

การวิเคราะห์อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ : กรณีศึกษาพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ดร.ฉันทะ จันทะเสนา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำโปรแกรมวิชาเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

บทคัดย่อ

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลด้านบวกต่อความผูกพันขององค์การ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลด้านบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า ค่าไคสแควร์ เท่ากับ 321.39 องศาอิสระเท่ากับ 305 ความน่าจะเป็น (p-value) เท่ากับ 24.86% จากค่าไคสแควร์และองศาอิสระ แสดงว่า ข้อมูลมีความสอดคล้องกับแบบจำลองดีมาก และเมื่อพิจารณาค่าสถิติความคลาดเคลื่อนของส่วนเหลือ (RMSEA) เท่ากับ 0.006 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 1 และ SRMR เท่ากับ 0.009

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Path Analysis of Organizational Citizenship Behavior: Case Study of Rajabhat University Employee

Dr.Zhandha Jhantasena

Assistant Professor of Program in Economics,
Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage

ABSTRACT

The result show that; job satisfaction is positively related to organizational commitment, organizational citizenship behavior and perceive organizational support. Perceive organizational support is positively related to organizational citizenship behavior. The theoretical model of organizational citizenship behavior of Rajabhat university employee fits the empirical data very well. The chi-squares, degree of freedom and p-value are 321.39, 305 and 24.86% respectively while Root mean square error of approximation (RMSEA), comparative fit index (CFI), standardized root mean square residual (SRMR) are 0.006, 1 and 0.009, respectively.

Keywords: Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior, Perceive Organizational Support

บทนำ

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การคือ ภาวะของความร่วมมื้อมีใจในองค์การ (Podsakoff, et al. 2000) ไม่ได้เกิดจากการให้รางวัลใจในงานตามหน้าที่ปกติ แต่เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้องค์การได้ดี (Organ, 1988) รวมถึงสามารถเพิ่มประสิทธิภาพผลลัพธ์ และทุนทางสังคมให้กับองค์การได้อีกด้วย (Organ, et al. 2006) เช่น การเพิ่มคุณภาพความสัมพันธ์ ความเชื่อมโยง และความไว้วางใจระหว่างพนักงาน (Bolino, et al. 2002) และเพิ่มสมรรถนะภายในและระหว่างองค์การ (Autry, et al. 2008) พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเริ่มใช้โดย Bateman & Organ (1983) และ Organ (1988) ให้นิยามว่าเป็น พฤติกรรมของบุคคลที่ไม่ได้เกิดโดยตรงหรือโดยอ้อมจากงานในหน้าที่ปกติ Podsakoff, et al. (2000) ศึกษาเชื่อมโยงกับแนวคิดทฤษฎีอื่น ๆ เพิ่มขึ้น ปัจจุบันนิยามกำหนดให้เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการจัดการที่มีอิทธิพลต่อหน้าที่องค์การ (Organ, et al. 2006; Podsakoff & MacKenzie, 1997) ซึ่ง Koys, (2001) และ Walz & Niehoff (2000) พบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีผลต่อสมรรถนะขององค์การและกลุ่มพนักงาน (Podsakoff, et al. 1997)

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการพัฒนาทรัพยากร วัฒนธรรม และทำให้มีการปรับตัวที่ดี แนวคิดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นการรวมพฤติกรรมหลายประเภทเข้าไว้ด้วยกัน เช่น การเป็นลูกจ้าง การยอมรับ การมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น การยึดมั่นในกฎและกระบวนการองค์การ การดำรงรักษาและพัฒนาแนวคิดบวก การอดทนในความไม่พึงพอใจหรือปัญหาในงาน พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเกิดจากแรงบันดาลใจหลายอย่าง เช่น พนักงานบางรายมีนิสัยชอบช่วยเหลือผู้อื่น และบางรายมีบุคลิกลักษณะผู้นำ (Konovsky & Organ, 1996) หรือบางรายนิยมมองด้านบวก (George, 1991) พนักงานเหล่านี้ส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากกว่าพนักงานทั่วไป และ Bolino, (1999) พบว่า พนักงานบางรายมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของตนในองค์การ และตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange theory) พนักงานที่ได้รับการปฏิบัติที่ดีจากองค์การ จะตอบแทนองค์การโดยการทำพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วย เช่น Niehoff & Moorman (1993) และ Rhoades & Eisenberger, (2002) พบว่า การสนับสนุนจากองค์การ หรือองค์การมีความยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับการมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กล่าวได้ว่า องค์การสามารถสร้างให้พนักงานมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพและคุณภาพต่อองค์การโดยรวม

พนักงานที่มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จึงเป็นที่ต้องการของทุกองค์การ แม้แต่ในสถาบันการศึกษารวมถึงในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ปัจจุบันพนักงานมหาวิทยาลัยเป็นบุคลากรกลุ่มใหญ่ที่สุดในมหาวิทยาลัยราชภัฏ แต่ระบบผลประโยชน์สวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยยังไกลมาตรฐานและไม่มีความมั่นคง ซึ่งอาจมีผลต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการเรียนการสอน การศึกษานี้สามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ข้างต้น เพื่อหวังเป็นแม่เพียงเสี้ยวส่วนในการกำหนดนโยบายที่ดีให้กับพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏในอนาคต

วัตถุประสงค์วิจัยคือ พัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ และตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏที่นักวิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

