

อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
ต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
Influence of Personal Factors and Organizational Citizenship Behavior
on Job Performance of Staff at Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University

เขมณัฐ มาศวิวัฒน์* และ กานดา จันทร์แย้ม
Khemmanat Matwiwat* and Kanda Janyam

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University

*ติดต่อผู้เขียน khemanat.m@psu.ac.th

ส่งบทความ 9 พฤศจิกายน 2559 | แก้ไข 18 มกราคม 2560 | ตอรับ 20 มกราคม 2560 | เผยแพร่ 29 มีนาคม 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมอาร์ โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยพบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ รองลงมาคือ พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น ขณะที่พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด มีผลปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมากทั้งสองรอบประเมิน และพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งหมด 3 ตัวแปร ได้แก่ ความเป็นสายวิชาการ ความเป็นหญิง และประสบการณ์การทำงาน โดยความเป็นสายวิชาการ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ขณะที่ความเป็นหญิงและประสบการณ์การทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจาก 3 ตัวแปรนี้ พบว่า ความเป็นสายวิชาการมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานสูงที่สุด

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ, ผลการปฏิบัติงาน, ปัจจัยส่วนบุคคล

Abstract

The purpose of this study was to investigate organizational citizenship behavior and influence of personal factors and organizational citizenship behavior on job performance of staff at Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University. Data were collected from 100 subjects and analyzed with the R Program using percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The study found that the subjects' organizational citizen behavior was at a high level in all aspects; the aspect with the highest mean was conscientiousness followed by courtesy while altruism had the lowest mean. Staff's job performance in the two rounds of evaluations was at a very high level. It was also found that factors influencing staff's job performance at the Faculty of Liberal Arts were these three variables: being in the academic stream, being female, and being experienced. Being in the academic stream affected job performance significantly at .01 while being female and being experienced significantly affected job performance at .05. Of all the three variables, being in the academic stream had the highest influence on job performance.

Keywords: organizational citizenship behavior, job performance, personal factors

■ บทนำ

การขับเคลื่อนองค์การให้ไปสู่ความสำเร็จในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วได้นั้น จะต้องมีการปรับองค์การให้มีความเหมาะสม ต้องทำการศึกษาพฤติกรรมของคนซึ่งเกิดจากตัวมนุษย์เองและสภาพแวดล้อมต่างๆ องค์การที่ดีจะเกิดขึ้นไม่ได้หากปราศจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ทำงานด้วยความกระตือรือร้น มานะอดทนอดทน และพร้อมที่จะเรียนรู้การปฏิบัติงานกับองค์การ (ชญาธิ์ ทรัพย์รัตน์ และ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ, 2556) พฤติกรรมหรือลักษณะการปฏิบัติงานที่มุ่งเท่าเทียมความสามารถและความพยายามที่มีได้ คำนึงว่าสิ่งนั้นเป็นหน้าที่ของตนหรือไม่ แต่กระทำไปด้วยจิตใจที่ปรารถนาจะเห็นองค์การของตนประสบความสำเร็จและเจริญรุ่งเรือง พฤติกรรมเช่นนี้เรียกว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ” (Organizational Citizenship Behavior: OCB) โดยมีองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (altruism) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (sportsmanship) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (civic virtue) (Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2006) ทั้งนี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีผลทั้งต่อบุคคล คือ ทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงและมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับการประเมินผลงานสูงกว่าผู้ร่วมงานอื่นๆ และต่อองค์การ กล่าวคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งช่วยทำให้กลไกการทำงานของสังคมภายในขององค์การ มีความราบรื่น มีความยืดหยุ่นในการทำงาน คนในองค์การมีการปรับตัว มีการพึ่งพาอาศัยกัน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสังคมที่มีการปรับเปลี่ยน (สญาธิ์ ธีระวิชิตระกุล, 2547) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่กำลังปรับเปลี่ยนจากมหาวิทยาลัยของรัฐไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

จากที่กล่าวมาข้างต้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งช่วยทำให้กลไกการทำงานของสังคมภายในขององค์การมีความราบรื่น มีความยืดหยุ่นในการทำงาน และนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์การ สามารถใช้เป็นข้อมูลทำนายผลการปฏิบัติงานในอนาคต รวมถึงวางแผนพัฒนาบุคคลให้สามารถแก้ไขปรับปรุงตนเองต่อไป (พรพิมล สุขสวัสดิ์, 2555, น. 21) ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

