

การพัฒนาตัวบ่งชี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรสู่ความสำเร็จขององค์กร ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

Developing Indicators of organizational citizenship behavior to firm success:

An empirical research of hotel businesses in Thailand

วศิน เพชรพงศ์พันธ์*

Wasin Phetphongphan*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) พัฒนาตัวบ่งชี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร และ 2) ศึกษาผลผลกระทบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรต่อความสำเร็จขององค์กรธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยจำนวน 311 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขั้นต้นที่สอง และโมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า โมเดลการวิเคราะห์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ ($\chi^2/df = 1.218$, $p = .052$, $GFI = .953$, $AGFI = .926$, $CFI = .995$, $RMSEA = .026$) ผลการวิจัย พบว่า 1) การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น การปกป้ององค์กร จิตอาสาอย่างสร้างสรรค์ และ ความกระตือรือร้นให้กับองค์กร เป็นสัมมติองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร และ 2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมีผลผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมควรส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรให้ความร่วมมือในการทำงาน การปกป้ององค์กร พร้อมทั้งมีจิตอาสาเพียร์สัน 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 of 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

การเปลี่ยนแปลงของโลกกวัตันในปัจจุบัน ทำให้ทุกองค์กรต้องพึ่งกับสภาพแวดล้อมในการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น องค์กรจึงต้องมีการจัดการทรัพยากรภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขัน Becker (1993) ระบุว่า ทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กรคือทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งได้รับการยอมรับว่า เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ทรัพยากรมนุษย์นั้นมีบทบาทสำคัญในภาคของธุรกิจการให้บริการ เป็นอย่างสูง ทรัพยากรมนุษย์ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร และทำให้กลยุทธ์เป็นปัจจัยสำคัญต่อ ความสำเร็จของอุตสาหกรรมการบริการ (Øgaard, Marnburg, & Larsen, 2008)

ธุรกิจการบริการยอมภาคหัวใจให้สมนาคุณในองค์กรไม่เพียงแต่ทำหน้าที่ที่จำเป็นเท่านั้น แต่ยังคาดหวังให้ช่วยเพื่อนร่วมงานในด้านอื่นด้วยความเต็มใจ เพื่อเห็นแก่ประโยชน์ส่วนร่วมขององค์กร ดังนั้นนักวิชาการทั้งหลายที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กร จะมีการศึกษามุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมของพนักงานในเชิงบทบาทนวนิยมที่เกี่ยวกับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (organizational citizenship behavior: OCB) ซึ่งจากการบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรนั้นพบว่าส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรโดยตรง (Podsakoff et al., 2000; Organ, 1988) อย่างไรก็ตามในบริบทของประเทศไทยนั้น อาจมีความแตกต่างกับค่านิยมและวัฒนธรรมต่างชาติในเรื่องของ ปัจเจกนิยม (Individualism) และสังคมพึ่งพา (Collectivism) ขึ้นมาจากการให้ความเคารพผู้อ่อนล้า การยำเกรงต่อผู้บังคับบัญชา และการอยู่แบบญาติมิตร (Kongsompong, Green, & Patterson, 2009)

ดังนั้น ในงานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาตัวบ่งชี้ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรในบริบทของประเทศไทยอันนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรธุรกิจการให้บริการในประเทศไทยซึ่งธุรกิจโรงแรม (Hotel Businesses) เป็นธุรกิจบริการที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและการค้าในประเทศไทยเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากธุรกิจโรงแรมมีความเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ ทำให้ช่วยต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น โดยในปี 2558 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติประมาณ 29.35 ล้านคน

(ม.ค. – พ.ย. 2558) เพิ่มขึ้นร้อยละ 24.3 (ม.ค. – พ.ย. 2557) สร้างรายได้ถึง 1.68 ล้านล้านบาท (สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2558: เทบีไซต์) โดยธุรกิจโรงเรน มีส่วนแบ่งร้อยละ 30.5 คิดเป็น 5.12 แสนล้านบาท ส่งผลทำให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงในธุรกิจโรงเรน อีกทั้งพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของลูกค้าที่ร่มด้วยความต้องการค่าใช้จ่ายมากขึ้น ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการของพนักงานเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าและความสำเร็จขององค์กร