บททวนวรรณกรรม

ความพึงพอใจในงาน

นักวิจัยหลายท่าน นิยามความพึงพอใจในงานไว้ เช่น Locke (1969, p. 317) นิยามว่า ความ (ไม่) พึงพอใจในงานคือ ความรู้สึก(ไม่) น่าพอใจ ที่เป็นผลมาจากการประเมินงานหรือองค์ประกอบของงาน ขณะที่ Spector, (1997, p.2) นิยามว่า ความ (ไม่) พึงพอใจ หมายถึง การ (ไม่) มีความสุขจากงาน Herzberg, et al. (2010) แบ่งความพึงพอใจออกเป็นสองส่วนคือ ความพึงพอใจ (Hygiene) และแรงจูงใจ (Motivation) ในความพึงพอใจนั้นมีเงื่อนไขแน่นอน เช่น การอำนวยความสะดวก, ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล, เงินเดือน ผลประโยชน์และสวัสดิการอื่น ๆ แต่ปัจจัยเหล่านี้ยังไม่สามารถเติมเต็มความพึงพอใจให้แก่พนักงานได้ เป็นเพียงการลดระดับความไม่พึงพอใจลงเท่านั้น (Furnham, et al. 2002) ความพึงพอใจมาจากทั้งแรงจูงใจภายใน (Intrinsic) และภายนอก (Extrinsic) ซึ่งแรงจูงใจภายในเกี่ยวกับการกระทำ ความสำเร็จ อำนาจ ความอิสระ ค่าของความรู้สึก ความรับผิดชอบ ความมั่นคง การสร้างสรรค์ การบริการสังคม และสถานะทางสังคม เป็นต้น และแรงจูงใจภายนอกเกี่ยวกับความก้าวหน้า เช่น นโยบายบริษัท การตอบแทน การเป็นที่รู้จัก และความสัมพันธ์ เป็นต้น นักวิจัยจำนวนมากพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกหรือทำให้พนักงานผูกพันองค์การเพิ่มขึ้น (Hellriegel, et al. 2001; Lau & Chong, 2002) รวมถึงความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Lee & Allen, 2002) และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Eisenberger, et al. 1997) กล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในงานมีความสำคัญไม่ต่างไปจากความผูกพันต่อองค์กร (Igbaria & Greenhaus, 1992) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และสมรรถนะขององค์กร (Osterman, 1995)

ความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรคือ แรงตรึงพนักงานให้อยู่กับองค์กร (Bentein, et al. 2005) และเป็นตัวแปรที่นิยมมากที่สุดหนึ่ง ในงานวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติในองค์กรมีการศึกษาเรื่องนี้แพร่หลายขึ้นเมื่อ Allen & Meyer (1990) กำหนดให้ความผูกพันต่อองค์กรมีองค์ประกอบสามด้านคือ ด้านจิตใจ (Affective) ด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative) และความต่อเนื่อง (Continuance) ความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมเป็นหนึ่งเดียวกับบุคลากรในองค์กร มีทัศนคติบวกต่อองค์กร นิยมแสดงออกโดยการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร (O'Reilly & Chatman, 1986) ในขณะที่ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคมคือ ความรู้สึกสำนึกในบุญคุณที่มีโอกาสได้เข้ามาทำงานในองค์กร และความผูกพันด้านต่อเนื่องคือ การตระหนักถึงผลลัพธ์ที่ได้ทำงานต่อไปในองค์กร โดยเปรียบเทียบกับผลลัพธ์จากการทำงานต่อไปกับการออกจากองค์กร (McGee & Ford, 1987) ซึ่ง Wright & Bonett (2002) พบว่า ความผูกพันด้านจิตใจสามารถอธิบายและทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ดีกว่าความผูกพันอีกสองด้านที่เหลือ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ในช่วงปี 1980-89 Eisenberger และเพื่อนร่วมงาน เสนอทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และให้นิยามว่าคือ การรับรู้ของพนักงานว่า องค์กรให้คุณค่า ใส่ใจความอยู่ดีมีสุขจากที่ตนทุ่มเททำงานเพียงใด (Eisenberger, et al. 1986) ซึ่ง Rhodes & Eisenberger (2002) วิเคราะห์หัตถิพล (Meta-Analysis) และพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นผลบวกของความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรช่วยกระตุ้นทัศนคติของพนักงาน เช่น เมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน (Witt, 1991) มีความผูกพันกับองค์กร (Rhodes & Eisenberger, 2002) และมีพฤติกรรมเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์กร และลดความตั้งใจลาออกจากราชการ สอดคล้องกับ Tekleab & Chiaburu (2011) ที่พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความพึงพอใจในงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมาทำงาน (Eisenberger et al. 1986) สมรรถนะงาน (Eisenberger, et al. 1990) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Asgari, Silong, Ahmad, & Samah, 2008) ความพึงพอใจในงาน (Eisenberger, et al. 1997) และความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Wayne, et al. 1997)

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

แนวคิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) ได้ข้ามผ่านเรื่องพฤติกรรมไปสู่การส่งเสริมให้องค์กรมีจุดแข็งด้านการเยียวยาสังคม (LePine, et al. 2002) ดังนั้น บางครั้งจึงเรียก OCB ว่า พฤติกรรมนอกเหนือหน้าที่ แต่พฤติกรรมนี้มีความสำคัญต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับสมรรถนะหลักขององค์กร (Organ, 1988) ดังนั้น ควรกำหนดให้ OCB เป็นบรรทัดฐานขององค์กรในการช่วยทำงาน แต่ไม่ควรใช้เป็นข้ออ้างกล่าวโทษ เนื่องจากไม่ได้อยู่ในระบบงานปกติ ซึ่ง Podsakoff, et al. (2009) พบว่า OCB ของพนักงานโดยรวมเชื่อมกับผลผลิตของแผนก ฝ่าย กองหรือองค์กร องค์ประกอบของ OCB มีหลายปัจจัย และ LePine, et al. (2002) พบว่า องค์ประกอบเหล่านี้หลายประการมีความใกล้ชิด คล้ายคลึงกัน และมีสหสัมพันธ์กับผลลัพธ์ของงาน Organ & Ryan (1995) พบว่า ตัวแปรที่อธิบาย OCB ได้ดีที่สุดนั้นคือ ตัวแปรเกี่ยวกับทัศนคติ และ Cropanzano, et al. (2003) พบว่า พนักงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจมากจะเป็นผู้ที่มี OCB มาก และในการวิเคราะห์ห่อภิมาณ LePine, et al. (2002) Meyer, et al. (2002) และ Organ & Ryan (1995) พบว่า ความผูกพันด้านจิตใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ OCB

ตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปรสังเกตได้ของงานวิจัยนี้ มีพื้นฐานจากวรรณกรรมต่อไปนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานคือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เงินเดือน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Herzberg, et. al., 2010) และ Gilmer (1971) เสนอตัวแปรความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์กรและการจัดการ ค่าจ้าง ลักษณะงานที่ทำ การนิเทศงาน ลักษณะทางสังคม การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และผลประโยชน์ตอบแทนต่าง ๆ Mowday, Porter, & Steers, (1982) เสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมี 4 ประเภทใหญ่คือ 1. คุณลักษณะบุคคล (Personal Characteristic) เช่น เพศ อายุ การศึกษา 2. บทบาทหน้าที่ (Role-Related Characteristic) เช่น ความขัดแย้ง กลุ่มเครือ และความท้าทายในบทบาทหน้าที่ 3. โครงสร้างองค์กร (Structural Characteristic) เช่น ขนาดองค์กร การรวมและกระจายอำนาจ ธรรมชาติของงาน การมีส่วนร่วมตัดสินใจ และ 4. ประสบการณ์การทำงาน (Work Experience) เช่น ความสัมพันธ์ในองค์กร รูปแบบการบริหารงานของผู้บริหาร ในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้น Rhoades, Eisenberger & Armeli (2001) เสนอปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มี 2 ปัจจัยหลักคือ 1. ปัจจัยด้านองค์กร เช่น ความยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน สภาพการทำงานและรางวัลที่ได้รับ (การยอมรับและเห็นความสำคัญ ความมั่นคงในงาน ความอิสระในการตัดสินใจ ความเครียด การฝึกอบรม และขนาดองค์กร เป็นต้น) 2. ปัจจัยส่วนบุคคลคือ บุคลิกภาพ อายุ การศึกษา เพศ อายุงาน เป็นต้น และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร Organ (1988) กำหนดไว้ 5 องค์ประกอบคือ พฤติกรรมด้านให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมด้านคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมด้านให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่

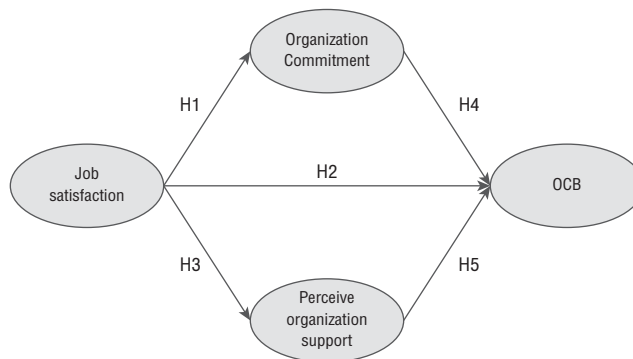
วิธีการวิจัย

ข้อมูลเก็บจากพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ 10 แห่ง¹ ด้วยแบบสอบถาม โดยวิธีสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) แห่งละ 200 แบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมด 1,281 ชุด ซึ่งเป็นจำนวนตัวอย่างที่ครอบคลุมเกินกว่า 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้จำนวน 25 ตัว² ในการวัดตัวแปรแฝงทั้งสิ้นคือ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การใช้การวัด 7 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนาและสถิติอนุมาน ในสถิติอนุมานวิเคราะห์ด้วยวิธีสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) โดยการวิเคราะห์อิทธิพล (Path Analysis) เพื่อตอบคำถามวิจัย ในแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Model Causality) โดยใช้โปรแกรม MPLUS (Muthén & Muthén, 2012) มีตัวแปรพหุปัจจัย (Antecedent) คือ ความพึงพอใจในงาน ตัวแปรคั่นกลาง (Mediator) คือ ความผูกพันต่อองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และผลลัพธ์ (Consequence) คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังรูปภาพที่ 1

สมมติฐาน

รายงานนี้ศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กำหนดสมมติฐานได้ 5 ประการ ดังนี้

- สมมติฐาน 1 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ (H1)
- สมมติฐาน 2 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (H2)
- สมมติฐาน 3 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (H3)
- สมมติฐาน 4 ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (H4)
- สมมติฐาน 5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (H5)



ภาพที่ 1: สมมติฐานทั้งหมด

¹ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง และมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

² หรือจำนวนตัวอย่างขั้นต่ำสุดคือ 500 (มาจาก 20×25)

ผลการศึกษา

ตัวอย่าง 1,281 คน เป็นหญิง 790 คน ชาย 491 คน และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏมาประมาณ 1-6 ปี รายได้ประมาณ 10,000-20,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นพนักงานจากงบประมาณแผ่นดิน เป็นสายวิชาการ และสายสนับสนุนร้อยละ 60 และ 40 ตามลำดับ วุฒิปริญญาตรี 802 คน หรือร้อยละ 62.60 ระดับปริญญาโท 359 คน หรือร้อยละ 28

