

อิทธิพลของธรรมาภิบาลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ

THE EFFECT OF GOOD GOVERNANCE TO ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF RAJABHAT UNIVERSITY EMPLOYEE

ฉันทะ จันทะเสนา

Chanta Jhantasana

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

Zhandhak3@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้สนใจศึกษาว่าธรรมาภิบาลมีอิทธิพลอย่างไรต่อ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการศึกษาพบว่า ธรรมาภิบาลมีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันกับองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลด้านบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่าค่าไคสแควส์เท่ากับ 274.37 องศาอิสระเท่ากับ 249 ทำให้ค่าไคสแควส์ต่อองศาอิสระมีค่าน้อยกว่าสอง ความน่าจะเป็น (p-value) เท่ากับ 12.93% หรือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จากค่าไคสแควส์และองศาอิสระแสดงว่าข้อมูลมีความสอดคล้องกับแบบจำลองดีมาก และเมื่อพิจารณาค่าสถิติความคลาดเคลื่อนของส่วนเหลือ (RMSEA) เท่ากับ 0.009 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 1 และ SRMR เท่ากับ 0.007 การศึกษานี้พบว่าธรรมาภิบาลมีผลทางอ้อมต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อยมาก แต่การมีส่วนร่วมมีน้ำหนักองค์ประกอบสูง ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรเปิดโอกาสให้พนักงานมหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมในการบริหารองค์การเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลในอนาคต

คำสำคัญ: ธรรมาภิบาล, ความพึงพอใจในงาน, ความผูกพันองค์กร, การรับรู้การสนับสนุนองค์กร, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ABSTRACT

This report need to study the effected of governance to job satisfaction, organizational commitment, perceive organizational support and organizational citizenship behavior of university employee. The result show that; good governance is positively related to job satisfaction, job satisfaction is positively related to organizational commitment and perceive organizational support is positively related to organizational citizenship behavior. The theoretical model of organizational citizenship behavior of university employee of Rajabhat university fits the empirical data very well. The chi-squares, degree of freedom and p-value are 274.37, 249 and 12.93% respectively while root mean

square error of approximation (RMSEA), comparative fit index(CFI), standardised root mean square residual (SRMR) are 0.009, 1 and 0.007, respectively. The results show that good governance is less related to organizational citizenship behavior but factor loading of transparency and participation are high. Therefore, Rajabhat university should open for university employee to participate for good governance in the future.

Key words: Good governance, Job satisfaction, Organization commitment, Perceive organizational support, Organizational citizenship behavior and University employee of Rajabhat university

บทนำ

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational citizenship behavior: OCB) เป็นพฤติกรรมนอกเหนือหน้าที่งาน ผู้นำไม่สามารถบังคับให้พนักงานปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยใช้กลไกหรือรางวัลในหน้าที่งานปกติได้ แต่พฤติกรรมดังกล่าวสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ผลผลิตภาพ ประสิทธิภาพ ผลลัพธ์ให้องค์กรได้ดี และยังเพิ่มทุนทางสังคมให้กับองค์กรได้อีกด้วย (Organ et al., 2006) [1] การศึกษาของ Podsakoff et al., (2009) [2] เสนอว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานโดยรวมเชื่อมโยงกับผลผลิตภาพของแผนก ฝ่าย กองหรือองค์การ ในทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange theory) เสนอว่า ถ้าพนักงานได้รับการปฏิบัติที่ดีจากองค์การ พนักงานจะตอบแทนองค์การโดยการแสดงพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะเกิดขึ้นอย่างมากในองค์การที่มีความยุติธรรม แม้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีที่มาแตกต่างกัน แต่ทั้งสองแนวคิดไม่สามารถแยกออกจากกันได้ชัดเจน คือในองค์การที่มีความยุติธรรม จะสามารถสร้างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ดี และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนิยมอยู่ในองค์การที่มีความยุติธรรมสูง มีการศึกษาจำนวนมากที่ศึกษาความสัมพันธ์ขององค์การที่มีความยุติธรรมกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ องค์การที่มีความยุติธรรมกับองค์การที่มีธรรมาภิบาลหรือบริษัทภิบาล มีหลักการคล้ายกัน คือในองค์การยุติธรรม ของ

