

ผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร
ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ของบุคลากรฝ่ายขายบริษัทประกันชีวิตในเขตจังหวัดนครราชสีมา
THE EFFECT OF QUALITY OF WORK LIFE AND ORGANIZATIONAL
COMMITMENT ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF SALES
STAFF'S LIFE INSURANCE COMPANY IN NAKHON RATCHASIMA

วิชชุดา สุขก้อน

WITCHUDA SOOKKON

ระบิล พันภัย

RABIL PONPHAI

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY ISAN

จังหวัดนครราชสีมา

NAKHON RATCHASIMA

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรฝ่ายขายบริษัทประกันชีวิตในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรฝ่ายขายบริษัทประกันชีวิตในเขตจังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรฝ่ายขายบริษัทประกันชีวิตในเขตจังหวัดนครราชสีมา ที่มีอายุการทำงาน 3-5 ปี จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของ Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรฝ่ายขายบริษัทประกันชีวิตในเขตจังหวัดนครราชสีมา จำแนกเป็น คุณภาพชีวิตในการทำงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\beta=0.16, p<0.01$) ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ($\beta=0.11, p<0.01$) ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ($\beta=0.14, p<0.01$) และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ($\beta=0.14, p<0.01$) และความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกรัก ($\beta=0.19, p<0.01$) ด้านการคงอยู่ ($\beta=0.17, p<0.01$) และด้านบรรทัดฐานทางสังคม ($\beta=0.23, p<0.01$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรฝ่ายขายบริษัทประกันชีวิตในเขตจังหวัดนครราชสีมา เท่ากับ ร้อยละ 59.70 ($R^2=59.70$)

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ABSTRACT

The objective of this research was to study: the effect of quality of work life and commitment on organizational citizenship behavior of sales staff's life insurance in Nakhon Ratchasima. The research population was sales staff's life insurance company in Nakhon Ratchasima. The research sample were 400 of sales staff's life insurance company, Working 3-5 years, calculated by Cochran formula with 5 percent sampling errors. Questionnaire was used as tool to collect data. The data analysis using descriptive statistics consists of frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression were used in testing the hypotheses. The results showed that the quality of work life and organizational commitment effect the organizational citizenship behavior of sales staff's life insurance company in overall. Quality of work life detailed as follows: adequate and fair compensation ($\beta=0.16$, $p<0.01$), opportunity for continuing of growth and security ($\beta=0.11$, $p<0.01$), participation and social integration ($\beta=0.14$, $p<0.01$) and social relevance of work life ($\beta=0.14$, $p<0.01$) and organizational commitment, detailing as follows: affective commitment ($\beta=0.19$, $p<0.01$), continuance commitment ($\beta=0.17$, $p<0.01$) and normative commitment ($\beta=0.23$, $p<0.01$) with a statistical significance level of 0.01, jointly predict the organizational citizenship behavior of sales staff's life insurance company up to 59 percent ($R^2=59.70$).

Keywords: Quality of work life, Organizational commitment, Organizational citizenship behavior

บทนำ

ปัจจุบันคนไทยได้เริ่มหันมาให้ความสนใจในการทำประกันชีวิตมากกว่าเมื่อก่อน เนื่องจากคนไทยได้เล็งเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการทำประกันชีวิต ไม่ว่าจะเป็นการรับประกันความเสี่ยงจากการเกิดอุบัติเหตุ การเสียชีวิต หรือแม้กระทั่งเป็นการออมทรัพย์ที่ให้ผลตอบแทนสูง รวมถึงสามารถนำค่าเบี้ยประกันชีวิตไปหักลดหย่อนภาษีอากรได้อีกด้วย (พงศธร สุทธิพงษ์, 2552, น. 8) จึงอาจกล่าวได้ว่าบริษัทประกันชีวิตมีความสำคัญต่อ เศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

ปัจจุบันเป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็วมีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการแข่งขันระดับนานาชาติมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจการค้า และการอุตสาหกรรม (นภวรรณ คณานุกรักษ์, 2554, น. 123) ซึ่งองค์กรจะสามารถดำรงอยู่ได้ภายใต้สถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงนี้ได้นั้น จำเป็นต้องพัฒนาผลการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า สิ่งที่เป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาระบบต่าง ๆ คือ ทรัพยากรมนุษย์ (Kogan, 2004, p. 11) ดังนั้นองค์กรทุกแห่งจึงพยายามเป็นอย่างยิ่งในการคัดสรรบุคลากรที่มีศักยภาพ และดึงศักยภาพของบุคลากรเหล่านั้นให้ออกมาอย่างเต็มประสิทธิภาพและรักษาไว้ให้นานที่สุด (เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง, 2553, น. 1)

พฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อองค์กรอีกประการหนึ่ง คือ พฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทการทำงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้องค์กรพัฒนาและประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน โดยเรียกพฤติกรรมนี้ว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Allen and Rush, 1998, p. 249; Organ, Podsakoff and MacKenzie, 2006, p. 43) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่อยู่นอกเหนือไปจากบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร และเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร บุคลากรเต็มใจที่จะปฏิบัติให้กับองค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ชินวัฒน์ ศักดิ์ชัยมงคล, 2554, น. 9) อีกทั้งยังช่วยนำพาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ ช่วยให้องค์กรมีความเข้มแข็ง สามัคคี และพร้อมที่จะรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง (ปาริชาติ ปานสำเนียง, 2555, น. 2) ดังนั้น จึงมีนักวิชาการจำนวนมากพยายามศึกษาปัจจัยที่จะทำให้

เกิดการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรขึ้น และพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ปกรณ ลิมโยธิน, 2557, น. 118; สุดารัตน์ ครุฑสิทธิ์, 2557, น. 96; อีรวีร์ รุจพงษ์จันทร์ และประพันธ์ ชัยกัจจอรใจ, 2558, น. 30; ปิยธิดา วังศ์พาร์ท, 2559, น. 99)

ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของผู้จัดการสาขาในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (สุริพร พุฒพันธ์, 2553, น. 98) หากพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีแล้ว พนักงานย่อมมีความสุขในการทำงาน มีความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ (ยุวดี ศิริยทรัพย์, 2553, น. 1) การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นการเสริมสร้างบุคลากรให้ได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจร่วมกับฝ่ายบริหาร และสร้างโอกาสในการทำงานมากขึ้น คุณภาพชีวิตในการทำงานเกี่ยวข้องกับงาน จะมีผลโดยตรงต่อคน ซึ่งทำให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของงาน และระบบการทำงาน ระบบการให้รางวัลให้สอดคล้องกับกระบวนการในการทำงานและผลผลิต รวมทั้งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Gordon, 1991, p. 4)

นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ปาริชาติ ปานสำเนียง, 2555, น. 123; ทิพย์สุคนธ์ จรุงรักษ์, 2556, น. 123; สุวรรณี จริยะพร, 2559, น. 227) เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับรู้ของบุคคลที่มีต่องานและองค์กร โดยบุคคลจะแสดงตนว่าเป็นผู้ที่ต้องการจะอยู่กับองค์กรต่อไป เพราะเห็นว่าจะองค์กรได้ให้ความช่วยเหลือ ให้ประโยชน์แก่ตนเอง และรู้ดีว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงมีความต้องการที่จะตอบแทนให้กับองค์กร โดยแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีประสิทธิผล (Riggio, 2002, p. 239)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรฝ่ายขายบริษัทประกันชีวิตในเขตจังหวัดนครราชสีมา เพราะผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาและส่งเสริมองค์กรในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรฝ่ายขายบริษัทประกันชีวิตในเขตจังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรฝ่ายขายบริษัทประกันชีวิตในเขตจังหวัดนครราชสีมา

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ผู้บริหารบริษัทประกันชีวิตสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บริษัทประกันชีวิต ธนาคาร บริษัทหลักทรัพย์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และส่งเสริมองค์กรในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรฝ่ายขายบริษัทประกันชีวิตในเขตจังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรฝ่ายขายบริษัทประกันชีวิตในเขตจังหวัดนครราชสีมา โดยมีอายุการทำงาน 3-5 ปี โดยใช้สูตรของ Cochran (1977, p. 115-149) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 Z = ค่า ณ ตำแหน่งพื้นที่ใต้โค้งการแจกแจงแบบปกติ
 P = สัดส่วนของประชากรที่ต้องการสุ่ม
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม

$$\text{แทนค่า } n = \frac{0.50(1-0.50)(1.96)^2}{(0.05)^2} = 384$$

กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้มีจำนวน 384 คน เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนและเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีลักษณะคำถามทั้งปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตอนที่ 2) ผู้วิจัยบูรณาการจากแนวคิดของ Walton (1975, p. 93-95) เป็นข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีจำนวน 19 ข้อ ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ตอนที่ 3) ผู้วิจัยบูรณาการจากแนวคิดของ Allen and Meyer (1990, p. 14) เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มีจำนวน 13 ข้อ ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกรัก ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานทางสังคม ตอนที่ 4) ผู้วิจัยบูรณาการจากแนวคิดของ Organ and Bateman (1991, p. 275) เป็นข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีจำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ และตอนที่ 5) ข้อมูลเสนอแนะอื่น ๆ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3. การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย อธิบายดังนี้