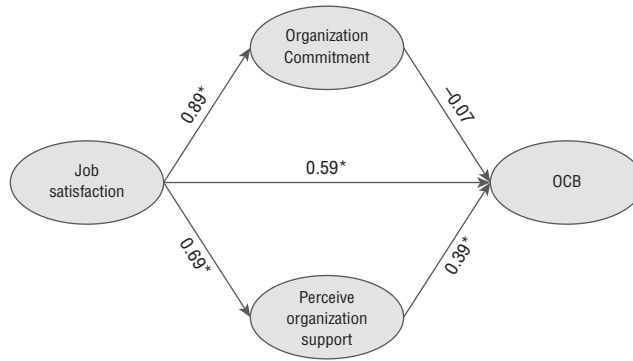
ตารางที่ 1 เมตริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรแฝง ที่มีค่าสูงสุดคือ สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความภักดีต่อองค์กรมีค่าเท่ากับ 0.81 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีค่าสหสัมพันธ์รองลงมาเท่ากับ 0.77 ในขณะที่ความภักดีต่อองค์กรมีสหสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีค่าสหสัมพันธ์ใกล้เคียงกันเท่ากับ 0.73 และ 0.72 ตามลำดับ และความพึงพอใจในงานมีสหสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เท่ากับ 0.65 และ 0.63 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผลการศึกษาแสดงว่า ตัวแปรแฝงทุกตัวมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน จากค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงดังกล่าว ข้อมูลสามารถนำไปวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุได้

ตารางที่ 1: เมตริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรแฝง

	ความพึงพอใจในงาน	ความภักดีต่อองค์กร	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
ความพึงพอใจในงาน	1			
ความภักดีต่อองค์กร	0.81*	1		
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	0.69*	0.73*	1	
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	0.64*	0.72*	0.77*	1

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.01

ภาพที่ 2 การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างพบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.89, 0.59 และ 0.69 ตามลำดับ ในขณะที่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเท่ากับ 0.39 แต่ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ การศึกษานี้พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรคั่นกลางได้ดีกว่าความผูกพันองค์กร โดยส่งผ่านอิทธิพลทางอ้อมของความพึงพอใจในงานไปสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และมีอิทธิพลมากกว่าอิทธิพลทางตรงของความพึงพอใจในงานต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากค่าสถิติของการวิเคราะห์แสดงว่า แบบจำลองที่สร้างขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก เมื่อปรับแบบจำลองแล้ว ค่าไคสแควร์เท่ากับ 321.39 ค่าองศาอิสระเท่ากับ 305 ค่า P-value เท่ากับ 24.86% ค่า RMSEA เท่ากับ 0.006 และ SRMR เท่ากับ 0.009



Chi-Square = 321.39, Degrees of Freedom = 305, P-Value = 24.86%
 RMSEA = 0.006, CFI = 1, SRMR = 0.009

ภาพที่ 2: ค่าสถิติที่สำคัญ

ตารางที่ 2 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงความพึงพอใจในงาน มีทั้งหมด 15 ตัวแปร โดย “ท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน” “ผู้บังคับบัญชายอมรับความรู้ความสามารถของท่าน” “ท่านตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเอาใจใส่” “งานที่รับผิดชอบในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับท่าน” และ “ท่านมีโอกาสก้าวหน้าตามสายงานในตำแหน่งงานปัจจุบัน” เป็นตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักสูงสุดเท่ากับ 1.18, 1.22, 1.39, 1.41 และ 1.20 ตามลำดับ โดยตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยคือ “การจัดสรรบ้านพัก ระบบสวัสดิการต่าง ๆ มีความยุติธรรม” “ท่านพึงพอใจในสถานที่ทำงานโดยรวม” “ท่านพึงพอใจในสัญญาจ้างงานปัจจุบัน” “ท่านพึงพอใจในพฤติกรรมกรบริหารงานของผู้บริหาร” มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.42, 0.50, 0.33 และ 0.20 ซึ่งเป็นคำถามสำคัญกับสถานการณ์ปัจจุบันของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศที่ยังไม่ได้รับเงินเดือนเป็นมาตรฐานเดียวกัน ส่วนใหญ่ไม่ได้รับตามจำนวนกฎหมายกำหนดไว้ 1.5 และ 1.7 เท่าของเงินเดือนข้าราชการสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนและสาขาวิชาการตามลำดับ ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวแปรมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ในตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กรตัวแปรทุกตัวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระดับสูงใกล้เคียงกัน ตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุดคือ “มหาวิทยาลัยคำนึงถึงผลประโยชน์และความรู้สึกของท่าน” มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.96 และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักน้อยที่สุดคือ “ท่านพร้อมจะทำทุกอย่างเพื่อความเจริญรุ่งเรืองของมหาวิทยาลัย” ค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.65 ในตัวแปรแฝงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีตัวแปรสังเกตได้ห้าตัวค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าสูงใกล้เคียงกัน ตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุดคือ “มหาวิทยาลัยสนับสนุนและเห็นคุณค่าในผลงานของท่าน” มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.96 และตัวแปรสังเกตได้ “มหาวิทยาลัยของท่านมีสภาพแวดล้อมที่ดีต่อการทำงาน” มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุดเท่ากับ 0.63 ในตัวแปรแฝงพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีตัวแปรสังเกตได้ 7 ตัว พบว่า ตัวแปร “ท่านเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน” มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดเท่ากับ 1.06 และตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุดคือ “ท่านมีความภาคภูมิใจในมหาวิทยาลัยแห่งนี้” มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.75 ซึ่งตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 2: ค่าน้ำหนักของตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปรสังเกตได้	b	t-stat	p-value
ความพึงพอใจในงาน			
ท่านภูมิใจตำแหน่งงานในปัจจุบัน	1.08	15.81	0.00
ท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	1.18	15.95	0.00
ผู้บังคับบัญชายอมรับความรู้ความสามารถของท่าน	1.22	17.12	0.00
ท่านตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเอาใจใส่	1.39	16.56	0.00
งานที่รับผิดชอบในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับท่าน	1.41	18.10	0.00
ท่านมีโอกาสก้าวหน้าตามสายงานในตำแหน่งงานปัจจุบัน	1.20	22.33	0.00
ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ และตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ	1.01	21.93	0.00
ท่านได้รับเงินเดือนในจำนวนที่ถูกต้องตามกฎหมายกำหนด	0.95	31.09	0.00
ระบบประเมินผลขึ้นเงินเดือนมีความยุติธรรม	0.72	15.53	0.00
ท่านพึงพอใจในระบบสวัสดิการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้	0.63	12.18	0.00
การจัดสรรบ้านพัก ระบบสวัสดิการต่าง ๆ มีความยุติธรรม	0.42	7.17	0.00
ท่านเข้ากันได้ดีกับเพื่อนร่วมงาน	0.64	12.51	0.00
ท่านพึงพอใจในสถานที่ทำงานโดยรวม	0.50	10.73	0.00
ท่านพึงพอใจในสัญญาจ้างงานปัจจุบัน	0.33	7.63	0.00
ท่านพึงพอใจในพฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บริหาร	0.20	5.1	0.00
ความผูกพันกับองค์กร			
ท่านเชื่อมั่นในภาวะผู้นำของผู้บริหาร	0.86	126.48	0.00
ท่านพอใจในนโยบายการบริหารงานของผู้บริหาร	0.88	34.88	0.00
มีการสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมที่ดีขององค์กรให้แก่บุคลากร	0.92	155.32	0.00
ท่านชอบพูดถึงความดีงามของมหาวิทยาลัยแห่งนี้ให้เพื่อน ๆ ฟัง	0.85	52.11	0.00
ท่านภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่า ท่านเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยแห่งนี้	0.80	42.45	0.00
ท่านพร้อมจะทำทุกอย่างเพื่อความเจริญรุ่งเรืองของมหาวิทยาลัยแห่งนี้	0.65	30.36	0.00
มหาวิทยาลัยมีการบริหารจัดการที่ดี	0.94	23.23	0.00
มหาวิทยาลัยคำนึงถึงผลประโยชน์และความรู้สึกของพวกท่าน	0.96	22.06	0.00