บุญทวารณ วังวอน และ มนต์รี พิริยะกุล (2553)[3]ใช้ตัวแปรสังเกตได้คือ 1.องค์กรมีหลักเกณฑ์ด้านโอนย้ายเลื่อนตำแหน่ง ที่เหมาะสม 2.องค์กรใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารอย่างยุติธรรม 3. องค์กรกำหนดระเบียบปฏิบัติงานและบังคับใช้อย่างเสมอภาค 4.องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับรู้ข่าวสารอย่างทั่วถึง 5.องค์กรกำหนดผลตอบแทนให้พนักงานสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน คือในองค์การยุติธรรมมีตัวแปรสังเกตได้เรื่องธรรมาภิบาลรวมอยู่ด้วย ในขณะที่ตัวแปรธรรมาภิบาลที่สำคัญคือ นิติธรรม คุณธรรม โปร่งใส ประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบ ซึ่งตัวแปรสังเกตได้อื่นๆ ขององค์การยุติธรรมอาจแปลความหมายได้ใกล้เคียงกับธรรมาภิบาลข้อหนึ่งข้อใด จึงนับว่าองค์การยุติธรรมกับองค์การธรรมาภิบาลมีความใกล้เคียงกันมาก การศึกษาพฤติกรรมในองค์การทั่วไปนิยมศึกษาความยุติธรรมในองค์การมากกว่า แต่ธรรมาภิบาลหรือบริษัทภิบาลต่างเป็นเครื่องมือสำคัญในการนำพาองค์การให้ประสบความสำเร็จ และอาจใช้เป็นเครื่องมือในการส่งสัญญาณเตือนว่ามีความเสี่ยงที่จะเกิดการทุจริตคอร์รัปชันในองค์การ ดังนั้นในรายงานนี้มุ่งสนใจศึกษาอิทธิพลของธรรมาภิบาลที่ส่งผ่านตัวแปรคั่นกลางคือ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การว่ามีอิทธิพลหรือไม่อย่างไร

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏกำลังเผชิญปัญหาหลายประการรวมถึงปัญหาการบริหารงานบุคคล ที่ข้าราชการมีจำนวนลดลง และพนักงานมหาวิทยาลัยมีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็นบุคลากรกลุ่มใหญ่ของมหาวิทยาลัย

ราชภัฏทุกแห่ง แต่เงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนทั้งในระยะสั้นและยาว(บำเหน็จ บำนาญ) ยังไม่มีความชัดเจน¹ ขึ้นอยู่กับการจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่ง วิธีการจัดการอาจขึ้นอยู่กับธรรมาภิบาลของผู้บริหารและสภามหาวิทยาลัย ธรรมาภิบาลดังกล่าวอาจมีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจ ความภักดี การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการศึกษาอาจช่วยให้สังคมตระหนักถึงปัญหาของพนักงานมหาวิทยาลัย จนนำไปสู่การแก้ปัญหาอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

หนึ่งพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของธรรมาภิบาล ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ สองตรวจสอบความสอดคล้อง ของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่นักวิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ธรรมาภิบาล: Shwaihet, N.H., & Nasaif, H. A. (2015) [4]ศึกษาความสัมพันธ์ของธรรมาภิบาลกับความพึงพอใจของนางพยาบาลในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในประเทศซาอุดีอาระเบีย รัตน์ะ บัวสนธิ์ (2551) [5] ศึกษาธรรมาภิบาลมหาวิทยาลัย 6 ด้านคือ ความเป็นธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความมีอิสระ ประสิทธิภาพ และความคล่องตัว การศึกษานี้ อธิรัตน์ บัวสนธิ์ โดยเลือกวัดธรรมาภิบาลสี่ด้านสำคัญคือ ความเป็นธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และ ประสิทธิภาพ

