

การพัฒนาตัวบ่งชี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรสู่ความสำเร็จขององค์กร ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

Developing Indicators of organizational citizenship behavior to firm success:
An empirical research of hotel businesses in Thailand

วสิน เพชรพงศ์พันธ์*

Wasin Phetphongphan*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1)พัฒนาตัวบ่งชี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร และ 2) ศึกษาผลกระทบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรต่อความสำเร็จขององค์กรธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยจำนวน 311 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์หาค่าประจักษ์ยืนยันอันดับที่สอง และโมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า โมเดลการวิเคราะห์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี ($\chi^2/df = 1.218$, $p = .052$, $GFI = .953$, $AGFI = .926$, $CFI = .995$, $RMSEA = .026$) ผลการวิจัย พบว่า 1) การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น การปกป้ององค์กร จิตอาสาอย่างสร้างสรรค์ และ ความกระตือรือร้นให้กับองค์กร เป็นสิ่งมีองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร และ 2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมควรส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรให้ความร่วมมือในการทำงาน การปกป้ององค์กร พร้อมทั้งมีจิตอาสาเสียสละ และกระตือรือร้นในการทำงานเพื่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรอันนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

คำสำคัญ : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ความสำเร็จขององค์กร

* Lecturer, Department of Management, Faculty of Management Sciences, Rajabhat Sakon Nakhon Rajabhat University.

Abstract

The objective of this study were 1) to develop dimensions of organizational citizenship behavior 2) to investigate the effect of organizational citizenship behavior on firm success. A questionnaire was used for collecting data from 311 chief executive officer and top management of hotel businesses in Thailand. The statistics used for data analyzing were percent, mean, standard deviation, correlation coefficient, second-order confirmatory factor analysis and structural equation model. The congruence the model derived from analysis of data indicated a goodness-of-fit with the empirical data ($\chi^2/df = 1.218$, $p = .052$, GFI = .953, AGFI = .926, CFI = .995, RMSEA = .026). The results suggested that 1) cooperating with others, protecting the organization, volunteering constructive ideas and enthusiastic to organization are dimensions of organizational citizenship behavior and 2) organizational citizenship behavior is a positive influence on firm success. Therefore, administrator of hotel businesses should promote cooperation in the workplace, protecting the organization along with sacrifice for communal and actively working to generate an organizational citizenship behavior, which leads to the success of the firm.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Firm Success

1. บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ในปัจจุบัน ทำให้ทุกองค์กรต้องพบกับสภาพแวดล้อมในการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น องค์กรจึงต้องมีการจัดการทรัพยากรภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขัน Becker (1993) ระบุว่า ทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กรคือทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งได้รับการยอมรับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ทรัพยากรมนุษย์นั้นมีบทบาทสำคัญในภาคของธุรกิจการให้บริการเป็นอย่างสูง ทรัพยากรมนุษย์ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร และทำให้กลายเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของอุตสาหกรรมบริการ (Øgaard, Marnburg, & Larsen, 2008)

ธุรกิจการบริการย่อมคาดหวังให้สมาชิกในองค์กรไม่เพียงแต่ทำหน้าที่ที่จำเป็นเท่านั้น แต่ยังคาดหวังให้ช่วยเพื่อนร่วมงานในด้านอื่นด้วยความเต็มใจ เพื่อเห็นแก่ประโยชน์ส่วนร่วมขององค์กร ดังนั้นนักวิชาการทั้งหลายที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กร จะมีการศึกษามุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมของพนักงานในเชิงบวกต่อองค์กร เช่นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (organizational citizenship behavior: OCB) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรนั้นพบว่าส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรโดยตรง (Podsakoff et al., 2000; Organ, 1988) อย่างไรก็ตามในบริบทของประเทศไทยนั้น อาจมีความแตกต่างกับค่านิยมและวัฒนธรรมต่างชาติในเรื่องของปัจเจกนิยม (Individualism) และสังคมนิยม (Collectivism) อันมาจากการให้ความเคารพผู้อาวุโส การยำเกรงต่อผู้บังคับบัญชา และการอยู่แบบญาติมิตร (Kongsompong, Green, & Patterson, 2009)

ดังนั้น ในงานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาตัวบ่งชี้ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรในบริบทของประเทศไทยอันนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรธุรกิจการให้บริการในประเทศไทยซึ่งธุรกิจโรงแรม (Hotel Businesses) เป็นธุรกิจบริการที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและการค้าในประเทศเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากธุรกิจโรงแรมมีความเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ ทำให้ชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น โดยในปี 2558 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณ 29.35 ล้านคน

(ม.ค. – พ.ย. 2558) เพิ่มขึ้นร้อยละ 24.3 (ม.ค. – พ.ย. 2557) สร้างรายได้ถึง 1.68 ล้านล้านบาท (สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2558: เว็บไซต์) โดยธุรกิจโรงแรมมีส่วนแบ่งร้อยละ 30.5 คิดเป็น 5.12 แสนล้านบาท ส่งผลทำให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงในธุรกิจโรงแรม อีกทั้งพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของลูกค้าที่ระมัดระวังเรื่องค่าใช้จ่ายมากขึ้น ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการของพนักงานเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าและความสำเร็จขององค์กร