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัย การพัฒนาตัวบ่งชี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีสู่ความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจโรงเรนในประเทศไทยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) การพัฒนาตัวบ่งชี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร 2) ศึกษาผลผลกระทบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรต่อความสำเร็จขององค์กร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารธุรกิจโรงเรน ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้แนวทางสำหรับผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดกลยุทธ์ส่งเสริมการบริการของธุรกิจโรงเรน และเพื่อส่งเสริมให้ธุรกิจโรงเรนมีประสิทธิภาพการให้บริการและผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานงานวิจัย

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรได้รับการศึกษาตั้งมาแต่ช่วงปลายปี 1970 กว่าสามทศวรรษที่ความสนใจในประเด็นเหล่านี้ได้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ นักวิชาการที่มีความสนใจในประเด็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรได้ให้คำนิยามไว้หลากหลายเช่น Organ (1988) ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรว่า คือพฤติกรรมของบุคคลที่มีส่วนช่วยในการส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นโดยตรงหรือทางอ้อม โดยไม่ได้มาจากกระบวนการให้รางวัลอย่างเป็นทางการ Williams และ Anderson (1991) ระบุว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึงการให้ความร่วมมือเชิงรุกและความช่วยเหลือในหมู่เพื่อนร่วมงาน ซึ่งสำหรับองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีคือ พฤติกรรมที่แสดงออกโดยพนักงานที่จะทำสิ่งดีให้แก่องค์กร และ Podsakoff, Ahearne and Mackenzie (1997) ยังกล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรสามารถกำหนดเป็นพฤติกรรมการตัดสินใจของพนักงานที่ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กรโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกันกับองค์กร จากการศึกษาคำนิยามจากนักวิจัยหลายท่าน บทความนี้กำหนดให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร คือ พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกมาในรูปแบบการปฏิบัติที่ดีต่อองค์กร นอกเหนือจากการที่ได้รับมอบหมายโดยพนักงานมีความหวังดีต่อองค์กร และต้องการให้องค์กรประสบความสำเร็จโดยมีได้หวังผลตอบแทนอย่างเป็นทางการ นอกจากนี้นักวิชาการหลายท่านยังได้ระบุมิติองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรไว้หลายรูปแบบ ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปดังตารางที่ 1 ดังนี้

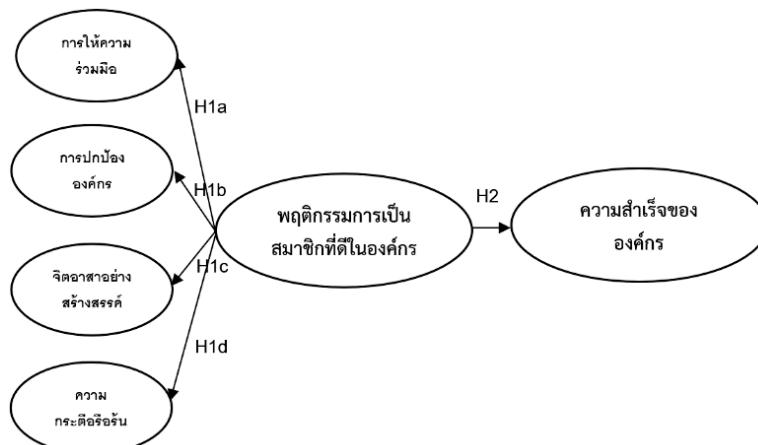
ตาราง 1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับมิติองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