¹ รัฐบาลพยายามสร้างกฎหมายมาดูแลผลประโยชน์และสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเพื่อให้มีมาตรฐานเดียวกัน เช่น ร่างพระราชบัญญัติ ระเบียบการบริหารงานบุคคลในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. ... (<http://www.vru.ac.th/news56/5.3.pdf>)

ความพึงพอใจในงาน : พนักงานที่พึงพอใจในงานจะมีความสุขในการปฏิบัติงาน มีความผูกพันและภักดีต่อองค์กร และรู้คุณค่าการนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย งานวิจัยจำนวนมากพบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร บางรายพบว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรอิสระและความพึงพอใจเป็นตัวแปรตาม แต่บางรายพบไปในทางตรงกันข้าม ความพึงพอใจในงานมีผลกระทบต่อความต้องการลาออก ซึ่ง Irving et. al.,(1997) [6]พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันด้านจิตใจ (Affective) และความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม(Normative) แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันแบบต่อเนื่อง (Continuance) ในขณะที่ William and Anderson (1991)[7] พบความสัมพันธ์เชิงบวกของความพึงพอใจภายในและภายนอกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร Piercy, et.al., (2006)[8] พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรคือปัจจัยหลักที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน

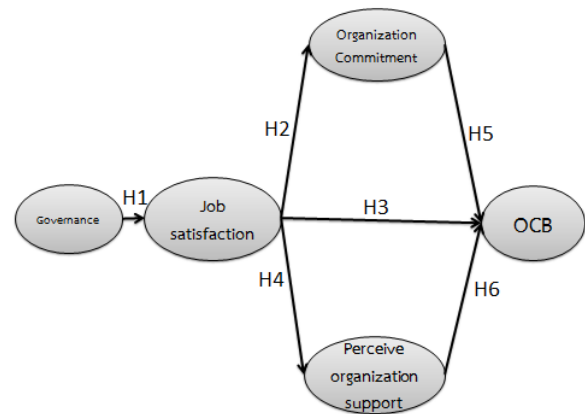
ความผูกพันต่อองค์กร: คือพันธสัญญาใจของพนักงานต่อองค์กร รู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงาน มีความภักดี และมีความเชื่อในคุณค่าขององค์กร ทำให้องค์กรมีเสถียรภาพ แรงงานมีผลผลิตภาพ ขาดงานต่ำ และทำงานเร็วกว่ากรณีตรงกันข้าม Jaramillo, Mulki, & Marshall(2005)[9] วิเคราะห์ห่อภิมานพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างสมรรถนะงานและความผูกพันต่อองค์กร Williams & Anderson (1991)[7] พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความผูกพัน กับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร Guest (1997)[10] พบว่าพนักงานที่ผูกพันกับองค์กรจะทุ่มเททำงานและมีสมรรถนะสูงกว่าผู้ที่ไม่ผูกพันกับองค์กร และ Podsakoff & MacKenzie, (1997)[11] พบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและสมรรถนะขององค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร: คือระดับความเชื่อของพนักงานต่อองค์กรว่ามีความใส่ใจในการทุ่มเททำงานของตนมากขึ้นเพียงใด (Eisenberger, et. al.,1986)[12] ถ้าพนักงานรับรู้ว่าองค์กรใส่ใจตนจะทำ

ให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงาน กระตุ้นให้พนักงานมีสมรรถนะในการทำงานเพิ่มขึ้น มีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ช่วยลดการลาออก ลดการขาดงาน และมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น Asgari, et al.,(2008)[13] พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร Wu & Tsui (2005)[14] พบความสัมพันธ์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันกับต่อองค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร:

