76(6), 838-844.
- Todd, S. Y., & Ibrahim, A. H. S. (2006). Direct and indirect effects of task characteristics on organizational citizenship behavior. *North American Journal of Psychology*. 8(2), 253-268.