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัย การพัฒนาตัวบ่งชี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีสู่ความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) การพัฒนาตัวบ่งชี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรในบริบทของประเทศไทย และ 2) ศึกษาผลกระทบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรต่อความสำเร็จขององค์กร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้แนวทางสำหรับผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดกลยุทธ์ส่งเสริมการบริการของธุรกิจโรงแรม และเพื่อส่งเสริมให้ธุรกิจโรงแรมมีประสิทธิภาพการให้บริการและผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานงานวิจัย

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรได้รับการศึกษาตั้งมาแต่ช่วงปลายปี 1970 กว่าสามทศวรรษที่ความสนใจในประเด็นเหล่านี้ได้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ นักวิชาการที่มีความสนใจในประเด็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรได้ให้คำนิยามไว้หลากหลายเช่น Organ (1988) ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรว่า คือพฤติกรรมของบุคคลที่มีส่วนช่วยในการส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นโดยตรงหรือทางอ้อม โดยไม่ได้มาจากระบบการให้รางวัลอย่างเป็นทางการ Williams และ Anderson (1991) ระบุว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึงการให้ความร่วมมือเชิงรุกและความช่วยเหลือในหมู่เพื่อนร่วมงาน ซึ่งสำหรับองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีคือ พฤติกรรมที่แสดงออกโดยพนักงานที่จะทำสิ่งดีให้แก่องค์กร และ Podsakoff, Ahearne and Mackenzie (1997) ยังกล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรสามารถกำหนดเป็นพฤติกรรมที่ตัดสินใจของพนักงานที่ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กรโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกันกับองค์กร จากการศึกษาคำนิยามจากนักวิจัยหลายท่าน บทความนี้กำหนดให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร คือ พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกมาในรูปแบบการปฏิบัติที่ดีต่อองค์กร นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายโดยพนักงานมีความหวังดีต่อองค์กร และต้องการให้องค์กรประสบความสำเร็จโดยมิได้หวังผลตอบแทนอย่างเป็นทางการ นอกจากนี้นักวิชาการหลายท่านยังได้ระบุนิยามองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรไว้หลายรูปแบบซึ่งผู้วิจัยได้สรุปดังตารางที่ 1 ดังนี้

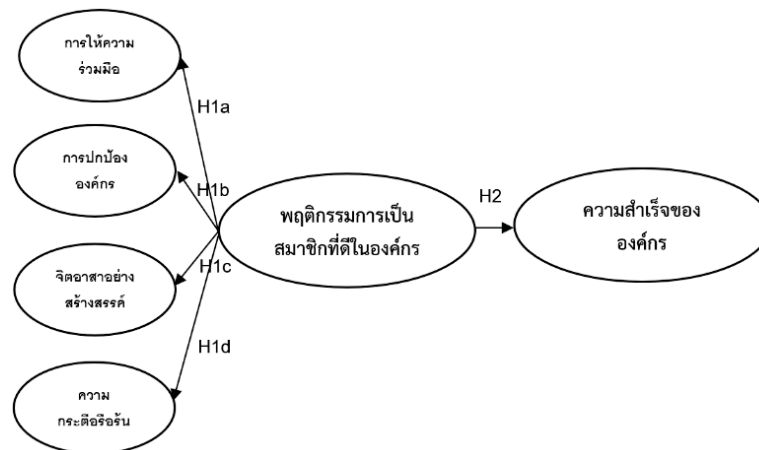
ตาราง 1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับมิติองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

| นักวิชาการ | มิติองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร |
|-------------------------|--|
| Katz (1964) | ร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperating with Others) ปกป้ององค์กร (Protecting the Organization) มีจิตอาสา (Volunteering Constructive Ideas) ฝึกฝนตนเอง (Self-training) และรักษาทศนคติที่ดี (Maintaining a Favorable Attitude) |
| Walz and Niehoff (1986) | การช่วยเหลือ (Helping) พลเมืองดี (Civic Virtue) และ น้ำใจนักกีฬา |
| Podsakoff et al. (1997) | (Sportsmanship) |

ตาราง 1 ต่อ

| นักวิชาการ | มิติองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร |
|------------------------|---|
| Organ (1988) | พลเมืองดี (Civil Virtue) ความบริสุทธิ์ใจ (Altruism) มีจิตสำนึก (Conscientiousness) น้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) และ มารยาท (Courtesy) |
| Yen and Niehoff (2004) | ความบริสุทธิ์ใจ (Altruism) มีจิตสำนึก (Conscientiousness) พลเมืองดี (Civic Virtue) ความสามัคคี (Interpersonal Harmony) และ ปกป้องทรัพยากรองค์กร (Protecting Company Resource) |
| Diedericks (2012) | การมุ่งเน้นบุคคล (Interpersonal Orientation) และ การมุ่งเน้นองค์กร (Organizational Orientation) |