ตารางที่ 2: ค่าน้ำหนักของตัวแปรสังเกตได้ (ต่อ)

ตัวแปรสังเกตได้	b	t-stat	p-value
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร			
มหาวิทยาลัยของท่านมีสภาพแวดล้อมที่ดีต่อการทำงาน	0.63	31.08	0.00
มหาวิทยาลัยจัดให้ท่านได้อบรมและพัฒนาความสามารถอย่างเหมาะสมและทั่วถึง	0.84	51.66	0.00
มหาวิทยาลัยสนับสนุนและเห็นคุณค่าในผลงานของท่าน	0.96	276.51	0.00
มหาวิทยาลัยสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือในการทำงานที่ทันสมัย	0.91	167.23	0.00
มหาวิทยาลัยสร้างความปลอดภัยในการทำงานแก่ท่าน	0.85	55.51	0.00
พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร			
ท่านมีความภาคภูมิใจในมหาวิทยาลัยแห่งนี้	0.75	46.00	0.00
ท่านมีจิตสำนึกต่อการทำงาน	0.93	188.94	0.00
ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร	0.95	209.41	0.00
ท่านเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน	1.06	43.35	0.00
ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน อันเกิดจากการกระทำของท่าน	1.01	59.57	0.00
ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานเสมอ	0.94	39.31	0.00
ท่านใช้ทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยด้วยความระมัดระวังและเอาใจใส่	0.93	37.37	0.00

ตารางที่ 3 แสดงผลค่าอิทธิพลของตัวแปรทั้งหมด พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อ ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเท่ากับ 0.89, 0.59 และ 0.69 ตามลำดับ นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเท่ากับ 0.20 ผ่านสองทางคือ ความผูกพันต่อองค์กรประมาณ -0.06 (มาจาก 0.89×-0.07) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเท่ากับ 0.26 (มาจาก 0.69×0.39) ดังนั้น อิทธิพลรวมของความพึงพอใจในงานที่มีต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเท่ากับ 0.79 (มาจาก $0.59 - 0.06 + 0.26$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 3: ค่าอิทธิพล

Independent Variables	Dependent Variable								
	Organization Commitment			Perceive Organization Support			Organization Citizenship Behavior		
Job satisfaction	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
	0.89*	-	0.89	0.69*	-	0.69*	0.59*	0.20*	0.79*
Organization Commitment	-			-			DE	IE	TE
							-0.07	-	-0.07
Perceive Organization Support	-			-			DE	IE	TE
							0.39*	-	0.39*
R ²	0.79*			0.48*			0.70*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.01 (DE = Direct effect, IE = Indirect effect และ TE = Total effect)

ตารางที่ 4 วิเคราะห์สมมติฐาน สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร (H1) ผลการศึกษาได้ค่าอิทธิพลเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นจริงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐาน อิทธิพลของความพึงพอใจในงานต่อความผูกพันกับองค์กร เป็นค่าอิทธิพลสูงสุดของรายงานนี้ เท่ากับ 0.89 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนักวิจัยหลาย ๆ คน เช่น (Hellriegel, et al. 2001; Lau & Chong, 2002) สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (H2) ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลด้านบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เท่ากับ 0.59 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของนักวิจัยเหล่านี้ เช่น (Lee & Allen, 2002; MacKenzie, et al. 1998) สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (H3) ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลด้านบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เท่ากับ 0.69 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Eisenberger, et al. (1997) สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (H4) ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เท่ากับ -0.07 แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้จึงปฏิเสธสมมติฐานดังกล่าว ผลการศึกษานี้ต่างจากการศึกษาของ Lee & Allen (2002), MacKenzie, et al. (1998) สมมติฐานที่ 5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (H5) ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลด้านบวกเท่ากับ 0.39 ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้จึงสนับสนุนสมมติฐาน