โดยเพิ่มตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้วย เพื่อประเมินว่าบุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างไร และมีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างไร ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในหน่วยงานสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการตัดสินใจ รวมทั้งการประยุกต์เพื่อบริหารงานบุคคลและพัฒนาองค์การต่อไป

■ วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

■ กรอบแนวคิดการวิจัย

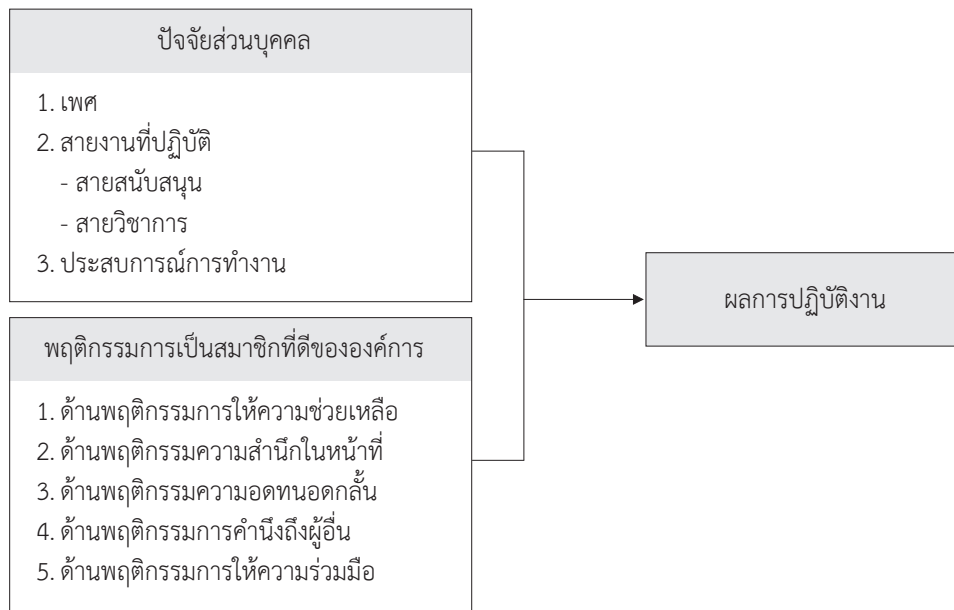
การศึกษาในครั้งนี้ใช้แนวคิดของ Organ (Organ, 1991, อ้างถึงใน สุนทรี ศักดิ์ศรี และ นนทิรัตน์ พัฒนภักดี, 2557) เป็นแนวคิดหลักในการศึกษา โดย Organ ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานด้วยความเต็มใจเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานให้สามารถทำงานในหน้าที่ของเขาให้เสร็จสมบูรณ์ รวมทั้งปัญหาที่เกี่ยวข้องกับองค์การ เช่น การแนะนำวิธีการทำงานให้แก่บุคลากรที่เข้ามาทำงานใหม่ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมาก
2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) หมายถึง การยอมรับต่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบนโยบายขององค์การด้วยความเต็มใจ ทำงานสำเร็จตามกำหนดเวลา ดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์การ และไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปทำภารกิจส่วนตัว
3. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (civic virtue) หมายถึง การให้ความสนใจและมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมขององค์การ และมีการแสดงความคิดเห็นเป็นข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ
4. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมที่สุ่ม มั่นคง ปราศจากความไม่พอใจเมื่อต้องเผชิญปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ความไม่สะดวกความกดดันต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน
5. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) หมายถึง การตระหนักและป้องกันคำพูดและการกระทำของตนเองที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้ร่วมงาน เคารพสิทธิของผู้ร่วมงาน ป้องกัน

ไม่ให้เกิดปัญหากระทบกระทั่งกับผู้ร่วมงาน

จากผลการวิจัยที่ผ่านมา พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์สอดคล้องในทิศทางเดียวกัน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้ (เกษมसानต์ โชติชาครพันธุ์, นภาพร จันทร์ระรัง, และ จตุรงค์ วงศ์ชัยกิตติพร, 2551) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (ดนตรีทวี ไทรวิชิต, มนตรี พิริยะกุล, และ ประยงค์ มีใจเชื้อ, 2555; พรพิมล สุขสวัสดิ์, 2555) และผลการปฏิบัติงานยังมีอิทธิพลจากปัจจัยส่วนบุคคลด้วย (ชนะวิทย์ อนุสุเรนทร์, 2546) ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

■ วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สายสนับสนุนและสายวิชาการ ซึ่งมีอายุงานที่คณะศิลปศาสตร์อย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป โดยไม่รวมบุคลากรที่เป็นชาวต่างประเทศและบุคลากรที่อยู่ระหว่างการลาศึกษาต่อ จำนวน 128 คน (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2559) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 97 คน ในการวิจัยครั้งนี้ได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อป้องกันการสูญหายและไม่ได้รับการตอบกลับของแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 คน สุ่มตัวอย่างแบบง่ายด้วยวิธีจับสลาก โดยนำรายชื่อบุคลากรมาเป็นกรอบในการสุ่ม และใช้เกณฑ์การสุ่มแบบไม่ใส่กลับ ในการเก็บข้อมูลจริงกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งไป ดังนั้นในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้

จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการสอบถามแบบเลือกตอบเพื่อสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ สายงานที่ปฏิบัติ และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ผู้วิจัยปรับปรุงและพัฒนาจาก เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ 5=สม่ำเสมอ 4=บ่อยครั้ง 3=บางครั้ง 2=น้อยครั้ง และ 1=ไม่เคยปฏิบัติ จัดระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การจากค่าเฉลี่ย

โดยใช้เกณฑ์ตามแนวคิดของครอนบาช (Cronbach, 1990, อ้างถึงใน เกษตรชัย และหิม, 2558) ดังนี้ “1.00-1.49” หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่ในระดับน้อยที่สุด “1.50-2.49” หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่ในระดับน้อย “2.50-3.49” หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่ในระดับปานกลาง “3.50-4.49” หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่ในระดับมาก และ “4.50-5.00” หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่ในระดับมากที่สุด

สำหรับข้อมูลผลจากการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจากระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานออนไลน์ โดยการขออนุญาตจากผู้บริหารและเก็บข้อมูลเป็นความลับ นำข้อมูลมาใช้ในการวิจัยเท่านั้น โดยเกณฑ์คะแนนประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2554) พบว่า มีการแบ่งผลการปฏิบัติงานเป็น 5 ระดับ ตามแนวทางของสำนักงานข้าราชการพลเรือน ได้แก่ ระดับดีเด่น (คะแนนรวมร้อยละ 90-100) ระดับดีมาก (คะแนนรวมร้อยละ 80-89) ระดับดี (คะแนนรวมร้อยละ 70-79) ระดับพอใช้ (คะแนนรวมร้อยละ 60-69) ต้องปรับปรุงและไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน (คะแนนรวมน้อยกว่าร้อยละ 60)

การพัฒนาเครื่องมือ

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ความชัดเจนของภาษา และความเหมาะสมของคำถาม โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.67-0.92 ใช้ข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญตั้งแต่ 2 ใน 3 เห็นสอดคล้องกัน (ตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตาม

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับพฤติกรรม
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	3.93	0.59	มาก
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	4.27	0.47	มาก
พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	3.97	0.58	มาก
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	4.22	0.47	มาก
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	4.01	0.57	มาก

คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับบุคลากรต่างคณะ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำผลที่ได้หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.74

สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย โปรแกรมอาร์ วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณด้วยวิธีการแบบขั้นบันได (stepwise method)

ผลการวิจัย

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 69.0) เป็นบุคลากรสายสนับสนุน (ร้อยละ 55.0) ประสบการณ์การทำงานที่คณะศิลปศาสตร์มากที่สุด 16 ปี (ร้อยละ 34.0) โดยมีประสบการณ์การทำงานที่คณะศิลปศาสตร์เฉลี่ย 10.56 ปี

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ แสดงดังตารางที่ 1

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยพบว่าด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ รองลงมาคือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ขณะที่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผลการปฏิบัติงานรอบที่	\bar{X}	S.D.	ระดับผลการปฏิบัติ
รอบการประเมินครั้งที่ 1	87.60	4.80	ดีมาก
รอบการประเมินครั้งที่ 2	85.72	6.34	ดีมาก
รวมโดยเฉลี่ย	86.64	4.83	ดีมาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลปฏิบัติงานประจำปี 2558 (ผลจากการปฏิบัติงานระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2557-31 กรกฎาคม 2558 จากระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานออนไลน์) ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อยู่ในระดับดีมากทั้งสองรอบประเมิน โดยพบว่า ผลการปฏิบัติงานในการประเมินรอบที่ 1 มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ารอบที่สอง

อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 3-5

ตารางที่ 3 ค่าสหสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7	X_8	Y
ความเป็นหญิง (X_1) (p-value)	--	-0.05 (0.652)	0.13 (0.211)	-0.04 (0.706)	-0.02 (0.864)	0.04 (0.701)	-0.24 (0.015)	0.05 (0.625)	0.19 (0.052)
ความเป็นสายวิชาการ (X_2) (p-value)		--	0.38 (0.000)	0.02 (0.879)	-0.06 (0.522)	-0.05 (0.651)	-0.01 (0.959)	-0.29 (0.004)	0.21 (0.036)
ประสบการณ์การทำงาน (X_3) (p-value)			--	0.08 (0.408)	0.14 (0.169)	-0.06 (0.584)	0.06 (0.534)	-0.05 (0.630)	-0.07 (0.487)
การให้ความช่วยเหลือ (X_4) (p-value)				--	0.36 (0.000)	0.11 (0.281)	0.31 (0.001)	0.28 (0.005)	0.10 (0.343)
ความสำนึกในหน้าที่ (X_5) (p-value)					--	0.34 (0.000)	0.47 (0.000)	0.17 (0.091)	-0.03 (0.792)
ความอดทนอดกลั้น (X_6) (p-value)							--	0.25 (0.013)	-0.01 (0.945)
การคำนึงถึงผู้อื่น (X_7) (p-value)								--	0.23 (0.022)
									--

ตารางที่ 3 ค่าสหสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	Y
การให้ความร่วมมือ (X ₈) (p-value)								--	-0.19 (0.055)
X ₁ แทน	ความเป็นหญิง								
X ₂ แทน	ความเป็นสายวิชาการ								
X ₃ แทน	ประสบการณ์การทำงาน								
X ₄ แทน	การให้ความช่วยเหลือ								
X ₅ แทน	ความสำนึกในหน้าที่								
X ₆ แทน	ความอดทนอดกลั้น								
X ₇ แทน	การคำนึงถึงผู้อื่น								
X ₈ แทน	การให้ความร่วมมือ								
Y แทน	ผลการปฏิบัติงาน								

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีเพียง 1 ตัวแปร คือ ความเป็นสายวิชาการ ในขณะที่ตัวแปรอื่นๆ

อีก 7 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4 รูปแบบทั้งหมดของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน

ปัจจัย	B	Std. Error	Beta	t-value	p-value
ค่าคงที่	90.016	7.614		11.823***	0.000
ความเป็นหญิง (X ₁)	2.619	1.051	0.252	2.492*	0.015
ความเป็นสายวิชาการ (X ₂)	2.401	1.055	0.249	2.275*	0.025
ประสบการณ์การทำงาน (X ₃)	-0.226	0.106	-0.229	-2.136*	0.035
การให้ความช่วยเหลือ (X ₄)	1.633	0.984	0.177	1.660	0.100
ความสำนึกในหน้าที่ (X ₅)	0.439	2.046	0.025	0.214	0.831
ความอดทนอดกลั้น (X ₆)	-0.934	1.343	-0.072	-0.696	0.488
การคำนึงถึงผู้อื่น (X ₇)	-0.134	1.649	-0.009	-0.081	0.935
การให้ความร่วมมือ (X ₈)	-2.365	1.287	-0.196	-1.837	0.069
R ² =.175	Adjusted R ² =.102				
F=2.407*	p-value=.021				

***p<.001 *p<.05

จากตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้วยวิธีการนำตัวปัจจัยทั้งหมดเข้าไปในรูปแบบ (stepwise method) ผลปรากฏว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีทั้งหมด 3 ตัวแปรได้แก่ ความเป็นหญิง (X_1) ความเป็นสายวิชาการ (X_2) และประสบการณ์การทำงาน

(X_3) โดยทั้ง 3 ตัวแปรต่างมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรอีก 5 ตัวแปร ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (X_4) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (X_5) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (X_6) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (X_7) และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (X_8) มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5 รูปแบบสุดท้ายของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน

ปัจจัย	B	Std. Error	Beta	t-value	p-value
ค่าคงที่	85.893	1.236		69.497***	0.000
ความเป็นสายวิชาการ (X_2)	2.937	1.003	0.304	2.928**	0.004
ความเป็นหญิง (X_1)	2.449	1.004	0.236	2.439*	0.017
ประสบการณ์การทำงาน (X_3)	-0.214	0.103	-0.217	-2.072*	0.041
R ² =.125		Adjusted R ² =.098			
F=4.578**		p-value=.005			