จากการทบทวนวรรณกรรมจากหลายงานวิจัยที่ได้รับการอ้างอิงอย่างแพร่หลายพบว่าเป็น ห้ามิติ องค์ประกอบพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของ Organ (1988) ที่ประกอบไปด้วย ความไม่เห็นแก่ตัว (altruism) การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ (Generalized Compliance) ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) ความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) และ ความเป็นพลเมืองที่ดี (Civic Virtue) อย่างไรก็ตามในประเทศไทยนั้น อาจมีความแตกต่างกับค่านิยมและวัฒนธรรมต่างชาติในเรื่องของปัจเจกนิยม (Individualism) และสังคมนิยม (Collectivism) งานวิจัยนี้จึงพยายามศึกษาถึงปัจจัยที่เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย และเพื่อให้เป็นไปตามค่านิยมและมิติองค์ประกอบที่ได้ศึกษาก่อนหน้านี้ งานวิจัยนี้จึงระบุให้ ความกระตือรือร้น (Enthusiastic) และ ความมีจิตอาสา (Volunteering) รวมอยู่ในมิติองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร งานวิจัยนี้กำหนดให้ การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperating with others) การปกป้ององค์กร (Protecting the Organization) จิตอาสาอย่างสร้างสรรค์ (Volunteering Constructive Ideas) และ ความกระตือรือร้นให้กับองค์กร (Enthusiastic To Organization) เป็นสี่มิติองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี กรอบแนวคิดของงานวิจัยจึงมีดังนี้ (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperating with others: CWO)

แนวคิดของ Dyne และ LePine (1998) ระบุว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่รักษาหรือเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเช่นพฤติกรรมความร่วมมือ นอกจากนี้ Shetach และ Marcus (2015) กล่าวว่า เป็นความเต็มใจของพนักงาน ในการให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน ให้ความสนับสนุนต่อกิจกรรมของเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มที่ ในทำนองเดียวกัน Hendricksen (2002) กำหนดให้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรเป็นความร่วมมือระหว่างสมาชิกในองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับ Shin, Oh, Sim และ Lee (2016) ที่กำหนดให้กระบวนการทำงานร่วมกัน คือ การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงกำหนดให้การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น คือ การทำงานร่วมกันและการประสานงานกันระหว่างพนักงาน (Dejours, 2005) ซึ่งเป็นหนึ่งในมิติองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

สมมติฐาน 1a: การให้ความร่วมมือกับผู้อื่นเป็นมิติองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร การปกป้ององค์กร(Protecting the organization: PO)

การศึกษาของ Robert (2013) ระบุว่า การปกป้ององค์กร คือ พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกในรูปแบบของการรักษาชื่อเสียงและทรัพย์สินขององค์กร ในทำนองเดียวกัน Miao (2011) กล่าวว่า การปกป้ององค์กร คือ พฤติกรรมที่ใกล้เคียงกับความรู้สึกที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งถูกระบุเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร สอดคล้องกับ Kim (2014) ที่กำหนดให้การปกป้องชื่อเสียงและสินทรัพย์ขององค์กรเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ดังนั้นสมมติฐานคือ

สมมติฐาน 1b: การปกป้ององค์กรเป็นมิติองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จิตอาสาอย่างสร้างสรรค์ (Volunteering Constructive Ideas: VCI)

ความมีจิตอาสาได้รับการระบุว่าเป็นหนึ่งในมิติองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (Organ, 1988; Podsakoff, et al., 1990) ซึ่งความมีจิตอาสาช่วยเหลือผู้อื่นเป็นพฤติกรรมที่สมัครใจช่วยเหลือผู้อื่น โดยเฉพาะกรณีที่เพื่อนร่วมงานพบปัญหาเพื่อให้งานของเขาเสร็จสมบูรณ์ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่ปกติ นอกจากนี้ Barkay (2012) ระบุว่า เป็นการสมัครใจอย่างเต็มที่ที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหรือการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับการทำงานโดยที่ไม่ได้ถูกบังคับหรือเป็นหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ Podsakoff et al. (2000) ระบุว่า เป็นความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมีความห่วงใยในผู้อื่น นอกจากนี้ Taniguchi (2012) ได้กำหนดให้จิตอาสาอย่างสร้างสรรค์เป็นการช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อประสบปัญหา รวมไปถึงการช่วยแนะนำคำปรึกษากับพนักงานใหม่ ให้สามารถทำงานให้เสร็จสิ้นได้ตามที่ได้รับหมาย จากการทบทวนวรรณกรรมเบื้องต้นในบทความนี้ ความมีจิตอาสาอย่างสร้างสรรค์จึงถูกระบุให้เป็นมิติองค์ประกอบของพฤติกรรมที่ดีในองค์กร (Moorman & Blakeley, 1995; Morrison, 1994) ดังนั้นสมมติฐานคือ

สมมติฐาน 1c: จิตอาสาอย่างสร้างสรรค์เป็นมิติองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ความกระตือรือร้นให้กับองค์กร (Enthusiastic to Organization: ETO)

Rao (2015) ระบุว่าความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่ต้องการนำเสนอความสามารถของตนเองให้กับนายจ้างได้เห็น เพราะพวกเขาต้องการความก้าวหน้าในอาชีพ ดังนั้นแล้ว ในบทความนี้ความกระตือรือร้นต่อองค์กรเป็นการแสดงออกถึงความขยันหมั่นเพียรในการดำเนินงาน เป็นความมุ่งมั่นของพนักงานในการปรับปรุงประสิทธิภาพของพวกเขา ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าความกระตือรือร้นนั้นเป็นมิติองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ Organ (1988) ที่ระบุให้ความกระตือรือร้นของพนักงานเป็นมิติองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรดังนั้นสมมติฐานคือ

สมมติฐาน 1d: ความกระตือรือร้นให้กับองค์กรเป็นมิติองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

ความสำเร็จขององค์กร (Firm Success: FS)