ตารางที่ 4: สมมติฐาน

สมมติฐาน	b	t-stat	สรุป
1. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร (H1)	0.89*	74.04	สนับสนุน
2. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (H2)	0.59*	12.62	สนับสนุน
3. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (H3)	0.69*	40.23	สนับสนุน
4. ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (H4)	-0.07*	-1.44	ปฏิเสธ
5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (H5)	0.39*	14.54	สนับสนุน

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ < 0.01

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานยังมีอิทธิพลระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังนั้น การบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏควรคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยด้วย โดยเฉพาะการสร้างกระบวนการส่งเสริมผู้มีความรู้ความสามารถ การกำหนดเงินเดือนให้เหมาะสมกับคุณวุฒิ การศึกษาประสบการณ์และตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ ออกระเบียบให้พนักงานได้รับเงินเดือนถูกต้องตามกฎหมายกำหนด รวมถึงการจัดสรรบ้านพักและสวัสดิการต่าง ๆ อย่างยุติธรรม

และผลการศึกษายังพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทั้งทางตรงและอ้อม โดยเป็นตัวแปรส่งผ่านความพึงพอใจในงานไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายความว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏสามารถสร้างให้พนักงานมหาวิทยาลัยเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ โดยการทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน และส่งเสริมให้พนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรคือ นอกจากมหาวิทยาลัยราชภัฏจะดูแลเงินเดือน ผลประโยชน์สวัสดิการ และบ้านพักของพนักงานมหาวิทยาลัยให้ได้รับความเป็นธรรม จนพนักงานได้รับความพอใจแล้ว ผู้บริหารและมหาวิทยาลัยควรแสดงออกด้วยความจริงใจว่า ห่วงใยใส่ใจในความอยู่ดีมีสุขของพนักงานมหาวิทยาลัย และพร้อมทำให้พวกเขาได้รับความเป็นธรรมจากเรื่องต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมหาวิทยาลัยมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ขอให้ความช่วยเหลือ มีสำนึกในหน้าที่ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย เป็นต้น เป็นพฤติกรรมนอกเหนือหน้าที่งาน เกิดจากความสมัครใจแต่เพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตขององค์กรได้ดีคือ ช่วยลดค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงและอ้อม (Greenberg & Baron, 2003) และอาจช่วยสร้างความภักดีและความพึงพอใจให้นักศึกษาได้มาก พฤติกรรมนี้จึงสำคัญและจำเป็นต่อมหาวิทยาลัย ดังนั้น ผู้บริหารต้องแสดงให้เห็นพนักงานมหาวิทยาลัยทราบว่า มหาวิทยาลัยมีความยุติธรรม มีผู้นำที่ดี มีวิสัยทัศน์ เข้าถึง และเข้าใจพนักงานมหาวิทยาลัย (ปรับปรุงจาก Avolio, et al. 2004; Asgari, et al. 2008) หากมหาวิทยาลัยใด สามารถรักษาพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพ คุณธรรมไว้ได้มาก จะช่วยทำให้องค์การนั้น ดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้ดี ดังนั้น การแสดงให้เห็นพนักงานทราบว่า มีการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย จึงสำคัญมากในการช่วยรักษาบุคลากรที่ดีให้อยู่กับมหาวิทยาลัยต่อไป

(Aube et al. 2007; Benlioglu & Baskan, 2014) แต่ผลการศึกษาชี้ พนักงานมหาวิทยาลัยมีทัศนคติว่า มหาวิทยาลัยสนับสนุนและเห็นคุณค่าในผลงานปานกลางถึงต่ำ รวมถึงมหาวิทยาลัยสนับสนุน วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือในการทำงานที่ทันสมัยระดับปานกลางถึงต่ำ อาจกล่าวได้ว่า พนักงานมหาวิทยาลัยรับรู้ที่ มหาวิทยาลัยสนับสนุนในระดับปานกลางถึงต่ำ จึงอาจไม่สามารถกระตุ้นให้พนักงานมหาวิทยาลัยรับรู้ที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นองค์การที่ดี มีธรรมาภิบาล มีความยุติธรรม ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรทำให้พนักงานมหาวิทยาลัยรับรู้ ถึงการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย หรือเพิ่มการพัฒนาในด้านดังกล่าวอย่างจริงจัง และซื่อสัตย์ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมหาวิทยาลัยมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีและอยู่กับองค์กรต่อไป

ปัจจุบันพนักงานมหาวิทยาลัยได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์สวัสดิการยังไม่เป็นธรรมคือ ต่ำกว่าระดับที่ควรเป็น ที่อัตรา 1.5 และ 1.7 เท่าของเงินเดือนข้าราชการ สำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนและสายวิชาการตามลำดับ เนื่องจากการบริหารจัดการที่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมีอำนาจมาก หลายแห่งเหนือกว่าสภามหาวิทยาลัยคือ แม้ผู้บริหารกำหนดเงินเดือนและผลตอบแทนของพนักงานมหาวิทยาลัยไม่เป็นธรรม แต่สภามหาวิทยาลัยไม่สามารถแก้ปัญหาได้ จึงอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการศึกษา สมมติฐานที่ 1 แสดงถึงอิทธิพลของความพึงพอใจในงานต่อความผูกพันต่อองค์การอย่างเข้มแข็ง อาจหมายความว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือนและผลตอบแทน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยเฉพาะธรรมาภิบาล ในการบริหารจัดการ หรือการกำหนดอัตราเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนสร้างปัญหาธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ ตามมา การศึกษานี้ช่วยยืนยันอีกหนึ่งเสียงว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ (Currivan, 1999, MacKenzie et al., 1998) ต่างจากการศึกษาอีกฝ่ายที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน (Bateman & Strasser, 1984; Hunt, Chonko & Wood, 1985) ปัญหาเรื่องเงินเดือนและผลตอบแทนของพนักงานมหาวิทยาลัย รัฐบาลควรแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบแบบเดียวกันทั่วประเทศ การฝากความหวังไว้กับมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งนั้น เป็นไปได้ยาก ปัจจุบันพนักงานมหาวิทยาลัยเป็นบุคลากรกลุ่มใหญ่ที่สุดในมหาวิทยาลัยราชภัฏ การทำให้พนักงานมหาวิทยาลัยได้รับผลประโยชน์ที่เป็นธรรม มีความสำคัญต่อคุณภาพอุดมศึกษา

