

ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา พนักงานสหกรณ์อิสลามอิบнуอาฟ จำกัด จังหวัดสตูล

คอลิด หวังกุลหล้า¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของสหกรณ์อิสลามอิบнуอาฟ จำกัด 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของสหกรณ์อิสลามอิบнуอาฟ จำกัด 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานกับอายุของพนักงาน เป็นวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานสหกรณ์อิสลามอิบнуอาฟ จำกัด จังหวัดสตูล 160 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้ สถิติ Pearson's Correlation Coefficient และ สถิติ One Way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสหกรณ์อิสลามอิบнуอาฟ จำกัด จังหวัดสตูลมีระดับคะแนนความพึงพอใจในงานรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($M= 3.92, SD= .47$) ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($M= 4.32, SD= .61$) และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 อยู่ 3 ด้าน โดยพบว่าความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกมากที่สุด ($r=.376, p<.000$) รองลงมาคือความพึงพอใจในงานทางด้านผู้บังคับบัญชา ($r=.241, p<.002$) และลำดับสุดท้ายความพึงพอใจในงานทางด้านเพื่อนร่วมงาน ($r=.216, p<.006$) และพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในงาน; พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

¹ คอลิด หวังกุลหล้า นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสงขลา, ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ฝ่ายพัฒนารุรกิจ สหกรณ์อิสลามอิบнуอาฟ จำกัด จังหวัดสตูล

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบรรลุเป้าหมายในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นวัตถุประสงค์หลักอย่างหนึ่งขององค์กร ทุกองค์กร เห็นได้จากช่วงระยะเวลาผ่านมามีนักวิชาการ ได้ให้ความสนใจกับ ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากองค์การประกอบด้วยบุคคลที่หลากหลายเข้ามา ปฏิบัติงานร่วมกัน อาจเกิดความขัดแย้งในการทำงานและส่งผลต่อความล้มเหลวในการทำงานได้ ดังนั้น การที่องค์กรจะพัฒนาไปสู่การแข่งขันได้นั้นต้องอาศัยบุคลากรเป็นสำคัญ เนื่องจากบุคลากรเป็นทุนมนุษย์ ที่สำคัญและเป็นพื้นฐานของการบรรลุเป้าหมายขององค์กร การบริหารจัดการบุคลากรที่ดีจึงมีผลต่อการ เติบโตขององค์กรในอนาคต ไม่ว่าจะเป็นด้วยสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองและวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไป อาจทำให้สภาพของการปฏิบัติงานและลักษณะงานเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน การปฏิบัติงานของ บุคลากรภายในองค์กรจึงจำเป็นต้องอาศัยทักษะความรู้ ความสามารถ และการเรียนรู้ในด้านต่างๆ มากมาย ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรต้องการบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้และความสามารถสูงในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้น คุณลักษณะบุคลากรที่ดีควรมี มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีจิตอาสา ช่วยเหลืองานของผู้อื่น ซื่อสัตย์ และ แนะนำ ให้เพื่อนร่วมงานสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ บุคลากรดังกล่าวนี้จะนำพาองค์กรไปสู่ที่ หมายส่วนบุคคล และเป้าหมายขององค์กรต่อไปได้ ดังเช่น Motowidlo et al. (1997) ได้ชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร เป็น พฤติกรรมที่ช่วยให้การบริหารทรัพยากรภายในองค์กรเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มความสามารถ ขององค์กรที่จะดึงดูดและรักษาบุคลากรให้ อยู่กับองค์กรตลอดไปและดังที่ Robbins (2001) กล่าวไว้ว่า บุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะทำให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์กรส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่เป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น การพูดถึงองค์กรในด้านบวก การช่วยเหลือบุคคลอื่นและการทำงาน นอกเหนือจากที่ตนรับผิดชอบเป็นต้น