เป็นพฤติกรรมนอกหน้าที่งาน แต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผล (Organ, 1988)[15] และทุนทางสังคมให้กับองค์กรได้ดี Bateman & Organ (1983)[16] เป็นกลุ่มแรกที่ศึกษาพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในองค์กรที่มีความยุติธรรม พนักงานจะแสดงพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเพื่อตอบสนองต่อองค์กร Lavelle, et.al.,(2007)[17] , Podsakoff, et. al (2000)[18] (อ้างอิงใน ชญารัตน์ ทรัพย์รัตน์ และ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ, 2556)[19] สรุปพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมี 7 ประการคือ 1. มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Altruism) 2. อดทนอดกลั้น (Sportsmanship) 3. จงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational loyalty) 4. มีสำนึกในหน้าที่ (Consciousness) 5. มีความคิดสร้างสรรค์ (Individual initiative) 6. เป็นพลเมืองดีขององค์กร (Civic virtue) และ 7. มีการพัฒนาตนเอง (Self-development) MacKenzie, et.al., (1998)[20] พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นักวิจัยอื่น ๆ พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร



ภาพที่ 1 สมมติฐานทั้งหมด

สมมติฐาน

ภาพที่ 1 รายงานนี้กำหนดได้ 6 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐาน 1 ธรรมชาติของมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (H1)

สมมติฐาน 2 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร (H2)

สมมติฐาน 3 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (H3)

สมมติฐาน 4 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (H4)

สมมติฐาน 5 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (H5)

สมมติฐาน 6 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (H6)

วิธีศึกษา

ข้อมูลเก็บจากพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ 10 แห่ง² ที่ละ 200 ตัวอย่าง ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 1,281 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย จำนวนตัวอย่างครอบคลุมจำนวนตัวแปรและพารามิเตอร์ตามวิธี

² จากมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีชื่อเสียงในการบริหารและที่มีกรณีพิพาทระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร

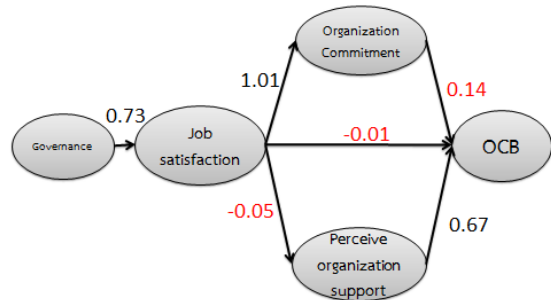
การศึกษาสมการเชิงโครงสร้าง โดยใช้สูตรของ Lindeman, et. al., (1980)[21] อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, (2542: 54)[22] กำหนดว่าการวิเคราะห์สถิติประเภทพหุตัวแปร จำนวนตัวอย่างประมาณ 20 เท่าของตัวแปร ระยะเวลาวิจัยประมาณ 1 ปีในปีพ.ศ. 2557 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติทั้งพรรณนาและสถิติอนุมาน ในสถิติอนุมานวิเคราะห์ด้วยตัวแบบสมการโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม MPLUS บุพปัจจัย (Antecedent) คือธรรมาภิบาล ความพึงพอใจในงาน ผลลัพธ์คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร บุพปัจจัยคือความพึงพอใจในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร

สรุปผลการศึกษา

ตัวอย่างมีจำนวน 1,281 คน เป็นหญิง 790 คนและชาย 491 คน พนักงานมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏมาเป็นระยะเวลา 1-6 ปี ได้รับเงินเดือนประมาณ 10,000 – 20,000 บาท จากงบประมาณแผ่นดิน จากตัวอย่างเป็นสายวิชาการและสายสนับสนุนร้อยละ 60 และ 40 ตามลำดับ โดยมีวุฒิปริญญาตรี 802 คน หรือร้อยละ 62.6 ระดับปริญญาโท 359 คนหรือร้อยละ 28

การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างพบว่า ธรรมาภิบาลมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน 0.73 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ธรรมาภิบาลส่งผลให้ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 1.01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ธรรมาภิบาลส่งผลให้ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเท่ากับ -0.01 แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ธรรมาภิบาลยังส่งผลให้ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางลบต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเท่ากับ -0.05 แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเท่ากับ 0.14 แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเท่ากับ 0.67 ที่ระดับนัยสำคัญ

ทางสถิติ 0.01 ในภาพรวมค่าสถิติของการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง แสดงว่าแบบจำลองที่สร้างขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก เมื่อปรับแบบจำลองแล้ว ค่าไคสแควร์เท่ากับ 274.37 ค่าองศาอิสระเท่ากับ 249 ค่า P-value เท่ากับ 12.93% ค่า RMSEA เท่ากับ 0.009 และ SRMR เท่ากับ 0.007