สรุปและเสนอแนะ

ปัจจุบันพนักงานมหาวิทยาลัยเป็นกลุ่มบุคคลใหญ่ที่สุดในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ถ้าพนักงานเหล่านี้ยังไม่ได้รับการดูแลผลประโยชน์และสวัสดิการให้เป็นที่มามาตรฐานทั่วประเทศแล้ว อาจมีผลกระทบต่อการพัฒนาคุณภาพมหาวิทยาลัยราชภัฏในระยะยาว ปัญหาดังกล่าวอาจไม่สามารถแก้ไขให้ยั่งยืนได้ด้วยตัวมหาวิทยาลัยราชภัฏเอง เพราะแต่ละแห่งมีปัญหาสะสมมาก รวมถึงปัญหาการบริหารพนักงานมหาวิทยาลัย ทางแก้คือ รัฐบาลต้องเข้ามาดำเนินการให้บุคลากรเหล่านี้ได้รับเงินเดือนและสวัสดิการเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

มีรายงานวิจัยจำนวนมากที่ระบุความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก แต่มีงานวิจัยจำนวนหนึ่งที่ระบุว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เป็นบุพปัจจัยของความพึงพอใจในงาน หมายความว่า มีการกำหนดนโยบายข้อปฏิบัติให้พนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์การก่อนแล้วพนักงานจึงจะได้รับความพึงพอใจ แต่รายงานนี้มีความเห็นว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจนั้นเกี่ยวกับเงินเดือนสวัสดิการและเกี่ยวกับงานโดยตรง จำเป็นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏควรสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ก่อนที่พนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ หรือให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นตัวแปรต้นกลาง จากผลการศึกษาได้ข้อเสนอแนะว่า นอกจากมหาวิทยาลัยต้องดำเนินนโยบายเงินเดือนและสวัสดิการผลประโยชน์ต่าง ๆ ของพนักงานมหาวิทยาลัย ให้ได้รับความเป็นธรรมอย่างจริงจังมากกว่าเป็นผักชีโรยหน้าแล้ว มหาวิทยาลัยราชภัฏควรมีนโยบายส่งเสริมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การคือ ใส่ใจดูแลสารทุกข์สุขดิบของพนักงานมหาวิทยาลัยอย่างจริงจังด้วย

เป็นที่น่าสังเกตว่า ปัญหาเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ หรือตัวแปรสังเกตได้ของความพึงพอใจในงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ รวมถึงการใส่ใจดูแลสารทุกข์สุกดิบ หรือปัจจัยกำหนดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นเกี่ยวกับความเป็นธรรม ธรรมภิบาล และความยุติธรรมในมหาวิทยาลัย ซึ่งความยุติธรรมเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับพนักงาน ดังการศึกษาของ Byrne (2005), Greenberg (2004), Lambert, et al. (2007), Vermunt & Steensma (2003), Wat & Shaffer, (2005) ที่เสนอว่า ความยุติธรรมในองค์กร เกี่ยวกับความตรงไปตรงมา (Fairness) ของสถานที่ทำงานที่จะกระตุ้นปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานขององค์กรและพนักงาน เช่น การลาออกจากงาน ความพึงพอใจ ความผูกพัน สมรรถนะงาน ภาวะผู้นำ และความไว้วางใจ เป็นต้น ดังนั้น การศึกษาในอนาคตควรศึกษาประเด็นเกี่ยวกับความยุติธรรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีอิทธิพล หรือรับอิทธิพลมาจากประเด็นอื่น ๆ เช่น ความพึงพอใจ ความผูกพัน การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการลาออก และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ

เอกสารอ้างอิง

English

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology, 63*, 1–18.
- 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.
- Aube, C., Rousseau, V. & Morin, M.E. (2007). Perceived organizational support and organizational commitment: The moderating effect of locus of control and work autonomy. *Journal of Managerial Psychology, 22*(5), 479–495.
- Autry, C.W., Skinner, L.R., & Lamb, C.W., (2008). Interorganizational citizenship behaviors: an empirical study. *Journal of Business Logistics, 29*, 53–74.
- Avolio, B. J., Zhu, W., Koh, W., & Bhatia, P. (2004). Transformational leadership and organizational commitment: Mediating role of psychological empowerment and moderating role of structural distance. *Journal of Organizational Behavior, 25*, 951–968.
- 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.
- Bateman, T.S., & Strasser, S. (1984). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of Management Journal, 27*, 95–112.
- Benlioglu, B., & Baskan, G.A. (2014). The examination of the effects of perceived organisational support of University teaching staff on organisational commitment. *Mevlana International Journal of Education, 4*(2), 37–51.
- Bentein, K., Vandenberg, R.J., Vandenberghe, C., & Stinglhamber, F. (2005). The role of change in the relationship between commitment and turnover: A latent growth modeling approach. *Journal of Applied Psychology, 90*(3), 468–482.
- Bolino, M. C. (1999). Citizenship and impression management: Good soldiers or good actors?, *Academy of Management Review, 24*(1), 82–98.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., & Bloodgood, J. (2002). Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations. *Academy of Management Review, 27*(4), 505–522.
- Byrne, Z. S. (2005). Fairness reduces the negative effects of organizational politics on turnover intentions, citizenship behavior and job performance. *Journal of Business and Psychology, 20*(2), 175–200.