Dechow (2005) กล่าวว่า ความสำเร็จขององค์กรเป็นรายได้หรือผลกำไรที่เพิ่มขึ้นขององค์กร นอกจากนี้ อาจหมายถึงจำนวนลูกค้าที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอีกด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของ Michael (2000) ที่กำหนด ความสำเร็จของบริษัท เนื่องจากจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นบทความนี้จึงมุ่งเน้นไปที่การบรรลุวัตถุประสงค์ของ องค์กรไม่ว่าจะเป็นรายได้หรือผลกำไรที่เพิ่มขึ้น

การวิจัยในช่วงหลายปีที่ผ่านมาพบว่าความสำเร็จขององค์กรนั้นเกิดขึ้นจากพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีใน องค์กรของพนักงานที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร (Andrew & León-Cázares, 2015; Kim, 2014; Shahin, Javad, & Javad, 2014 ; Walumbwa et al. 2010) ซึ่งการวิเคราะห์ของ Podsakoff et al. (2009) ชี้ให้เห็นว่า OCB มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานและความสำเร็จของ องค์กรอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับ Mostafa และ Leon-Cazares (2016) ที่ศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีใน องค์กรพบว่า เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์โดยรวมแก่องค์กร จากการทบทวน วรรณกรรมดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานมีส่งผลต่อความสำเร็จของ องค์กร ดังนั้นสมมติฐานคือ

สมมติฐาน 2 : พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จขององค์กร

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยถูกเลือกเป็นประชากรในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานเป็นส่วนสำคัญต่อธุรกิจการให้บริการ งานวิจัยนี้ใช้ฐานข้อมูลของเว็บไซต์ของ Agoda Company Pte. Ltd., Thailand เนื่องจากได้รับความนิยมและได้รับการยอมรับจากทั่วโลก(www.agoda.com/Thailand, เข้าถึงครั้งล่าสุด เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2559) ซึ่งฐานข้อมูลนี้สามารถแสดงระดับของมาตรฐาน(ระดับดาว) และสามารถยืนยันข้อมูลได้ว่า โรงแรมยังอยู่ในการดำเนินธุรกิจ ผู้วิจัยเลือกโรงแรมที่จัดอยู่ในระดับมาตรฐาน สี่ – ห้าดาว ทั้งหมด 1195 โรงแรม เป็น ประชากรในการศึกษาเพื่อไม่ให้เกิดความแตกต่างของขนาดธุรกิจที่มีขนาดใหญ่และขนาดเล็ก การศึกษาครั้งนี้ใช้ แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(Email) โดยเลือกผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประธาน กรรมการ (CEO) หรือผู้บริหารระดับสูง (Top Management) หลังจากที่มีการส่งแบบสอบถามไปยังผู้ตอบ แบบสอบถาม 1195 แห่ง ซึ่งมี 25 แห่งปฏิเสธเนื่องจาก บริษัทเหล่านี้ยกเลิกการประกอบกิจการหรือย้ายไปยังอยู่ที่อื่น แล้ว ดังนั้นโรงแรม 1170 แห่งเป็นจำนวนการตอบแบบสอบถามที่ถูกต้อง ซึ่งได้รับการตอบรับ 326 กลุ่มตัวอย่าง อย่างไรก็ตาม 15 กลุ่มตัวอย่างมีข้อมูลไม่สมบูรณ์จึงถูกตัดออกจากการวิเคราะห์ สุดท้ายมีเพียง 311 แบบสำรวจที่ สมบูรณ์ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไปได้ ผลการตอบสนองของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ที่ 26.58% จาก ประชากรทั้งหมด นับว่าเหมาะสมตามที่ Aaker, Kumar และ Day (2001) ระบุว่าร้อยละ 20 ของอัตราการตอบกลับ จากการสำรวจทางไปรษณีย์ เพียงพอต่อการเป็นตัวแทนของประชากร จากนั้นบทความนี้ได้ทดสอบความคลาดเคลื่อน จากการไม่ตอบแบบสอบถาม(Non-response bias) ตามวิธีของ Armstrong และ Overton (1977) เพื่อให้แน่ใจว่า กลุ่ม ตัวอย่างสุดท้ายที่ได้รับสามารถเป็นตัวแทนของประชากรในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 311 กลุ่ม ที่ได้รับถูกแบ่งเป็น กลุ่มที่กลับมาก่อนเป็นครั้งแรกและที่กลับมาหลังเป็นครั้งหลัง อย่างละเท่า ๆ กัน โดยใช้คุณลักษณะของบริษัทเป็นตัว วิเคราะห์ จากนั้นทดสอบด้วยสถิติ t-test ผลการวิเคราะห์พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ระหว่างสอง กลุ่มตัวอย่าง จึงสามารถสรุปได้ว่างานวิจัยนี้จะไม่เกิดปัญหาความคลาดเคลื่อนจากการไม่ตอบแบบสอบถาม

3.2 การวัดคุณภาพลักษณะตัวแปร

การวัดและการประเมินผลการตอบสนองได้รับการพัฒนาจากหลายแหล่งรวมถึงวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยใช้คำนิยามจากนามธรรมมาสร้างเป็นข้อคำถาม แต่ละตัวแปรทั้งหมดในกรอบแนวคิดถูกวัดโดยมาตราวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ (5 - Point Likert Scale) ตั้งแต่ 1 (มากที่สุด) ถึง 5 (น้อยที่สุด) การวัดตัวแปรของงานวิจัยนี้มีดังต่อไปนี้:

3.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ถูกกำหนดให้เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกมาในรูปแบบการปฏิบัติที่ดีต่อองค์กร โดยพนักงานมีความหวังดีต่อองค์กร และต้องการให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยมิได้หวังผลตอบแทนอย่างเป็นทางการ โดยวัดจากแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 18 ข้อ ซึ่งได้รับการจัดแบ่งออกเป็น 4 มิติองค์ประกอบดังนี้

1) การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น ถูกวัดด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ เกี่ยวกับการเคารพต่อกฎระเบียบ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ความร่วมมือกับกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น การมีส่วนร่วมในกระบวนการปรับปรุงและพัฒนา การเข้าร่วมประชุมอย่างสม่ำเสมอ (Dejours, 2005)

2) การปกป้ององค์กร ถูกวัดด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ซึ่งวัดเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกในรูปแบบของการรักษาชื่อเสียงและทรัพย์สินขององค์กร เช่น การดำเนินงานอย่างรัดกุม การป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายขึ้นกับทรัพย์สินขององค์กร การปกป้องชื่อเสียงขององค์กร การเก็บข้อมูลและความลับขององค์กรเป็นอย่างดี (Robert, 2013)

3) จิตอาสาอย่างสร้างสรรค์ ถูกวัดด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ซึ่งวัดเกี่ยวกับพฤติกรรมอาสาสมัครที่นอกเหนือจากหน้าที่หลักขององค์กร เช่น การอาสาปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ขาดงาน การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานกรณีเกิดปัญหาจากการทำงาน การแนะนำให้แก่พนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่ การเสียสละผลประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ (Moorman & Blakeley, 1995)

4) ความกระตือรือร้นให้กับองค์กร ถูกวัดด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ และถูกกำหนดให้เป็นพฤติกรรมในทางบวกที่แสดงออกมาความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานมุ่งมั่น เช่น ความมุ่งมั่นในพัฒนาคุณภาพการบริการ ความขยันหมั่นเพียรรักความก้าวหน้า ความทุ่มเทในการทำงาน ความตั้งใจทำงานเพื่อให้งานเสร็จจุลวง (George, 1990)

3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ความสำเร็จขององค์กรถูกวัดด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ความสำเร็จขององค์กรกำหนดให้เป็นรายได้หรือผลกำไรที่เพิ่มขึ้นขององค์กร นอกจากนี้ยังหมายถึง จำนวนลูกค้าที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เช่น มีจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง กำไรจากการดำเนินงานเพิ่มสูง ชื่อเสียงที่ดีและมีภาพลักษณ์ที่ดี มีรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ผลการดำเนินงานโดยรวมบรรลุตามวัตถุประสงค์ (Michael, 2000)

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด (Variable Measurement)

ผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) เครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญและใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try out) กับโรงแรมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 แห่ง มีค่าอยู่ระหว่าง .67-1.00 (Nunnally และ Bersstein, 1994) การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วยองค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) อยู่ระหว่าง .563-.895 และองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirm Factor Analysis: CFA) อยู่ระหว่าง .830-.940 ของข้อคำถามในแต่ละด้านด้วยค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2 ในตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบไม่ถึง .40 จะถูกตัดออกซึ่งสอดคล้องกับ Hair, et al. (2010) ที่เสนอว่า

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบต้องมีค่า .40 ขึ้นไปจึงจะถือว่ายอมรับได้ นอกจากนี้ ยังมีการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถาม ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบาค (Cronbach's alphas coefficient) มีค่าอยู่ระหว่าง .858-.917 ซึ่งมีค่ามากกว่า .80 แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง (Hair et al, 2006)

ตาราง 2 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด

| ตัวแปร | ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เชิงสำรวจ Factor Loadings: EFA | ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เชิงยืนยัน Factor Loadings: CFA | ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach Alpha) |
|-----------------------------------|---|--|---|
| การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น (CWO) | .661-.823 | .851-.908 | .902 |
| การปกป้ององค์กร (PO) | .759-.895 | .864-.940 | .899 |
| จิตอาสาอย่างสร้างสรรค์ (VCL) | .563-.839 | .830-.847 | .858 |
| ความกระตือรือร้นให้กับองค์กร(ETO) | .677-.775 | .868-.907 | .914 |
| ความสำเร็จขององค์กร (FS) | .723-.846 | .882-.922 | .917 |

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ (Statistical Techniques)

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย สถิติร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบภาวะที่ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป (Multicollinearity) และทดสอบสมมติฐานด้วย วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง (Second-order Confirmatory Factor Analysis) และโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation modeling: SEM)

4. สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล (Results and Discussion)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานพบว่าโดยส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง(ร้อยละ 55.9) อายุ 30-40 ปี (ร้อยละ 37.0) สถานภาพสมรส (ร้อยละ53.1) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 57.2) ประสบการณ์มากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 46.0) รายได้ที่ได้รับส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง มากกว่า 90,000 บาท (ร้อยละ 39.9) ตำแหน่งอื่น ๆ (ร้อยละ 71.1) รูปแบบบริษัทจำกัด (ร้อยละ 92.3) ระดับมาตรฐานส่วนมากอยู่ในระดับ 4 ดาว (ร้อยละ 61.7) มีที่ตั้งภาคใต้ (ร้อยละ 40.2) ทุนมากกว่า 150,000,000 บาท (ร้อยละ 33.1) พนักงานมากกว่า 150 คน (ร้อยละ 37.6) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระหว่าง 5-10 ปี (ร้อยละ 34.4) รายได้มากกว่า 100,000,000 บาท (ร้อยละ 29.6) สมาชิกที่เป็นสมาชิก (ร้อยละ 61.7) ลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าชาวไทยและชาวต่างประเทศ (ร้อยละ 64.3) และจากการศึกษา ค่าเฉลี่ย(Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) จำแนกรายตัวแปรพบว่า จิตอาสาอย่างสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.953 รองลงมาคือการให้ความร่วมมือกับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย 3.924 ความสำเร็จขององค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.870 ความกระตือรือร้นให้กับองค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.766 และการปกป้ององค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.753 ตามลำดับ (ตารางที่ 3)

2. การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (ตารางที่ 2) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงมีค่าอยู่ระหว่าง .512- .747 ซึ่งทุกคู่มีความสัมพันธ์แบบมีทิศทางเดียวกันและมีค่าไม่เกิน .8 ดังนั้น จึงไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์สูงเกินไป (Multicollinearity) (Hair et al., 2010).

ตาราง 3 การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

| ตัวแปร | CWO | PO | VCL | ETO | FS |
|------------------------------------|---------|---------|---------|---------|-------|
| ค่าเฉลี่ย (Mean) | 3.924 | 3.753 | 3.953 | 3.766 | 3.870 |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) | .649 | .797 | .688 | .716 | .762 |
| การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น (CWO) | | | | | |
| การปกป้ององค์กร (PO) | .562*** | | | | |
| จิตอาสาอย่างสร้างสรรค์ (VCL) | .702*** | .522*** | | | |
| ความกระตือรือร้นให้กับองค์กร (ETO) | .710*** | .512*** | .747*** | | |
| ความสำเร็จขององค์กร (FS) | .549*** | .461*** | .617*** | .624*** | |

** P < .01, *** P < .001

3. การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (ภาพที่ 2) รูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุ โดยมีค่าไคว์-สแควร์ เท่ากับ 85.485 ระดับองศาความเป็นอิสระ df เท่ากับ 68 ค่าไคว์-สแควร์หารด้วยองศาอิสระเท่ากับ 1.218 มีค่าไม่เกิน 2 ตามค่าเกณฑ์ของ Bollen (1989) p-value เท่ากับ .052 พิจารณาจากการวิเคราะห์ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน GFI มีค่าเท่ากับ .953 ค่า AGFI เท่ากับ .926 ค่า CFI เท่ากับ .995 ซึ่งทั้งหมดมีค่าเข้าใกล้ 1 และค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMSEA) มีเท่ากับ .026 เข้าใกล้ศูนย์ ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์หาค่าอยู่บนพื้นฐานระดับค่าสถิติที่แนะนำ (Kline, 2011; Hair et al., 2010; กัลยา วาณิชยปัญญา, 2557) ตามตารางที่ 4

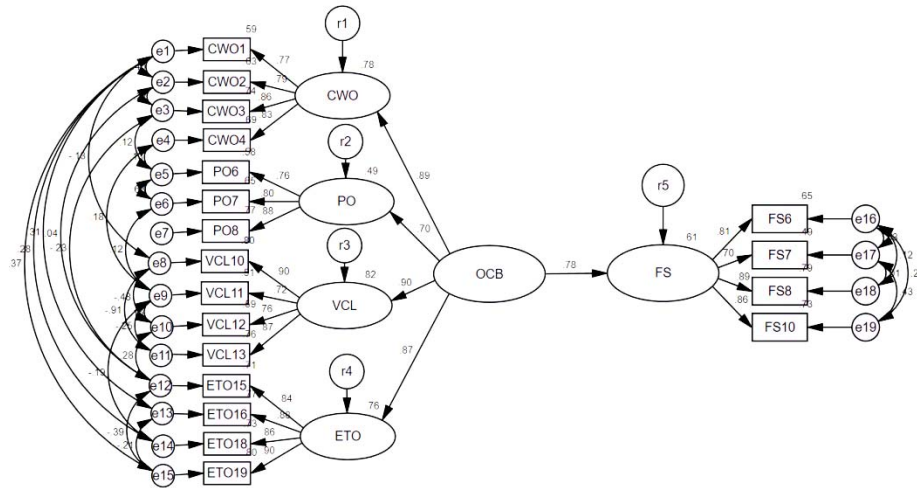
ตาราง 4 ค่านำหนักองค์ประกอบและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด

| เกณฑ์ดัชนี | χ^2 / df | p-value | GFI | AGFI | CFI | RMSEA |
|----------------|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| ค่าสถิติที่ได้ | 1.218 | .052 | .953 | .926 | .995 | .026 |
| การยอมรับ | < 2.00 | > .05 | > .900 | > .900 | > .900 | < .05 |
| ผลการพิจารณา | ผ่านเกณฑ์ | ผ่านเกณฑ์ | ผ่านเกณฑ์ | ผ่านเกณฑ์ | ผ่านเกณฑ์ | ผ่านเกณฑ์ |