***P<.001 **P<.01 *P<.05

จากตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์รูปแบบสุดท้ายของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยวิธีการแบบขั้นบันได (stepwise method) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีทั้งหมด 3 ตัวแปร ได้แก่ ความเป็นสายวิชาการ (X_2) ความเป็นหญิง (X_1) และประสบการณ์การทำงาน (X_3) โดยความเป็นสายวิชาการ (X_2) มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความเป็นหญิง (X_1) และประสบการณ์การทำงาน (X_3) มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ที่มีตำแหน่งสายวิชาการมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์สูงที่สุด

■ สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปผลได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยพบว่าด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด คือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ รองลงมาคือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ขณะที่

พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติพบว่ามีทั้งหมด 3 ตัวแปร ได้แก่ ความเป็นสายวิชาการ ความเป็นหญิง และประสบการณ์การทำงาน โดยพบว่า บุคลากรคณะศิลปศาสตร์ที่มีตำแหน่งสายวิชาการมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานสูงที่สุด

■ อภิปรายผล

ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้ บุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ขณะที่พฤติกรรมด้านการช่วยเหลือมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรพิมล สุขสวัสดิ์ (2555) ที่พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรวิทิพย์ ไชยคง (2557) ที่พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สงขลา 2 มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือมีค่าคะแนนเฉลี่ย

น้อยที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัลลพ อ้อมตะคุ (2554) ที่พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือน้อยที่สุดที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นผลมาจากคณะศิลปศาสตร์มีการมอบหมายงานให้บุคลากรในปริมาณที่มากจนทำให้บุคลากรแต่ละคนต้องมุ่งมั่นตั้งใจทำงานในหน้าที่ของตนจนอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ไม่มีเวลาช่วยเหลือซึ่งกันและกันมากนัก หรือมีลักษณะงานแตกต่างเฉพาะของแต่ละบุคคลที่ไม่สามารถปฏิบัติงานแทนได้ จึงอาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่น่าไปสู่การตระหนักและให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองและแสดงออกในบทบาทพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่สูงที่สุด

สำหรับอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า 1) ความเป็นสายวิชาการ 2) ความเป็นหญิง และ 3) ประสบการณ์การทำงาน ทั้ง 3 ปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า ความเป็นสายวิชาการมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานสูงที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการปฏิบัติหน้าที่ในสายงานวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2558) มีการกำหนดมาตรฐานภาระงานในฐานะอาจารย์ผู้สอนในมหาวิทยาลัย เทียบเคียงภาระงานเป็นหน่วยภาระงานแบบ load unit ด้วย ทั้งนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการยังมีการกำหนดให้มีภาระงานขั้นต่ำตามประเภทงาน 3 ด้าน คือ 1) ด้านสอน 2) ด้านวิจัยและผลงานวิชาการอื่นๆ 3) ด้านบริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และภาระงานอื่นๆ ปัจจัยเหล่านี้จึงมีอิทธิพลสูงในการผลักดันให้บุคลากรสายวิชาการต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ครบตามเงื่อนไขข้อกำหนดของมหาวิทยาลัยจึงจะผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับดีจนถึงดีเด่น ส่วนบุคลากรสายสนับสนุนนั้น ผลการปฏิบัติงานจะพิจารณาตามข้อตกลงภาระงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ โดยไม่มีระบบการคำนวณหน่วยภาระงานที่ชัดเจนอย่างบุคลากรสายวิชาการจึงอาจเป็นช่องว่างให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานที่มีความเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน คະแนนจากการประเมินผลการปฏิบัติงานจึงอาจยังไม่สะท้อนถึงการปฏิบัติงานที่แท้จริงของบุคลากรสายสนับสนุน จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ความเป็นบุคลากรสายวิชาการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงที่สุดต่อผลการปฏิบัติงานในขณะที่ความเป็นบุคลากรสายสนับสนุนไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับปัจจัยของความเป็นหญิงที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Thomas และ Daniel (2010) ที่พบว่า ความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงานจะมีความเข้มแข็งมากขึ้นในพนักงานเพศหญิง ทั้งนี้ อาจเป็นผลมาจากพื้นฐานนิสัยของเพศหญิงที่มักมีความถ่อมถ่อม รอบคอบและรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเป็นลักษณะที่สะท้อนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี นอกจากนี้จากผลการศึกษาที่ผ่านมายังพบว่า เพศหญิงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความสำนึกในหน้าที่ และด้านความร่วมมือ (พรวิทิพย์ ไชยคง, 2557) ซึ่งเป็นตัวแปรหนึ่งส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (พรพิมล สุขสวัสดิ์, 2555)