Chi-Squared = 274.37, df = 249, P-value = 0.1293, RMSEA = 0.009, CFI = 1, SRMR = 0.007

ภาพที่ 2 ค่าสถิติและพารามิเตอร์ของผลการศึกษา

ตารางที่ 1 พิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงธรรมาภิบาล ทุกตัวมีค่าค่อนข้างสูงโดย “การมีส่วนร่วม” มีค่าน้ำหนักมากที่สุดเท่ากับ 1.03 และ “ความเป็นธรรม” มีค่าน้ำหนักน้อยที่สุดเท่ากับ 0.76 ในตัวแปรแฝงความพึงพอใจในงาน ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.48 และสูงสุดเท่ากับ 0.81 ของ “การสนับสนุนจากผู้บริหาร” และ “ความมีอิสระ” ตามลำดับ ในตัวแปรแฝงความผูกพันกับองค์กรมีตัวแปรสังเกตได้ 8 ตัวและมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบค่อนข้างสูง ค่าสูงสุดเท่ากับ 0.91 ของ “มีการสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมที่ดีขององค์กรให้แก่บุคคลากร” และค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.69 ของ “ท่านพร้อมจะทำทุกอย่างเพื่อความเจริญรุ่งเรืองของมหาวิทยาลัยแห่งนี้” ในตัวแปรแฝงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัว โดยค่าสูงสุดเท่ากับ 0.91 ของ “มหาวิทยาลัยของท่าน สนับสนุนและเห็นคุณค่าในผลงานของท่าน” และค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.63 ของ “มหาวิทยาลัยของท่าน มีสภาพแวดล้อมที่ดีต่อการทำงาน” ในตัวแปรแฝงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์การ มีตัวแปรสังเกตได้ 7 ตัวและทุกตัวมีค่าค่อนข้างสูง ค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.67 ของ “ท่านมีความภาคภูมิใจในมหาวิทยาลัยแห่งนี้” และค่าสูงสุดเท่ากับ 1.01 ของตัวแปร “ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน อันเกิดจากการกระทำของท่าน” ซึ่งค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัว และตัวแปรแฝงทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 2 แสดงถึงค่าอิทธิพลทางตรงทางอ้อม และอิทธิพลรวม ธรรมชาติของอิทธิพลรวมทางบวกต่อความพึงพอใจในงานเท่ากับ 0.73 ซึ่งทั้งหมดเป็นอิทธิพลทางตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ธรรมชาติของอิทธิพลรวมทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การเท่ากับ 0.72 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เป็นอิทธิพลทางอ้อมทั้งหมด ธรรมชาติของอิทธิพลรวมต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเท่ากับ -0.4 (มาจาก 0.72*-0.05) ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ธรรมชาติของอิทธิพลรวม ซึ่งทั้งหมดเป็นอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเท่ากับ 0.07 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งมาจาก 3 เส้นทางคือ 1. เส้นทางธรรมชาติของอิทธิพลรวมทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเท่ากับ -0.009 2. เส้นทางธรรมชาติของอิทธิพลรวมทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ-พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเท่ากับ 0.099 และ 3. เส้นทางเส้นทางธรรมชาติของอิทธิพลรวมทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ-การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ-พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเท่ากับ -0.023 อิทธิพลของความพึงพอใจในงานต่อความผูกพันต่อองค์การเป็นอิทธิพลทางตรงบวกเท่ากับ 1.01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เป็นค่าอิทธิพลสูงสุดของรายงานนี้