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

ตาราง 1 ต่อ

นักวิชาการ	มิติองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร
Organ (1988)	พลเมืองดี (Civil Virtue) ความบริสุทธิ์ใจ (Altruism) มีจิตสำนึกรู้ (Conscientiousness) น้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) และ น้ำใจ (Courtesy)
Yen and Niehoff (2004)	ความบริสุทธิ์ใจ (Altruism) มีจิตสำนึกรู้ (Conscientiousness) พลเมืองดี (Civic Virtue) ความสามัคคี (Interpersonal Harmony) และ ปกป้องทรัพย์สินองค์กร (Protecting Company Resource)
Diedericks (2012)	การมุ่งเน้นบุคคล (Interpersonal Orientation) และ การมุ่งเน้นองค์กร (Organizational Orientation)

จากการทบทวนวรรณกรรมจากหลายงานวิจัยที่ได้รับการข้างขึ้นอย่างแพร่หลายพบว่าคือ ห้ามิติ องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของ Organ (1988) ที่ประกอบไปด้วย ความไม่เห็นแก่ตัว (altruism) การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ (Generalized Compliance) ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) ความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) และ ความเป็นพลเมืองดี (Civic Virtue) อย่างไรก็ตามในประเทศไทยนั้น อาจมี ความแตกต่างกับค่านิยมและวัฒนธรรมต่างชาติในเรื่องของ ปัจเจกนิยม (Individualism) และสังคมพึ่งพา (Collectivism) งานวิจัยนี้จึงพยายามศึกษาถึงปัจจัยที่เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย และเพื่อให้เป็นไปตามคำ นิยามและมิติองค์ประกอบที่ได้ศึกษาไว้ก่อนหน้านี้ งานวิจัยนี้จึงระบุให้ ความกระตือรือร้น (Enthusiastic) และ ความมี จิตอาสา (Volunteering) รวมอยู่ในมิติองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร งานวิจัยนี้กำหนดให้ การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperating with others) การปกป้ององค์กร (Protecting the Organization) จิตอาสา อย่างสร้างสรรค์ (Volunteering Constructive Ideas) และ ความกระตือรือร้นให้กับองค์กร (Enthusiastic To Organization) เป็นสิ่มต้องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ครอบแนวคิดของงานวิจัยจึงมีดังนี้ (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperating with others: CWO)

แนวคิดของ Dyne และ LePine (1998) ระบุว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรเกี่ยวข้องกับพุทธิกรรมของแต่ละบุคคลที่รักษาหรือเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่นพุทธิกรรมความร่วมมือ นอกจากนี้ Shetach และ Marcus (2015) กล่าวว่า เป็นความเด็มใจของพนักงาน ในการให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน ให้ความสนับสนุนต่อ กิจกรรมของเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มที่ ในทำนองเดียวกัน Hendrickson (2002) กำหนดให้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรเป็นความร่วมมือระหว่างสมาชิกในองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับ Shin, Oh, Sim และ Lee (2016) ที่กำหนดให้กระบวนการทำงานร่วมกัน คือ การช่วยเหลือและคำนึงถึงความต่อเนื่องขององค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงกำหนดให้การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น คือ การทำงานร่วมกันและการประสานงานกันระหว่างพนักงาน (Dejours, 2005) ซึ่งเป็นหนึ่งในมิติองค์ประกอบของพุทธิกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

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

การศึกษาของ Robert (2013) ระบุไว้ว่า การปกป้ององค์กร คือ พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกในรูปแบบของการรักษาชื่อเสียงและทรัพย์สินขององค์กร ในทำนองเดียวกัน Miao (2011) กล่าวว่า การปกป้ององค์กร คือ พุทธิกรรมที่ใกล้เคียงกับความรู้สึกที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งถูกระบุเป็นพุทธิกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร สอดคล้องกับ Kim (2014) ที่กำหนดให้การปกป้องชื่อเสียงและสินทรัพย์ขององค์กรเป็นส่วนหนึ่งของพุทธิกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ดังนั้นสมมติฐานคือ