จากข้อมูลของสหกรณ์อิสลามอับนูเออาฟ จำกัด ตั้งแต่ปี 2558-2562 พบว่า อัตราผลตอบแทนต่อ สินทรัพย์ (ROA) ลดลงจาก ปี 2558 :ซึ่งเท่ากับ 2.2 เป็น 1.8 ในปี 2562 (รายงานกิจการสหกรณ์, 2558-2562) นอกจากนั้นยังมีปัญหาที่เกิดขึ้นภายในสหกรณ์มีหลายประการ เช่น การขาดงาน การมาสาย การมีส่วนร่วม ของพนักงาน ความเข้าใจต่อรายละเอียดของการทำงาน รวมถึงการพัฒนาความสามารถที่เหมาะสมให้แก่ พนักงาน จากเหตุผลข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร กรณีศึกษาพนักงานสหกรณ์อิสลามอับนูเออาฟ จำกัด จังหวัดสตูล ซึ่งการศึกษารุ่นนี้จะเป็น ประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปัจจัยที่เอื้อต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ

บุคลากรสหกรณ์อับนุอาฟ จำกัด ยกระดับความพึงพอใจในงานของบุคลากรให้มีศักยภาพของตนเองในการเสริมสร้างองค์กรที่มีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานกับอายุของพนักงาน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุงาน 2) ความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง และตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ขอบเขตประชากร ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานสหกรณ์อิสลามอับนุอาฟ จำกัด จังหวัดสตูล มีสาขาทั้งหมด 10 สาขา กับหน่วยธุรกิจ 4 หน่วยธุรกิจ

ขอบเขตด้านระยะเวลา เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วง เดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ได้ทราบระดับความพึงพอใจในการทำงานและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสหกรณ์อิสลามอับนุอาฟ จำกัด
- 2) สามารถใช้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสหกรณ์อิสลามอับนุอาฟ จำกัด

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานมีทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและเป็นที่ยอมรับ คือ 1) ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) (อ้างถึงใน สวงวน สุทธิเลิศอรุณ 2545, หน้า 329) เป็นทฤษฎีที่ Frederick K. Herzberg ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่าความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึง

พอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) 2) ทฤษฎีของมาสโลว์ (วิเชียร วิทษอุดม. 2550, หน้า 182) ได้เสนอทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น (Hierarchy of Needs theor) ซึ่งนับว่าเป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางซึ่งเป็นทฤษฎีที่ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่า "มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของคนเราอาจจะซ้ำซ้อนกัน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจยังไม่ทันหมดไปแต่ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้นได้"

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ต่างๆ กัน เช่น Locke (1976 อ้างอิงใน ปิยะฉัตร ฉ่ำชื่น 2547, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่าเป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ทางบวกที่บุคคลมีต่องาน สามารถประเมินได้จากงานที่ปฏิบัติ หรือประสบการณ์การทำงาน สมยศ นาวิการ (2533, หน้า 28) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่ดี โดยส่วนรวมของคนที่มีความต้องการ เมื่อบุคคลกล่าวว่าคนมีความพอใจในงานสูง โดยทั่วไปมักจะ หมายความว่า บุคคลชอบและให้คุณค่ากับงานสูงและมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำนั่นเอง โดยองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานว่า การบังคับบัญชาที่สร้างความพอใจในงานนั้น ผู้บังคับบัญชาจะสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชาและให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่กระทบต่อพวกเขา การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตร จะเป็นแหล่งของความพอใจอย่างหนึ่ง

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้ศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ตามแนวคิดของ Smith (1985 อ้างอิงใน เบญจวรรณ ลัมพาทิวัฒน์และธีรบุษ พุศศักดิ์ศรีกิจ, 2559, หน้า 5) มีมิติ 5 ลักษณะคือ 1) ลักษณะงาน (The Work itself) เป็นงานที่น่าสนใจมีโอกาสในการเรียนรู้มีคุณค่าท้าทายต่อความสามารถและมีความรู้สึกภาคภูมิใจในผลงานที่เกิดขึ้น 2) รายได้ (Pay) เป็นค่าตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งมีความเหมาะสมและยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น 3) โอกาสก้าวหน้า (Promotion Opportunities) การได้รับโอกาสที่ดีในการเลื่อนตำแหน่ง โดยการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งนั้นถูกพิจารณาตามความสามารถและความยุติธรรม 4) การบังคับบัญชา (Supervision) การที่ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการแนะนำช่วยเหลือด้านเทคนิคในการทำงานและสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน และ 5) เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) บรรยากาศการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่ดีมีเพื่อนร่วมงานที่มีความเชี่ยวชาญคอยให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน

2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) หมายถึง พฤติกรรมนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ และเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้ระบุไว้ แต่พฤติกรรมนี้จะช่วยให้องค์กรอยู่รอดและประสบความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรมต่างๆ เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การปกป้องชื่อเสียงขององค์กร การให้คำแนะนำการพัฒนาทักษะและความสามารถแก่เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น (George & Jones, 1999)

นอกจากนั้น ได้มีแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประชากรในศาสตร์ สาขาปรัชญา (Philosophy) รัฐศาสตร์ (Political Science) และประวัติศาสตร์สังคม (social History) แนวคิดนี้ได้ให้นิยามของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในฐานะที่เป็นพฤติกรรมเชิงบวกของบุคคลในองค์กร ดังนั้น การศึกษาของนักวิชาการในกลุ่มแนวคิดนี้จึงศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม ซึ่งประกอบด้วย 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) ลักษณะพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ในการทำงาน 2) ลักษณะพฤติกรรมบทบาทพิเศษ 3) ลักษณะพฤติกรรมเกี่ยวกับการเมืองการปกครอง แนวคิดนี้ได้พิจารณาว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทหน้าที่ โดยไม่สามารถจำแนกออกจากกันได้ เนื่องจากบุคคลอาจแสดงออกและปฏิบัติทั้งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทหน้าที่ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจึงมีพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทหน้าที่เข้ามาเกี่ยวข้อง และเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน ทำให้ระบบสังคมในองค์กรดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้ง และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นขององค์กร (Van Dyne, Graham and Dienesch, 1994; Mohammad, Habib, & Alias, 2011; Ghasemi, & Keshavarzi, 2014 อ้างอิงใน ปกรณ์ ลีโยธิน, 2557, หน้า 20)

3) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยพบว่า มีนักวิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น สฎายุ ธีระวิชิตระกุล (2547) พบว่า ความพึงพอใจในงานส่งอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และจากศึกษาของ สุกัญญา พิมพ์เรือ (2562) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักก่อนามัย กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจในงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Bateman and Organ (1983 อ้างถึงในเมธี ศรีวิริยะเลิศกุล ,2542) ที่พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ส่วน Bolon (1997, p.231) ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับพยาบาล และบุคลากรในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ในเขตตะวันออกเฉียงใต้ของสหรัฐอเมริกา พบว่าความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นความพึงพอใจในงานด้าน โอกาสก้าวหน้า จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นทำให้ผู้วิจัยตั้งคำถามการวิจัยดังนี้

คำถามงานวิจัย

คำถามงานวิจัยที่ 1 : ความพึงพอใจในงานแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสหกรณ์อิสลามอับนูเออาฟ จำกัด หรือไม่ อย่างไร

H1_a : ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

H1_b : ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

H1_c : ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

H1_d : ความพึงพอใจในงานด้านจ่ายค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

H1_e : ความพึงพอใจในงานด้านการเลื่อนตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

คำถามงานวิจัยที่ 2 : อายุของพนักงานสหกรณ์อิสลามอับนูเออาฟ จำกัดที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน หรือไม่ อย่างไร