นอกจากนั้นความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงลบต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งมีขนาดเล็กมากเท่ากับ -0.01 และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางลบต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ -0.05 และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อิทธิพลทางตรงของความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเท่ากับ 0.14 และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเท่ากับ 0.67 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สมมติฐาน มีการสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 ธรรมชาติของอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน(H1) 2 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ (H2) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ(H6) เนื่องจากเครื่องหมายเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีการปฏิเสธ 3 สมมติฐานคือ สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ(H3) สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ(H4) และสมมติฐานที่ 5 ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ(H5) โดยสมมติฐานที่ 4 มีขนาดเล็กและเครื่องหมายไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในขณะที่สมมติฐานที่ 5 มีขนาดเล็ก ซึ่งทั้งหมดไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 1 คำนวณน้ำหนักของตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปรสังเกตได้	b	t-stat	p-value
ธรรมาภิบาล			
ความเป็นธรรม	0.76**	49.61	0.00
ความโปร่งใส	0.80**	56.57	0.00
การมีส่วนร่วม	1.03**	22.20	0.00
ประสิทธิผล	0.85**	67.89	0.00
ความพึงพอใจในงาน			
การสนับสนุนจากผู้บริหาร	0.48**	24.31	0.00
ความมีอิสระ	0.81**	24.35	0.00
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.69**	41.14	0.00
ธรรมชาติของงาน	0.79**	29.19	0.00
เจือใจในการทำงาน	0.62**	24.57	0.00
ความผูกพันกับองค์กร			
ท่านเชื่อมั่นในภาวะผู้นำของผู้บริหาร	0.85**	52.45	0.00
ท่านพอใจในนโยบายการบริหารงาน ของผู้บริหาร	0.85**	39.33	0.00
มีการสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมที่ดีขององค์กรให้แก่บุคลากร	0.91**	147.32	0.00
ท่านขอบพุดถึงความดีงามของมหาวิทยาลัยแห่งนี้ให้เพื่อนๆฟัง	0.88**	61.51	0.00
ท่านภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่าท่านเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยแห่งนี้	0.83**	50.88	0.00
ท่านพร้อมจะทำทุกอย่างเพื่อความเจริญรุ่งเรืองของมหาวิทยาลัยแห่งนี้	0.69**	38.30	0.00
มหาวิทยาลัยมีการบริหารจัดการที่ดี	0.90**	31.60	0.00
มหาวิทยาลัยคำนึงถึงผลประโยชน์และความรู้สึกของพวกท่าน	0.84**	27.46	0.00
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร			
มหาวิทยาลัยของท่าน มีสภาพแวดล้อมที่ดีต่อการทำงาน	0.63**	31.78	0.00
มหาวิทยาลัยของท่าน จัดให้ท่านได้อบรมและพัฒนาความสามารถอย่างเหมาะสมและทั่วถึง	0.84**	51.92	0.00
มหาวิทยาลัยของท่าน สนับสนุนและเห็นคุณค่าในผลงานของท่าน	0.96**	286.19	0.00
มหาวิทยาลัยของท่าน สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือในการทำงานที่ทันสมัย	0.91**	164.15	0.00
มหาวิทยาลัยของท่าน สร้างความปลอดภัยในการทำงานให้ท่าน	0.86**	58.48	0.00

ตารางที่ 1 (ต่อ) ค่าน้ำหนักของตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปรสังเกตได้	b	t-stat	p-value
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร			
ท่านมีความภาคภูมิใจในมหาวิทยาลัยแห่งนี้	0.67**	33.88	0.00
ท่านมีจิตสำนึกต่อการทำงาน	0.84**	60.40	0.00
ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร	0.86**	65.35	0.00
ท่านเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน	0.91**	65.12	0.00
ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน อันเกิดจากการกระทำของท่าน	1.01**	82.71	0.00
ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานเสมอ	0.95**	297.50	0.00
ท่านใช้ทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยด้วยความระมัดระวังและเอาใจใส่	0.92**	69.15	0.00

ตารางที่ 2 ค่าอิทธิพล

Dependent Variable	R ²	Effect	Independent Variables			
			Governance	Job satisfaction	Organization Commitment	Perceive Organization Support
Job satisfaction	0.53	DE	0.73**	NA	NA	NA
		IE	-	NA	NA	NA
		TE	0.73**	NA	NA	NA
		IE	0.72**	1.01	NA	NA
		TE	0.72**	1.01**	NA	NA
Perceive Organization Support	-	DE	-	-	NA	NA
		IE	-0.04	-0.05	NA	NA
		TE	-0.04	-0.05	NA	NA
Organization Citizenship Behavior	0.58	DE	-	-0.01	0.14	0.67
		IE	0.07	0.11	-	-
		TE	0.07	0.10	0.14	0.67**