การทดสอบสมมติฐาน

จากผลการการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองพบว่า การให้ความร่วมมือกับผู้อื่นเป็นมิติองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอย่างมีนัยสำคัญ ($r = 886, p < .001$) สอดคล้องกับการศึกษาของ Katz (1964) ที่ระบุว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร พนักงานต้องมีการให้ความร่วมมือกับผู้อื่น การปกป้ององค์กร เป็นมิติองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอย่างมีนัยสำคัญ ($r = .700, p < .001$) สอดคล้องกับการศึกษาของ Yen and Niehoff (2004) ที่พบว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต้องปกป้องทรัพย์สินขององค์กร จิตอาสาอย่างสร้างสรรค์เป็นมิติองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอย่างมีนัยสำคัญ ($r = .904, p < .001$) สอดคล้องกับการศึกษาของ Katz (1964) ที่ระบุว่า การเสียสละส่วนตัวนั้นเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร และ ความกระตือรือร้นให้กับองค์กรเป็นมิติองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอย่างมีนัยสำคัญ ($r = .874$) สอดคล้องกับการศึกษาของ MacKenzie, Podsakoff และ Ahearne (1998) ที่ระบุว่าความขยัน มั่นเพียร ฝึกฝนตัวเอง เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ดังนั้น สมมติฐานที่ H1a, H1b, H1c และ H1d, จึงได้รับการสนับสนุน

การวิเคราะห์สมการโครงสร้างเต็มรูปแบบพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรที่ประกอบไปด้วย การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น การปกป้ององค์กร จิตอาสาอย่างสร้างสรรค์ และความกระตือรือร้นให้กับองค์กร มีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จขององค์กร ($r = .779, P < .001$) สอดคล้องกับการศึกษาของ Organ (1988) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ H2



$$\chi^2/df = 1.218, p = .052, GFI = .953, AGFI = .926, CFI = .995, RMSEA = .026$$

ภาพที่ 2 ตัวแบบสมการโครงสร้าง

ตาราง 4 ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปร

| Paths | Standardized Regression Weights | | R^2 | p-value | Hypotheses |
|-----------|---------------------------------|---------------|-------|---------|--------------|
| | Second-order CFA | Direct effect | | | |
| CWO ← OCB | .886 | - | .785 | .000 | H1a: Support |
| PO ← OCB | .700 | - | .489 | .000 | H1b: Support |
| VCL ← OCB | .904 | - | .817 | .000 | H1c: Support |
| ETO ← OCB | .874 | - | .764 | .000 | H1d: Support |
| OCB → FS | - | .779 | .607 | .000 | H2: Support |

5. ประโยชน์ของงานวิจัย

5.1 ประโยชน์เชิงทฤษฎี

งานวิจัยนี้พยายามที่จะขยายความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร เพื่อช่วยเพิ่มความเข้าใจในแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรซึ่งมีผลกระทบทางทฤษฎีสองประเด็น ประเด็นแรก งานวิจัยนี้ทบทวนวรรณกรรมของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรก่อนหน้านี้และพบว่าแนวคิดที่ได้รับการอ้างอิงอย่างแพร่หลาย คือ ห้ามิติองค์ประกอบของ Organ (1988) อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ครอบคลุมคำนิยามที่มีการศึกษาในปัจจุบัน งานวิจัยนี้พัฒนาตัวบ่งชี้มิติองค์ประกอบใหม่คือ การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น การปกป้ององค์กร จิตอาสาอย่างสร้างสรรค์ และความกระตือรือร้นให้กับองค์กร เป็นสี่มิติองค์ประกอบของ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ประเด็นที่ส่งงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์จากอุตสาหกรรมธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

5.2 ประโยชน์เชิงการจัดการ

การศึกษานี้ช่วยให้ผู้บริหารองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร อันจะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ผู้บริหารและผู้จัดการควรสร้างความสามัคคีภายในองค์กรเพื่อให้พนักงานเกิดความร่วมมือกันในการทำงาน ช่วยกันดูแลสอดส่องเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินและชื่อเสียงขององค์กร พร้อมทั้งปลุกฝังให้พนักงานมีจิตอาสา เสียสละเพื่อส่วนรวม และกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

6. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

ควรศึกษาเพิ่มเติมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและเป็นการยืนยันผลการวิจัย โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการประชุมกลุ่ม (Focus Group) ควรมีการศึกษาคำแปรอื่นที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร เช่น ผู้นำการเปลี่ยนแปลง การสนับสนุนขององค์กร การรับรู้ความยุติธรรม และ ความไว้วางใจจากองค์กร สุดท้ายควรมีการศึกษาในอุตสาหกรรมอื่น เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างครบถ้วน

References

- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing research* (7th ed.). New York: John Wiley and Sons.
- Agranov, R. & McGuire, M. (2001). Big questions in public network management research. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 11 (3), 295-326.
- Andrew, S. & León-Cázares, F. (2015). Mediating effects of organizational citizenship behavior on organizational performance: Empirical analysis of public employees in Guadalajara, Mexico. *EconoQuantum*, 12(2), 71-92.
- Armstrong, J. S. & Overton, T. S. (1977). Estimating non-response bias in mail surveys. *Journal of Marketing Research*, 14(1), 396-402.
- Barkay, T. (2012). Employee volunteering: soul, body and CSR. *Social Responsibility Journal*, 8(1), 48-62.
- Becker, G. (1993). Nobel Lecture: The economic way of looking at behavior. *The Journal of Political Economy*, 101(3), 385-409.
- Behnia, B. (2012). Volunteering with newcomers: The perspectives of Canadian - and foreign-born volunteers. *Canadian Journal of Nonprofit and Social Economy Research*, 3(2), 6-23.
- Bollen, K. A. (1986). Sample size and bentler and Bonett's normed fit index. *Psychometrika*, 51(3), 375-77.
- Brown, E. (1999). Assessing the value of volunteer activity. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 28(1), 3-17.
- Dechow, N. & Mourissen, J. (2005). Enterprise resource planning systems, management control and the quest for integration. *Accounting, Organizations and Society*, 30(7-8), 691-733.
- Dejours, C. (2005). *The Human Factor* (5th ed.). Rio de Janeiro, RJ: FGV Editora.