3.1 การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ ผู้เชี่ยวชาญด้านสาขาวิชาการจัดการ และผู้เชี่ยวชาญด้านการขายประกันชีวิต ทำการหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence: IOC) แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 จึงถือว่าสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้ทุกข้อ เนื่องจากมีค่าสูงกว่า 0.50 (ปราณี หล้าเบญจนะ, 2559, น. 3)

3.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability test) แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค อยู่ระหว่าง 0.80-0.95 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามชุดนี้มีความเชื่อมั่น เนื่องจากมีค่าสูงกว่า 0.70 (บุญใจ ศรีสถิตยน์รากร, 2553, น. 232)

3.3 การหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination power) แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ค่าอำนาจจำแนกของตัวแปร มีค่าระหว่าง 0.41-0.90 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้ เนื่องจากมีค่าสูงกว่า 0.40 (John-Conley, 2009, p. 49)

ตารางที่ 1 การทดสอบค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามในการวิจัยของกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง

ตัวแปร	จำนวน (ข้อ)	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha)	ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power)
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	19	0.95	0.41 – 0.89
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	5	0.84	0.56 – 0.79
2. ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	4	0.83	0.41 – 0.83
3. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	5	0.92	0.59 – 0.89
4. ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	5	0.90	0.62 – 0.88
ความผูกพันต่อองค์กร	13	0.95	0.43 – 0.90
1. ด้านความรู้สึกรัก	5	0.80	0.43 – 0.82
2. ด้านการคงอยู่	4	0.82	0.44 – 0.76
3. ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	4	0.95	0.85 – 0.90
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	15	0.96	0.61 – 0.83
1. ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	3	0.90	0.61 – 0.76
2. ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น	3	0.81	0.67 – 0.82
3. ด้านพฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น	3	0.84	0.68 – 0.82
4. ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	3	0.83	0.63 – 0.83
5. ด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่	3	0.82	0.72 – 0.79
รวม	47	0.98	0.41 – 0.90

ผลการวิจัย

คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรฝ่ายขายบริษัทประกันชีวิตในเขตจังหวัดนครราชสีมา แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างตัวแปร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรฝ่ายขายบริษัทประกันชีวิตในเขตจังหวัดนครราชสีมา

ตัวแปรอิสระ	พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร				
	B	S.D.	β	t	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	1.12	0.16		6.99	0.00**
คุณภาพชีวิตในการทำงาน					
- ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	0.08	0.02	0.16	3.62	0.00**
- ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	0.06	0.02	0.11	2.71	0.01**
- ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	0.08	0.02	0.14	3.18	0.00**
- ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	0.09	0.03	0.14	3.68	0.00**

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร				
	B	S.D.	β	t	p-value
ความผูกพันต่อองค์กร					
- ด้านความรู้สึกรู้สึก	0.15	0.03	0.19	4.72	0.00**
- ด้านการคงอยู่	0.11	0.02	0.17	4.48	0.00**
- ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	0.20	0.03	0.23	6.24	0.00**
$R^2=0.59, AdjR^2=0.59$					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โดยภาพรวมคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรฝ่ายขายบริษัทประกันชีวิตในเขตจังหวัดนครราชสีมาทุกด้าน จำแนกเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\beta=0.16, p<0.01$) ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ($\beta=0.11, p<0.01$) ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ($\beta=0.14, p<0.01$) และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ($\beta=0.14, p<0.01$) และความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกรู้สึก ($\beta=0.19, p<0.01$) ด้านการคงอยู่ ($\beta=0.17, p<0.01$) และด้านบรรทัดฐานทางสังคม ($\beta=0.23, p<0.01$) อีกทั้งยังรวมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เท่ากับ ร้อยละ 59.00 ($AdjR^2=0.59$) ซึ่งสามารถเขียนสมการอิทธิพล (Beta) ได้ดังนี้

$$\text{สมการ } \hat{y} = \beta_{11}(\text{Ade}) + \beta_{12}(\text{Opp}) + \beta_{13}(\text{Par}) + \beta_{14}(\text{Soc}) + \beta_{21}(\text{Aff}) + \beta_{22}(\text{Con}) + \beta_{23}(\text{Nor})$$

$$\text{แทนค่า } \hat{y} = 0.16(\text{Ade}) + 0.11(\text{Opp}) + 0.14(\text{Par}) + 0.14(\text{Soc}) + 0.19(\text{Aff}) + 0.17(\text{Con}) + 0.23(\text{Nor})$$