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.01

ตารางที่ 3 สมมติฐาน

สมมติฐาน	b	t-stat	สรุป
1 ธรรมชาติของมื่ออิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน(H1)	0.73**	34.59	สนับสนุน
2 ความพึงพอใจในงานมื่ออิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร (H2)	1.01**	33.22	สนับสนุน
3 ความพึงพอใจในงานมื่ออิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (H3)	-0.01	-0.83	ปฏิเสธ
4 ความพึงพอใจในงานมื่ออิทธิพลเชิงบวกการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร(H4)	-0.05	-0.33	ปฏิเสธ
5 ความผูกพันต่อองค์กรมื่ออิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (H5)	0.14	2.46	ปฏิเสธ
6 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมื่ออิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร(H6)	0.67***	14.95	สนับสนุน

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.01

อภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่าธรรมชาติของมื่ออิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อยมาก และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ธรรมชาติของมื่ออิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ทำให้ความพึงพอใจมื่ออิทธิพลที่ผิดเพี้ยนจากเดิมคือมื่ออิทธิพลทางลบต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการศึกษาพบว่าธรรมชาติของมื่ออิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรคือถ้าองค์กรมีธรรมชาติของมื่ออิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน และมีความผูกพันต่อองค์กร และที่สำคัญคือความพึงพอใจในงานมื่ออิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นในการบริหารมหาวิทยาลัยถ้าดำเนินการอย่างมีธรรมชาติโดยเฉพาะมีความเป็นธรรม โปร่งใส มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาคม และมุ่งเน้นประสิทธิผลในการดำเนินนโยบายต่าง ๆ โดยเฉพาะการทำให้พนักงานภูมิใจในตำแหน่งงาน มีกลไกเชิดชูคนเก่งคนดี มอบหมายงานให้เหมาะสมกับคน ให้เงินเดือนที่เหมาะสมกับวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ และตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ ให้เงินเดือนจำนวนที่ถูกต้องตามกฎหมายกำหนด มีระบบประเมินผลขึ้นเงินเดือนที่มีความยุติธรรม มี

ระบบสวัสดิการที่ได้มาตรฐาน นอกจากนั้นผลการศึกษายังพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมื่ออิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญหมายความว่า เพื่อให้พนักงานมหาวิทยาลัยมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกจากสร้างความพึงพอใจในมาตรการข้างต้นแล้ว ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรแสดงออกอย่างจริงจังว่าห่วงใยความอยู่ดีมีสุข (Wellbeing) ของพนักงานมหาวิทยาลัยอย่างจริงจัง ผู้บริหารควรทำให้พนักงานมหาวิทยาลัยรับรู้ถึงการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย หรือเพิ่มการพัฒนาในด้านดังกล่าวอย่างซื่อสัตย์ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมหาวิทยาลัยมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีและอยู่กับองค์กรต่อไป