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

ความมุ่งมั่นของคนทำงานที่มุ่งเน้นในมิติองค์ประกอบของพุทธิกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (Organ, 1988; Podsakoff, et al., 1990) ซึ่งความมุ่งมั่นของคนทำงานที่มุ่งเน้นในพุทธิกรรมที่สัมภารใจช่วยผู้อื่น โดยเฉพาะกรณีที่เพื่อนร่วมงานพบปัญหาเพื่อให้งานของเขารถกัน ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่ปกติ นอกจากนี้ Barkay (2012) ระบุว่า เป็นการสมัครใจอย่างเต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหรือการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับการทำงานโดยที่ไม่ได้ถูกบังคับหรือเป็นหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ Podsakoff et al. (2000) ระบุว่า เป็นความรู้สึกเป็นอันหนึ่ง อันเดียวกันและมีความห่วงใยในผู้อื่น นอกจากนี้ Taniguchi (2012) ได้กำหนดให้จิตอาสาอย่างสร้างสรรค์เป็นการช่วยผู้อื่นเมื่อประสบปัญหา รวมไปถึงการช่วยแนะนำให้คำปรึกษากับพนักงานใหม่ ให้สามารถทำงานให้เสร็จสิ้นได้ตามที่ได้รับหมาย จากการทบทวนวรรณกรรมเบื้องต้นในบทความนี้ ความมุ่งมั่นของคนทำงานที่มุ่งเน้นในพุทธิกรรมที่ดีในองค์กร จิตอาสาอย่างสร้างสรรค์ จึงถูกระบุให้เป็นมิติองค์ประกอบของพุทธิกรรมที่ดีในองค์กร (Moorman & Blakeley, 1995; Morrison, 1994) ดังนั้นสมมติฐานคือ

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

Rao (2015) ระบุว่าความกระตือรือร้นเป็นพุทธิกรรมของพนักงานที่ต้องการนำเสนอความสามารถของตนเองให้กับนายจ้างได้เห็น เพราะพวกรู้ว่าต้องการความก้าวหน้าในอาชีพ ดังนั้นแล้ว ในบทความนี้ความกระตือรือร้นต่อองค์กรเป็นการแสดงออกถึงความขยันหมั่นเพียรในการดำเนินงาน เป็นความมุ่งมั่นของพนักงานในการปรับปรุงประสิทธิภาพของพวกรู้ว่าต้องการให้ความกระตือรือร้นนี้เป็นมิติองค์ประกอบของพุทธิกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ Organ (1988) ที่ระบุให้ความกระตือรือร้นของพนักงานเป็นมิติองค์ประกอบของพุทธิกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรดังนั้นสมมติฐานคือ

สมมติฐาน 1d: ความกระตือรือร้นให้กับองค์กรเป็นมิติองค์ประกอบของพุทธิกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

ความสำเร็จขององค์กร (Firm Success: FS)

Dechow (2005) กล่าวว่า ความสำเร็จขององค์กรเป็นรายได้หรือผลกำไรที่เพิ่มขึ้นขององค์กร นอกเหนือจากนี้ อาจหมายถึงจำนวนลูกค้าที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอีกด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของ Michael (2000) ที่กำหนดความสำเร็จของบริษัท เนื่องจากจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นบทความนี้จึงมุ่งเน้นไปที่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรไม่ว่าจะเป็นรายได้หรือผลกำไรที่เพิ่มขึ้น

การวิจัยในช่วงหลายปีที่ผ่านมาพบว่าความสำเร็จขององค์กรนั้นเกิดขึ้นจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร (Andrew & León-Cázares, 2015; Kim, 2014; Shahin, Javad, & Javad, 2014 ; Walumbwa et al. 2010) ซึ่งการวิเคราะห์ของ Podsakoff et al. (2009) ชี้ให้เห็นว่า OCB มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานและความสำเร็จขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับ Mostafa และ Leon-Cázares (2016) ที่ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรพบว่า เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์โดยรวมแก่องค์กร จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานมีส่วนผลต่อการความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นสมดุรานคือ