ในส่วนของการประสบการณ์การทำงาน พบว่า เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยพบว่า มีอิทธิพลทางลบ ทั้งนี้ อาจเป็นผลมาจากระบบของการประเมินผลการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ของมหาวิทยาลัย ผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลอย่างมากต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสายวิชาการที่มีการกำหนดให้ต้องพัฒนาสู่ตำแหน่งทางวิชาการตามกำหนดระยะเวลา จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ผลักดันให้บุคลากรที่มีอายุการทำงานน้อยต้องรีบสร้างผลงานตามเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยและคณะกำหนด จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้อายุนานมีอิทธิพลทางลบต่อผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Thomas และ Daniel (2010) ที่พบว่า ความเข้มแข็งของความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับอายุงานของพนักงานจะลดลงเมื่ออายุงานเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุงานเป็นประเด็นสำคัญสำหรับหน่วยงานในการกำหนดนโยบายเพื่อให้บุคลากรยังคงรักษาผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอในทุกช่วงอายุการทำงาน นอกจากนี้ ระบบการคิดหน่วยภาระงาน (load unit) ที่จะนำไปประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนยังขาดความชัดเจน ดังนั้นจึงควรมีการสร้างระบบการคิดหน่วยงานภาระงาน (load unit) ของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อให้สามารถนำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนเป็นระบบ และมีความเป็นรูปธรรมมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลกับผลการปฏิบัติงาน

ของบุคลากร เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์การ เป็นต้น

ควรมีการแยกศึกษาผลการปฏิบัติงานเฉพาะกลุ่ม เช่น บุคลากรสายวิชาการ หรือกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน เนื่องจากมีลักษณะภาระงานที่แตกต่างกันเพื่อให้ได้ผลการศึกษาในเชิงลึกต่อไป

■ เอกสารอ้างอิง

เกษตรชัย และหิม. (2558). *การประยุกต์ใช้โปรแกรม R เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ*. สงขลา: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

เกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์, นภาพร จันทร์รัง, และ จตุรงค์ วงศ์ชัยกิตติพร. (2551). พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีของข้าราชการตำรวจ ในฐานะตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานหน้าพื้นที่. *วารสารมหาวิทยาลัยนเรศวร*, 16(3), 229-238.

ชญารัตน์ ทรัพย์รัตน์, และ ประพันธ์ ชัยกิจอุไรใจ. (2556). พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น. *FEU Academic Review*, 7(1), 7-22.

ชนะวิทย์ อนุสุเรนทร์. (2546). *ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ดนตรีทวี ไทรวิจิตร, มนตรี พิริยะกุล, และ ประยงค์ มีใจชื้อ. (2555). อิทธิพลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไอที จำกัด (มหาชน). *วารสารการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*, 5(2), 93-102.

พรพิมล สุขสวัสดิ์. (2555). *พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

พรวิทย์ ไชยคง. (2557). *การรับรู้ความยุติธรรม ความเครียดในงาน และพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสรรพากร (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2554). *หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2554*. สืบค้นจาก http://www.personnel.psu.ac.th/com_167

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2558). *มาตรฐานภาระงานในฐานะอาจารย์ผู้สอนในมหาวิทยาลัย*. สืบค้นจาก <http://www.planning.psu.ac.th/documents/loadunit/Announced-PSU2558pdf>

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กองการเจ้าหน้าที่. (2559) *ระบบสารสนเทศบุคลากร*. สืบค้นจาก https://dss.psu.ac.th/dss_person

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

วัลลพ อ้อมตะคุ. (2554). *ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ* (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.

สญาญ์ อธิระวณิชตระกูล. (2547). การส่งเสริมพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างยั่งยืน. *วารสารศึกษาศาสตร์*, 16(1), 15-28.

สุนทรี ศักดิ์ศรี, และ นนทรีรัตน์ พัฒนากักดี. (2557). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. *วารสารวิชาการศิลปศาสตรประยุกต์*, 7(2), 2-11.

Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. London: SAGE Publications.

Thomas, W. H., & Daniel, C. F. (2010). Organizational tenure and job performance. *Journal of Management*, 36(5), 1220-1250.

Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis*. Tokyo: Harper.