สรุปและเสนอแนะ

ธรรมชาติของมื่ออิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความพึงพอใจในงานมื่ออิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมื่ออิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การนำธรรมชาติมาเป็นบัพปัจจัยของความพึงพอใจในงานส่งผลให้ความพึงพอใจส่งอิทธิพลทางลบต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์การ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ควรนำปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อการกำหนดนโยบายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเช่น ธรรมชาติและภาวะผู้นำมาร่วมกันเป็นบัพปัจจัย เพื่อศึกษาว่าจะมีอิทธิพลอย่างไรต่อปัจจัยต่างของพฤติกรรมองค์การ เช่นความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลการศึกษาแม้ธรรมชาติจะมีผลทางอ้อมต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การน้อยมาก แต่การมีส่วนร่วมเป็นตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักมากเท่ากับ 1.03 ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรเปิดโอกาสให้พนักงานมหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมในการบริหารองค์การ เพื่อส่งเสริมธรรมชาติในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- [1] Organ, D.W., Podsakoff, P.M., & MacKenzie, S.B. (2006). **Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences**. Sage, Beverly Hills, CA.
- [2] Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., & Blume, B. D. (2009). Individual- and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A metaanalysis. **Journal of Applied Psychology**, 94(1), 122-141. doi: 10.1037/a0013079
- [3] บุญทวรรณ วิงวอน และ มนตรี พิริยะกุล. (2553). ตัวแบบเส้นทาง PLS ของบัพปัจจัยและผลลัพธ์ของการรับรู้ในการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม จังหวัดลำปาง. **วารสารสมาคมนักวิจัย**. 15(3) : 93-108.
- [4] รัตนะ บัวสนธ์. (2551). **ธรรมชาติของรัฐ: พหุกรณีศึกษา** <http://rattanabb.com/includes/FCKeditor/upload/Flash/tamma.swf>
- [5] Shwaihet, N.H., Nasaif, H. A. (2015). **The relationship of participation in shared governance to work satisfaction among cardiovascular nurses working in a tertiary hospital in Saudi Arabia**. *Clinical Nurse Study*. (3)7, 79-87.
- [6] Irving, P. G., Coleman, D. F., & Cooper, C.L. (1997). Further assessments of a three component model of occupational commitment: Generalizability and differences across occupations. **Journal of Applied Psychology**. 82, 444-452.
- [7] Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organisational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. **Journal of Management**. 17, 601-617.
- [8] Piercy, N. F., Cravens, D.W., Lane, N. & Vorhies, D.W. (2006). Driving Organizational Citizenship Behaviors and Salesperson In-Role Behavior Performance: The Role of Management Control and Perceived Organizational Support. **Journal of the Academy of Marketing Science**, 34 (2), 244-62.

- [9] Jaramillo, F., Mulki, J. & Marshall, G. (2005). A meta-analysis of the relationship between organization commitment and salesperson job performance: 25 years of research, **Journal of Business Research**, Vol. 58 No. 6, 128-705.
- [10] Guest, D. E. (1997). Human resource management and performance: a review and research agenda. *The International Journal of Human Resource Management*, 8(3), 263- 276.
- [11] Podsakoff, P. M., Ahearn, M., & MacKenzie, S. B. (1997). Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. **Journal of Applied Psychology**, 82(2): 262-70.
- [12] Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. **Journal of Applied Psychology**, 71, 500–507.
- [13] Asgari, A., Silong, A. D., Ahmad, A., & Samah, B. A. (2008). The relationship between leader-member exchange, organizational inflexibility, perceived organizational support, interactional justice and organizational citizenship behavior. **African Journal of Business Management**, 2, 138-145.
- [14] Wu, Y.-T., & Tsai, C. -C. (2005b). Information commitments: Evaluative standards and information searching strategies in web-based learning environments. **Journal of Computer Assisted Learning**, 21, 374-385.
- [15] Organ, D. W. (1988). **Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome**. Lexington, MA: Lexington Books
- [16] Bateman, T.S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee “citizenship.” **Academy of Management Journal**, 26, 587- 595.
- [17] Lavelle, J. J.; Rupp, D. E. & Brockner, J. (2007). Taking a Multifoci Approach to the Study of Justice, Social Exchange, and Citizenship Behavior: The Target Similarity Model. **Journal of Management**. 33(6), 841-866.
- [18] Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B. & Bachrach, D.G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, **Journal of Management**, vol. 26, no. 3, 513–563.
- [19] ชญารัตน์ ทรัพย์รัตน์ และ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2556). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น**. (7), 1, 7-22.
- [20] MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Ahearn, M. (1998). Some possible antecedents of in-role and extra-role salesperson performance. **Journal of Marketing**, 62, 87– 98.
- [21] Lindeman RH, Merenda PF & Gold, R.Z. (1980). **Introduction to bivariate and multivariate analysis**. Scott, Foresman, Glenview, IL.

- [22] นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). **โมเดลลิสเรล สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