Ade	แทน	ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
Opp	แทน	ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
Par	แทน	ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
Soc	แทน	ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม
Aff	แทน	ด้านความรู้สึกรู้สึก
Con	แทน	ด้านการคงอยู่
Nor	แทน	ด้านบรรทัดฐานทางสังคม
Org	แทน	ด้านพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

อภิปรายผล

โดยภาพรวมคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรฝ่ายขายบริษัทประกันชีวิตในเขตจังหวัดนครราชสีมาทุกด้าน จำแนกเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม และความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานทางสังคม สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อธิบายได้ว่า ค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย และมีความเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน อธิบายได้ว่า มีการมอบหมายงานในปริมาณที่มากขึ้นให้กับบุคลากรที่มีความสามารถเพิ่มขึ้น และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ อยู่เสมอ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น อธิบายได้ว่า มีการยอมรับและปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี โดยมีความเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม อธิบายได้ว่า การดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ มักจะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่สังคมได้รับอยู่เสมอเพื่อทำให้องค์กรเป็นที่น่าจดจำและเป็นที่ยอมรับของสังคม สอดคล้องกับแนวความคิดของ Walton (1975, p. 12) ที่กล่าวว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง การได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่เพียงพอที่จะดำรงชีวิตเมื่อเปรียบเทียบกับวิชาชีพอื่น และได้รับความยุติธรรมตามตำแหน่งและความรับผิดชอบตลอดจนปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานมากขึ้น การขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี ไม่มีการแบ่งแยก เพศ หรือเชื้อชาติ และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ ครุพลี (2557, น. 96) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และงานวิจัยของ ปิยธิดา วัชคพาห์ (2559, น. 100) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 5 ดาวแห่งหนึ่งย่านเจริญนคร พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก อธิบายได้ว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดจากภายในตัวบุคคล โดยรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร ด้านการคงอยู่ อธิบายได้ว่า เป็นการคำนวณผลตอบแทนที่จะได้รับในระยะยาวจากองค์กร และด้านบรรทัดฐานทางสังคม อธิบายได้ว่า เป็นการแสดงค่านิยมของบุคคลเกี่ยวกับความสมเหตุสมผล โดยจะแสดงออกในแบบของความจงรักภักดีต่อองค์กร สอดคล้องกับแนวความคิดของ Allen and Meyer (1990, p. 18) ที่อธิบายว่า ด้านความรู้สึก หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในส่วนบุคคล เป็นความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร ด้านการคงอยู่ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์กร และผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไป หรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และด้านบรรทัดฐานทางสังคม หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์สุนันท์ จงรักษ์ (2556, น. 118) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 8 แห่ง พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และงานวิจัยของ ซีรวิวี รุพงษ์จันทร์ และประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2558, น. 30) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน บรรยากาศองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากร บริษัท เมืองโบราณ จำกัด พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม และความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกล ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานทางสังคม เพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรคือ ช่วยให้เกิดความยืดหยุ่นต่อการทำงาน ในสถานการณ์ที่ไม่อาจจะคาดเดาได้ โดยทำให้บุคคลสามารถจัดการสิ่งต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีในสถานการณ์ที่ต้องการ พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน อีกทั้งยังช่วยลดความจำเป็นในการดูแลรักษาทรัพยากรที่หายาก เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร เพิ่มผลผลิตให้กับเพื่อนร่วมงานและระบบการจัดการ เพิ่มความสามารถขององค์กรที่จะดึงดูดและรักษาพนักงานที่ดีที่สุดไว้ และช่วยให้เกิดแนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม องค์กรควรจ่ายค่าตอบแทนให้แก่บุคลากร อย่างเหมาะสมและคุ้มค่างับปริมาณงานที่บุคลากรรับผิดชอบ และควรมีการสำรวจค่าตอบแทนในธุรกิจเดียวกันหรือใกล้เคียง เพื่อให้เกิดความยุติธรรมในการจ่ายค่าตอบแทน และดึงดูดบุคลากรที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร เพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป
2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม องค์กรควรแสดงออกถึงการยอมรับและเห็นคุณค่าของบุคลากร โดยการยกย่องชมเชยในความดีและผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดบรรทัดฐานทางสังคม ในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกล องค์กรควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และแผนการ ปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อทำให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความสำคัญต่อองค์กร ซึ่งจะช่วยส่งเสริม ให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะบุคลากรฝ่ายขายบริษัทประกันชีวิตในจังหวัดนครราชสีมา สำหรับผู้ที่สนใจที่จะดำเนินการวิจัยในอนาคตควรขยายพื้นที่ในการศึกษาวิจัยให้กว้างขึ้น เช่น การศึกษาจากบุคลากร ในบริษัทอื่น ๆ ในระดับจังหวัด ภูมิภาค หรือประเทศ เพื่อให้ความสามารถในการเป็นตัวแทนเพิ่มขึ้น
2. การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรฝ่ายขายบริษัทประกันชีวิตในเขตจังหวัดนครราชสีมา สำหรับผู้ที่สนใจ ที่จะดำเนินการวิจัยในอนาคต โดยศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ความยุติธรรม ในองค์กร บรรยากาศในการองค์กร หรือการสนับสนุนขององค์กร
3. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ สำหรับผู้ที่สนใจที่จะดำเนินการวิจัยในอนาคต ควรเพิ่มงานวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น ทฤษฎีฐานราก ปรากฏการณ์วิทยา ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในเชิงลึก

เอกสารอ้างอิง

- ชินวัฒน์ คักดีพิชัยมงคล. (2554). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา: พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ซีวา โลจิสติกส์ (อิสเทิร์น ซีบอร์ด). ภาคนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ทิพย์สุนธ์ จงรักษ์. (2556). อิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ธีรวิทย์ รุจพงษ์จันทร์ และประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2558). ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานบรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากร บริษัท เมืองโบราณ จำกัด. วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 27(Suppl. 1), 30-38.
- นภวรรณ คณานุกัษ์. (2554). บทบาทผู้นำองค์กรที่มีพนักงานวิชาชีพ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 31(Suppl. 1), 123-133.
- บุญใจ ศรีสถิตย่นรากร. (2553). ระเบียบวิธีการวิจัย: แนวทางการปฏิบัติสู่ความสำเร็จ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ยูแอนด์ไอ อินเตอร์ มีเดีย.
- ปกรณ์ ล้อมโยธิน. (2557). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธุรกิจโรงแรม. วารสารหาดใหญ่วิชาการมหาวิทยาลัยหาดใหญ่, 3(Suppl. 2), 155-165.
- ปราณี หล้าเบญจสะ (2559). การหาคุณภาพของเครื่องมือวัดและประเมินผล. ใน *โครงการบริหารวิชาการ ทำسابโมเดล สาขาการวัดและประเมินผล*. ยะลา : คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- ปาริชาติ ปานสำเนียง. (2555). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.
- ปิยธิดา วังศัพพ์. (2559). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลคุณภาพชีวิตในการทำงานความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กร ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมระดับ 5 ดาวแห่งหนึ่งย่านเจริญนคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- พงศธร สุทธิพงษ์. (2552). การศึกษาทัศนคติที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพมหานคร.
- ยุวดี ศิริยทรัพย์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐกรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง. (2553). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ (รายงานผลการวิจัย). นนทบุรี : วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- สุดารัตน์ ครุฑสีก. (2557). ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กร ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

- สุริพร พุฒพันธ์. (2553). *ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของผู้จัดการสาขาในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- สุวรรณณี จริยะพร. (2559). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรวิทยาลัยทองสุข. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 21(Suppl. 1), 227-238.
- 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(Suppl. 10), 1-18.
- Allen, T. D., & Rush, M. C. (1998). The effects of organizational citizenship behavior on performance judgments: A field study and a laboratory experiment. *Journal of Applied Psychology*, 83(Suppl. 2), 247-260.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). New York : Wiley.
- Gordon, J. R. (1991). *A Diagnostic Approach to Organizational Behavior*. Massachusetts : McGraw-Hill.
- John-Conley, C. D. (2009). *Using Community-based Participatory Research in the Development of a Consumer-driven Cultural Competency Tool*. Degree of Doctor of Philosophy, Program Authorized to Offer Degree : School of Nursing, University of Washington, United States.
- Kogan, L. (2004). *Mediating effects of affective commitment and perceived organizational support on the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior*. Doctoral dissertation, Alliant International University, California School of Professional Psychology, San Diego.
- Organ, D. W., & Bateman, T. S. (1991). *Organizational behavior* (4th ed.). Homewood : Irwin.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior it's nature, antecedents, and consequences*. London : Sage Publications.
- Riggio, R. E. (2002). *Introduction to Industrial/Organizational Psychology* (4th ed.). NJ : Prentice-Hall.
- Walton, R. E. (1975). "Criteria for Quality of Work Life." *The Quality of Working Life*. New York : Free Press.

ผู้เขียนบทความ

นางสาววิชชуда สุขก้อน

ดร. ระบิล พันภัย

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ที่อยู่ เลขที่ 744 ถนนสุนทรารายณ์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง
จังหวัดนครราชสีมา 30280
E-mail: witchuda25371994@gmail.com
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
Email: the_rabill@yahoo.com