- Diedericks, E. (2012). *Flourishing of employees in the information technology industry in South Africa. Doctoral dissertation. Vanderbijlpark, South Africa: North-West University.*
- Dyne, L. & Lepine, J. A. (1998). Helping and voice extra-role behavior: Evidence of construct and predictive validity. *Academy of Management Journal*, 41(1), 108-119.
- George, J. M. (1990). Personality, affect and behavior in groups. *Journal of Applied Psychology*, 75(2), 107-116.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2006). *Multivariate data analysis* (5th ed.). Upper Sadie River: NJ, Pearson Education Incorporation.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin B. J., & Anderson R. E. (2010). *Multivariate data analysis*. (7th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Hendricksen, C. (2002). *The research web: asynchronous collaboration in social scientific research*. PhD dissertation, University of Washington, Seattle, WA
- Katz, D. (1964). The motivational basis of organizational behavior. *Behavioral Science*, 9(2), 131-146.
- Kim, H. (2014). Transformational leadership, organizational clan culture, organizational affective commitment, and organizational citizenship behavior: a case of South Korea's public sector. *Public Organization Review*, 14(3), 397-417.
- Kongsompong, K., Green, R., & Patterson, P. (2009). Collectivism and social influence in the buying decision: A four-country study of inter- and intra-national differences. *Australasian Marketing Journal*, 17(3), 142-149.
- MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Ahearne, M. (1998). Some possible antecedents and consequences of in-role and extra-role salesperson performance'. *Journal of Marketing*, 62, (3), 87-98.
- Miao, R. (2011). Perceived organizational support, job satisfaction, task performance and organizational citizenship behavior in china. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 12(2), 105-127.
- Michael, J. (2000). Implications and refinements of the establishing operation concept. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 33(4), 401-410.
- Moorman, R. H. & Blakeley, G. L. (1995). Individualism-collectivism as an individual difference predictor of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16(2), 127-42.
- Morrison, E. W. (1994). Role definitions and organizational citizenship behavior: The importance of the employee's perspective. *Academy of Management journal*, 37(6), 1543-1567.
- Mostafa, A. S. & Leon-Cazares, F. (2016). Public service motivation and organizational performance in mexico: testing the mediating effects of organizational citizenship behaviors. *International Journal of Public Administration*, 39(1), 40.
- Nunnally, C. & Bernstein, H. (1994). *Psychometric theory*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Øgaard, T., Marnburg, E., & Larsen, S. (2008). Perceptions of organizational structure in the hospitality industry: Consequences for commitment, job satisfaction and perceived performance. *Tourism Management*, 29(4), 661-671.

- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & MacKenzie, S. B. (1997), Organisational citizenship behavior and the quality and quantity of work group performance. *Journal of Applied Psychology*, 82(2), 262-270.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *The Leadership Quarterly*, 1(2), 107-142.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (1997). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- 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*, 26(3), 513-563.
- Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., & Blume, B. D. (2009). Individual-and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 122.
- Rao, M. S. (2015). Employers hire for attitude and train for skill: Enthusiastic candidates often land the offer of a job. *Human Resource Management International Digest*, 23(4), 33-34.
- Robert, E. H. (2013). *The importance of a risk register in risk management*. Retrieved May 1, 2016, from http://www.roughnotes.com/rnmagazine/2013/january/2013_01p034.htm
- Taniguchi, H. (2012). The determinants of formal and informal volunteering: Evidence from the American time use survey. *Voluntas*, 23(4), 920-939.
- Shahin, A., Javad, S., & Javad, K. (2014). Developing a model for the influence of perceived organizational climate on organizational citizenship behavior and organizational performance based on balanced score card. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 63(3), 290-307.
- Shetach, A. & Marcus, O. (2015). Citizenship-behavior, cooperation and job satisfaction of medical and nursing teams in an Israeli hospital. *Team Performance Management*, 21(3/4), 181-198.
- Shin, Y., Oh, W., Sim, C., & Lee, J. (2016). A multilevel study of supportive leadership and individual work outcomes: the mediating roles of team cooperation job satisfaction, and team commitment. *Journal of Applied Business Research*, 32(1), 55.
- Walumbwa, F. O., Hartnell, C., A., & Oke, A. (2010). Servant leadership, procedural justice climate, service climate, employee attitudes, and organizational citizenship behavior: A cross-level investigation. *Journal of Applied Psychology*, 95(3), 517.

- Walz, S. M. & Niehoff, B. P. (1996). Organizational citizenship behaviors and their effect on organizational effectiveness in limited menu restaurants. *Academy of Management Best Papers Proceedings*, 307-311.
- Williams, L. J. & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617.
- Yen, H. R. & Niehoff, B. P. (2004), Organizational citizenship behaviors and organizational effectiveness: Examining relationships in Taiwanese banks. *Journal of Applied Social Psychology*, 34(8), 1617-1637.