H2_a : อายุของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานแตกต่างกัน

H2_b : อายุของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน

H2_c : อายุของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน

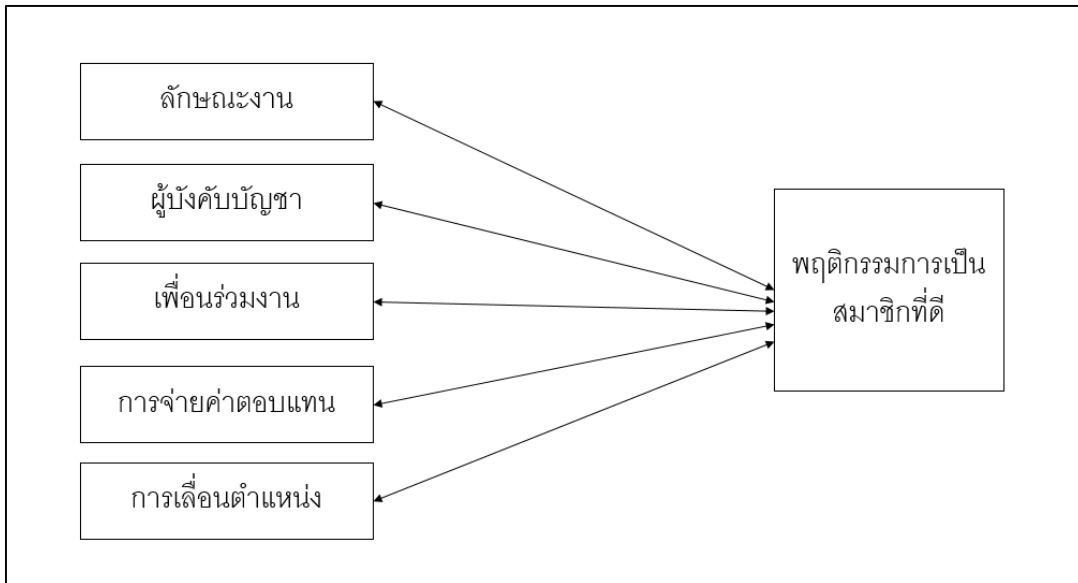
กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาด้านความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ได้พัฒนามาจากงานวิจัยของ Beehr et al.(2006) ประกอบด้วย 1) ลักษณะงาน 2) ผู้บังคับบัญชา 3) เพื่อนร่วมงาน 4) การจ่ายค่าตอบแทน 5) การเลื่อนตำแหน่ง

ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ได้พัฒนามาจากแนวคิดของ Van Dyne, L. & LePine, J. A.(1998)

ความพึงพอใจในงาน
(Job Satisfaction)

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
(Organizational Citizenship Behavior)



ระเบียบการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ที่ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานสหกรณ์อิสลามอินชัวเอฟ จำกัด จังหวัดสตูล มีสาขาทั้งหมด 10 สาขา กับ 4 หน่วยธุรกิจ มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 160 คน (ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ สหกรณ์อิสลามอินชัวเอฟ จำกัด, 2563) จึงได้กำหนดประชากรพนักงานทั้งหมด 160 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม(Questionnaires) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน ประกอบด้วย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล มีจำนวน 6 ข้อ เป็นแบบสำรวจรายการ 2) ความพึงพอใจในงาน(Job Satisfaction) ได้พัฒนามาจากงานวิจัยของ Beehr et al.(2006) มีข้อคำถาม 25 ข้อ และ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ได้พัฒนามาจากแนวคิดของ Van Dyne and LePine. (1998) มีข้อคำถาม 7 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การหาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