- Cropanzano, R., Rupp, D. E., & Byrne, Z. S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology, 88*(1), 160.
- Currivan, D. B. (1999). The causal order of job satisfaction and organizational commitment in models of employee turnover. *Human Resource Management Review, 9*, 495–524.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology, 71*, 500–507.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armelo, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology, 82*, 812–820.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology, 75*, 51–59.
- Furnham A., Petrides K. V., Jackson C. J., & Cotter T. (2002). Do personality factors predict job satisfaction? *Personality and individual differences, 33*, 1325–1342.
- George, J. , (1991). State or trait: Effects of positive mood on prosocial behaviors at work. *Journal of Applied Psychology, 76*(2), 299–307.
- Gilmer. B. V. (1971). *Industrial psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Greenberg. J. & Baron, R. A. (2003). *Behavior in organization: understand and Managing the Human Side of Work*. 8th ed. Upper Saddle River. NJ: Practice Hall.
- Greenberg, J. (2004). Stress fairness to fare no stress: Managing workplace stress by promoting organizational justice. *Organizational Dynamics, 33*(4), 352–365.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (2010). *The motivation to work* (12th ed.). New Brunswick: Transaction Publishers.
- Hellriegel, Slocum & Woodman, R.W. (2001). *Organization behavior* (9th ed.). Ohio: South-Western College Publishing.
- Hunt, S. D., Chonko, L. B., & Wood, V. R. (1985). Organizational Commitment and Marketing. *Journal of Marketing, 49*, 112–126. <http://dx.doi.org/10.2307/1251181>
- Igbaria, M., & Greenhaus, J. H. (1992). Determinants of MIS employees' turnover intentions: A structural equation model. *Communications of the ACM, 35*(2), 34–51.
- Jereskog, K.G. (1999). How large can a standardized coefficient be. Retrieved from <http://www.ssicentral.com/lisrel/techdocs/HowLargeCanaStandardizedCoefficientbe.pdf>
- Koys, D. J. (2001). The effects of employee satisfaction, organizational citizenship behavior, and turnover on organizational effectiveness: a unit-level, longitudinal study. *Personnel Psychology, 54*(1), 101–114.

- Konovsky, M.A. & Organ, Dennis W. (1996). Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 17, 253–266.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., & Griffin, M. L. (2007). The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of Criminal Justice*, 35, 644–656.
- Lau, C.M. & Chong, J. (2002). The effects of budget emphasis, participation and organizational commitment on job satisfaction: evidence from the financial services sector. *Advances in Accounting Behavioral Research*, 5, 183–211.
- Lee, K., & Allen, N.J. (2002). Organizational citizenship behaviour and workplace deviance: The role of affect and cognitions. *Journal of Applied Psychology*, 87, 131–142.
- LePine, J. A., Erez, A. & Johnson, D. E. (2002). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior. A critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 52–65.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309–336.
- 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, 87–98.
- McGee, G. W. & Ford, R. C. (1987). Two (or more?) dimensions of organizational commitment: Reexamination of the affective and continuance commitment scales. *Journal of Applied Psychology*, 72, 638–642.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L.(2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of vocational behavior*, 61(1), 20–52.
- Mowday, R., Porter, L., & Steers, R. (1982). *Employee–organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press.
- Muthén, L.K. & Muthén, B.O. (2012). *Mplus user's guide*. Seven edition. Los Angeles, CA: Muthén & Muthén.
- Niehoff, B. & Moorman,P. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of mentoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 36(3), 527–55.
- O'Reilly, C., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71, 492–499.
- Organ, D. W. (1988). Organizational citizenship behavior: *The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.

- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology, 48*, 775–802.
- Organ, D.W., Podsakoff, P.M., & MacKenzie, S.B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Osterman, Paul, (1995). Skill, training, and work organization in American establishments. *Industrial Relations, 34*(2), 125–146.
- Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1994). Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness. *Journal of Marketing Research, 31* (3), 351–63.
- Podsakoff, P.M., & MacKenzie, S.B. (1997). Kerr and Jermier's substitutes for leadership model: Background, empirical assessment, and suggestions for future research. *The Leadership Quarterly, 8*, 117–125.
- Podsakoff, P. M., Ahearne, 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.
- 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*, 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), 122–141. doi: 10.1037/a0013079.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology, 87*(4), 698–714.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology, 86*, 825–836.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Tekleab, A. G., & Chiaburu, D. S. (2011). Social exchange: Empirical examination of form and focus. *Journal of Business Research, 64*, 460–466.
- Vermunt, R., & Steensma, H. (2003). Physiological Relaxation: Stress Reduction Through Fair Treatment. *Social Justice Research, 16*(2), 135–149.
- Walz, S. M., & Niehoff, B. P. (2000). Organizational citizenship behaviors: Their relationship to organizational effectiveness. *Journal of Hospitality and Tourism Research, 24*(3), 108–26.
- Wat, D. & Shaffer, M.A. (2005). Equity and relationship quality influences on organizational citizenship behavior. *Personnel Review, 34*(4), 406–422.

- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40, 82–111.
- Witt, L. A. (1991). Exchange ideology as a moderator of job-attitudes–organizational citizenship behaviors relationships. *Journal of Applied Social Psychology*, 21, 1490–1501.
- Wright, T.A., & Bonnett, D.G. (2002). The moderating effects of employee tenure on the relation between organizational commitment and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(6), 1183–1190.