สมมติฐาน 2 : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จขององค์กร

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ธุรกิจในประเทศไทยถูกเลือกเป็นประชากรในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากพฤติกรรมการทำงานของพนักงานเป็นส่วนสำคัญต่อธุรกิจการให้บริการ งานวิจัยนี้ใช้ฐานข้อมูลของเว็บไซต์ของ Agoda Company Pte. Ltd., Thailand เนื่องจากได้รับความนิยมและได้รับการยอมรับจากทั่วโลก(www.agoda.com/Thailand, เข้าถึงครั้งล่าสุด เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2559) ซึ่งฐานข้อมูลนี้สามารถแสดงระดับของมาตรฐาน(ระดับดาว) และสามารถยืนยันข้อมูลได้ว่า โรงเรียนยังอยู่ในการดำเนินธุรกิจ ผู้วิจัยเลือกโรงเรียนที่จัดอยู่ในระดับมาตรฐาน สี่ – ห้าดาว ทั้งหมด 1195 โรงเรียน เป็นประชากรในการศึกษาเพื่อไม่ให้เกิดความแตกต่างของขนาดธุรกิจที่มีขนาดใหญ่และขนาดเล็ก การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(Email) โดยเลือกผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประธานกรรมการ (CEO) หรือผู้บริหารระดับสูง (Top Management) หลังจากที่มีการส่งแบบสอบถามไปยังผู้ตอบแบบสอบถาม 1195 แห่ง ซึ่งมี 25 แห่งปฏิเสธเนื่องจาก บริษัทเหล่านี้ยกเลิกการประกอบกิจการหรือย้ายไปยังอยู่ที่อื่น แล้ว ดังนั้นโรงเรียน 1170 แห่งเป็นจำนวนการตอบแบบสอบถามที่ถูกต้อง ซึ่งได้รับการตอบรับ 326 กลุ่มตัวอย่าง อย่างไรก็ตาม 15 กลุ่มตัวอย่างมีข้อมูลไม่สมบูรณ์จึงถูกตัดออกจากการวิเคราะห์ สุดท้ายมีเพียง 311 แบบสำรวจที่สมบูรณ์ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไปได้ ผลการตอบสนองของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ที่ 26.58% จากประชากรทั้งหมด นับว่าเหมาะสมตามที่ Aaker, Kumar และ Day (2001) ระบุว่าร้อยละ 20 ของอัตราการตอบกลับจากการสำรวจทางไปรษณีย์ เพียงพอต่อการเป็นตัวแทนของประชากร จากนั้นบทความนี้ได้ทดสอบความคลาดเคลื่อนจากการไม่ตอบแบบสอบถาม(Non-response bias) ตามวิธีของ Armstrong และ Overton (1977) เพื่อให้แน่ใจว่า กลุ่มตัวอย่างสุดท้ายที่ได้รับสามารถเป็นตัวแทนของประชากรในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 311 กลุ่ม ที่ได้รับถูกแบ่งเป็นกลุ่มที่กลับมาก่อนเป็นครึ่งแรกและที่กลับมาหลังเป็นครึ่งหลัง อย่างละเท่า ๆ กัน โดยใช้คุณลักษณะของบริษัทเป็นตัววิเคราะห์ จากนั้นทดสอบด้วยสถิติ t-test ผลการวิเคราะห์พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ระหว่างสองกลุ่มตัวอย่าง จึงสามารถสรุปได้ว่างานวิจัยนี้จะไม่เกิดปัญหาความคลาดเคลื่อนจากการไม่ตอบแบบสอบถาม

3.2 การวัดคุณภาพลักษณะตัวแปร

การวัดและการประเมินผลการตอบสนองได้รับการพัฒนาจากหลายแหล่งรวมถึงวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยใช้คำนิยามจากการนิยามมาตรฐานสร้างเป็นข้อคำถาม แต่ละตัวแปรทั้งหมดในกรอบแนวคิดถูกวัดโดยมาตรวัดแบบลิคิร์ท 5 ระดับ (5 - Point Likert Scale) ตั้งแต่ 1 (มากที่สุด) ถึง 5 (น้อยที่สุด) การวัดตัวแปรของงานวิจัยนี้มีดังต่อไปนี้:

3.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

พุติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ถูกกำหนดให้เป็นพุติกรรมของพนักงานที่แสดงออกมาในรูปแบบการปฏิบัติที่ดีต่อองค์กร โดยพนักงานมีความหวังดีต่อองค์กร และต้องการให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยมีได้หวังผลตอบแทนอย่างเป็นทางการ โดยวัดจากแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 18 ข้อ ซึ่งได้รับการจัดแบ่งออกเป็น 4 มิติองค์ประกอบดังนี้

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

2) การปกป้ององค์กร ถูกวัดด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ซึ่งวัดเกี่ยวกับพุติกรรมของพนักงานที่แสดงออกในรูปแบบของการรักษาซื่อสัม更有และทรัพย์สินขององค์กร เช่น การดำเนินงานอย่างรัดกุม การป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายขึ้นกับทรัพย์สินขององค์กร การปกป้องซื่อสัมขององค์กร การเก็บข้อมูลและความลับขององค์กรเป็นอย่างดี (Robert, 2013)

3) จิตอาสาอย่างสร้างสรรค์ ถูกวัดด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ซึ่งวัดเกี่ยวกับพุติกรรมอาสาสมัครที่นอกเหนือจากหน้าที่หลักขององค์กร เช่น การอาสาปฏิบัติงานแทนเพื่อคนร่วมงานที่ขาดงาน การช่วยเหลือเพื่อคนร่วมงานกรณีเกิดปัญหาจากการทำงาน การแนะนำให้แก่พนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่ การเสียสละผลประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ (Moorman & Blakeley, 1995)

4) ความกระตือรือร้นให้กับองค์กร ถูกวัดด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อและถูกกำหนดให้เป็นพุติกรรมในทางบวกที่แสดงออกมาความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานมุ่งมั่น เช่น ความมุ่งมั่นในพัฒนาคุณภาพการบริการ ความชื่นชมที่มีต่อวิธีรักความก้าวหน้า ความทุ่มเทในการทำงาน ความตั้งใจในการเพื่อให้งานเสร็จลุล่วง (George, 1990)

3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ความสำเร็จขององค์กรถูกวัดด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ความสำเร็จขององค์กรกำหนดให้เป็นรายได้หรือผลกำไรที่เพิ่มขึ้นขององค์กร นอกเหนือนี้ยังหมายถึง จำนวนลูกค้าที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เช่น มีจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง กำไรจากการดำเนินงานเพิ่มสูง ซึ่งเสียงที่ดีและมีภาพลักษณ์ที่ดี มีรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ผลการดำเนินงานโดยรวมบรรลุตามวัตถุประสงค์ (Michael, 2000)

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด (Variable Measurement)

ผู้จัดได้มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) เครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญและใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try out) กับโรงเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 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 ของข้อคำถามในแต่ละด้านด้วยค่าลำดับขององค์ประกอบ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2 ในตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบไม่ถึง .40 จะถูกตัดออกซึ่งสอดคล้องกับ Hair, et al. (2010) ที่เสนอว่า

ค่าอำนาจหน้าของค่าประกอบต้องมีค่า .40 ขึ้นไปจึงจะถือว่ามีนัยสำคัญทางวิทยาศาสตร์ได้ นอกจากนี้ ยังมีการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถาม ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลfa ครอนบัค (Cronbach's alphas coefficient) มีค่าอยู่ระหว่าง .858-.917 ซึ่งมีค่ามากกว่า .80 แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง (Hair et al, 2006)

ตาราง 2 ค่าอำนาจหน้าของค่าประกอบและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด

ตัวแปร	ค่าอำนาจหน้าของค่าประกอบ	ค่าอำนาจหน้าของค่าประกอบ	ค่าความเชื่อมั่น
	เชิงสำรวจ	เชิงยืนยัน	(Cronbach Alpha)
	Factor Loadings: EFA	Factor Loadings: CFA	
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)

การวิจัยครั้นได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย สถิติร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร อิสระโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบภาวะที่ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป (Multicollinearity) และทดสอบสมมติฐานด้วย วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันดับที่สอง (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 (ร้อยละ 53.1) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 57.2) ประสบการณ์มากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 46.0) รายได้ที่ได้รับส่วนใหญ่คู่ในระหว่างมากกว่า 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) ระยะเวลาใน การปฏิบัติงานอยู่ในระหว่าง 5-10 ปี (ร้อยละ 34.4) รายได้มากกว่า 100,000,000 บาท (ร้อยละ 29.6) สมาชิกที่เป็น สมาชิก (ร้อยละ 61.7) ลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าชาวไทยและชาวต่างประเทศ (ร้อยละ 64.3) และจากการศึกษา ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกรายตัวแปรพบว่า จิตอาสาอย่างสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.953 รองลงมาคือการให้ความร่วมมือกับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย 3.924 ความสำเร็จขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.870 ความ กระตือรือร้นให้กับองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.766 และการปกป้ององค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.753 ตามลำดับ (ตารางที่ 3)

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

ตาราง 3 การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สัมพันธ์แบบเพียร์สัน

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)					
การปักป้ององค์กร (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 โดยมีค่าไคร์-สแควร์ เท่ากับ 85.485 ระดับของความเป็นอิสระ df เท่ากับ 68 ค่าไคร์-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 และค่าดัชนีจากการกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ(RMSEA) มีเท่ากับ .026 เข้าใกล้ศูนย์ ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ทดสอบอยู่บนพื้นฐานระดับค่าสถิติที่แนะนำ(Grace, 2011; Hair et al., 2010; กลั่nya วนิชย์บัญชา, 2557) ตามตารางที่ 4

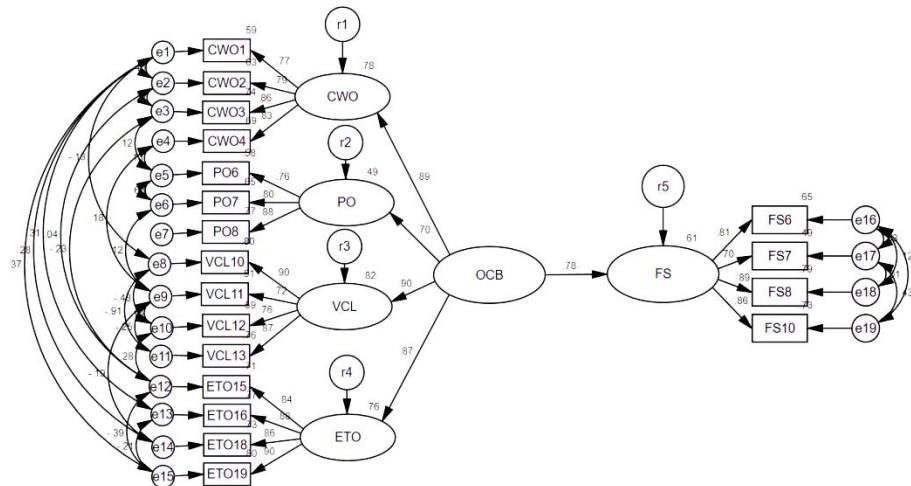
ตาราง 4 ค่าอำนาจหน้าที่ของค่าประกอบและค่าความเข้มข้นของเครื่องมือวัด

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

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองพบว่า การให้ความร่วมมือกับผู้อื่นเป็นมิติของค่าประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอย่างมีนัยสำคัญ ($r = .886$, $p < .001$) สอดคล้องกับการศึกษาของ Katz (1964) ที่ระบุว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร พนักงานต้องมีการให้ความร่วมมือกับผู้อื่น การปักป้ององค์กร เป็นมิติของค่าประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอย่างมีนัยสำคัญ ($r = .700$, $p < .001$) สอดคล้องกับการศึกษาของ Yen and Niehoff (2004) ที่พบว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต้องปักป้องทรัพย์สินขององค์กร จิตอาสาอย่างสร้างสรรค์ เป็นมิติของค่าประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอย่างมีนัยสำคัญ ($r = .904$, $p < .001$) สอดคล้องกับการศึกษาของ Katz (1964) ที่ระบุว่าการเสียสละส่วนตัวนั้นเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร และ ความกระตือรือร้นให้กับองค์กร เป็นมิติของค่าประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอย่างมีนัยสำคัญ ($r = .874$) สอดคล้องกับการศึกษาของ MacKenzie, Podsakoff และ Ahearne (1998) ที่ระบุว่าความขยันมั่นเพียร ฝึกฝนตัวเอง เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ดังนั้น สมมติฐานที่ H1a, H1b, H1c และ H1d, จึงได้รับการสนับสนุน

การวิเคราะห์สมการโครงสร้างเต็มรูปแบบพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรที่ประกอบไปด้วย การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น การปักป้ององค์กร จิตอาสาอย่างสร้างสรรค์ และความกระตือรือร้นให้กับองค์กร มีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จขององค์กร ($r = .779$, $P < .001$) สมดคลังกับการศึกษาของ 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 ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์พิสูจน์ว่าตัวแปร

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

5. ประโยชน์ของงานวิจัย

5.1 ประโยชน์เชิงทฤษฎี

งานวิจัยนี้พยายามที่จะขยายความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร เพื่อช่วยเพิ่มความเข้าใจในแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรซึ่งมีผลกระทบทางทฤษฎีของประเทศไทย ประเทศไทย งานวิจัยนี้ทบทวนวรรณกรรมของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรก่อนหน้านี้และพบว่าแนวคิดที่ได้รับการอ้างอิงอย่างแพร่หลาย คือ ห้ามิติองค์ประกอบของ Organ (1988) อย่างไรก็ตาม เพื่อให้คลอบคลุมคำนิยามที่มีการศึกษาในปัจจุบัน งานวิจัยนี้พัฒนาตัวบ่งชี้ห้ามิติองค์ประกอบใหม่คือ การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น การปักป้ององค์กร จิตอาสาอย่างสร้างสรรค์ และความกระตือรือร้นให้กับองค์กร เป็นสิ่มิติองค์ประกอบของ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ประเด็นที่สองงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อความความสำเร็จขององค์กรด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์จากคุณภาพรวมในประเทศไทย

5.2 ประโยชน์เชิงการจัดการ

การศึกษาครั้งนี้ช่วยให้ผู้บริหารองค์กรตระหนักรถึงความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ยังจะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ผู้บริหารและผู้จัดการควรสร้างความสามัคคีภายในองค์กรเพื่อให้พนักงานเกิดความร่วมมือกันในการทำงาน ช่วยกันดูแลสอดส่องเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินและชื่อเสียงขององค์กร พร้อมทั้งปลูกฝังให้พนักงานมีจิตอาสา เสียสละเพื่อส่วนรวม และกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

6. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

ควรศึกษาเพิ่มเติมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและเป็นการยืนยันผลการวิจัย โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการประชุมกลุ่ม (Focus Group) ควรนำการศึกษาตัวแปรอื่นที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร เช่น ผู้นำการเปลี่ยนแปลง การสนับสนุนขององค์กร การรับรู้ความยุติธรรม และ ความไว้วางใจจากองค์กร ศูนย์ท้ายความมีการศึกษาในอุตสาหกรรมอื่น 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.

Hendrickson, 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.