โดยการนำแบบสอบถามมาทดสอบล่วงหน้า (Pretest) โดยการเก็บข้อมูลจากบุคลากรสำนักงานใหญ่ จำนวน 5 ท่าน โดยให้ตอบแบบสอบถามพร้อมสังเกตการณ์และขอความคิดเห็นในข้อคำถาม ปัญหาในข้อคำถามที่พบ คือ 1) ข้อคำถามในบางข้อมีความคล้ายคลึงกัน 2) ต้องทำความเข้าใจในบางข้อคำถามเนื่องจากอ่านแล้วไม่เข้าใจในคำถาม 3) ผู้ตอบแบบสอบถามจะสับสนในข้อคำถามที่เป็นคำถามเชิงกลับกัน หลังจากนั้นได้ทำการปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะให้มีความชัดเจนและตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนนำแบบสอบถามที่ทำการปรับปรุงแล้วมาทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่า ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งในแบบสอบถามแต่ละด้านมีค่าตั้งแต่ .765 - .950 ดังนั้นแบบสอบถามในแต่ละด้านมีคะแนนตั้งแต่ .70 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีทิศทางไปในทางเดียวกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ใช้สถิติ 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการหาค่าสถิติ (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1 หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและสถิติ One-Way ANOVA เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 2 หากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานกับอายุพนักงาน

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นพนักงานสหกรณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 140 คน (ร้อยละ 87.5) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 77 คน (ร้อยละ 48.1) มีสถานภาพ สมรส จำนวน 141 คน (ร้อยละ 88.1) มีระดับการศึกษาอยู่ที่ปริญญาตรี จำนวน 101 คน (ร้อยละ 63.1) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,000-15,000 บาท จำนวน 57 คน (ร้อยละ 35.6) และอายุงานอยู่ที่ 5-10 ปี จำนวน 69 คน (ร้อยละ 43.1)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ความพึงพอใจในงาน	<i>M</i>	<i>SD</i>	แปลความหมาย
ด้านลักษณะงาน	4.14	.63	มาก
ด้านผู้บังคับบัญชา	4.01	.71	มาก
ด้านเพื่อนร่วมงาน	4.11	.68	มาก

ความพึงพอใจในงาน	<i>M</i>	<i>SD</i>	แปลความหมาย
ด้านการจ่ายค่าตอบแทน	3.68	.70	มาก
ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	3.63	.57	มาก
ความพึงพอใจในงานรวม	3.92	.47	มาก
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	4.32	.61	มาก
รวม			

จากตารางที่ 1 พบว่าความพึงพอใจในงานของพนักงานมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M= 3.92, SD= .47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ($M= 4.14, SD= .63$) ด้านเพื่อนร่วมงาน ($M= 4.11, SD= .68$) ด้านผู้บังคับบัญชา ($M= 4.01, SD= .71$) ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ($M= 3.68, SD= .70$) และด้านการเลื่อนตำแหน่ง ($M= 3.63, SD= .57$) ส่วนพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสหกรณ์ มีคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($M= 4.32, SD= .61$)

คำถามงานวิจัยที่ 1 : ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสหกรณ์อิสลามอินชัวเอฟ จำกัด หรือไม่ อย่างไร

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานรายด้านกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ความพึงพอใจในงาน	พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	
	<i>r</i>	<i>P</i>
ด้านลักษณะงาน	.376	.000**
ด้านผู้บังคับบัญชา	.241	.002**
ด้านเพื่อนร่วมงาน	.216	.006**
ด้านการจ่ายค่าตอบแทน	.032	.691
ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	.077	.336

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อยู่ 3 ด้าน โดยพบว่าความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกมากที่สุด ($r=.376, p<.000$) รองลงมาคือความพึงพอใจในงานทางด้านผู้บังคับบัญชา ($r=.241, p<.002$) และลำดับสุดท้ายความพึงพอใจในงานทางด้านเพื่อนร่วมงาน ($r=.216, p<.006$) จากผลการศึกษาดังกล่าว จึงยอมรับสมมติฐาน ที่ $H1_a, H1_b, H1_c$ และปฏิเสธสมมติฐาน ที่ $H1_d, H1_e$

คำถามงานวิจัยที่ 2 : อายุของพนักงานสหกรณ์อิสลามอับนูเออาฟ จำกัดที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน หรือไม่ อย่างไร

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานกับอายุพนักงาน

ความพึงพอใจในงาน	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	.279	3	.093	.228	.877
	ภายในกลุ่ม	63.575	156	.408		
	รวม	63.854	159			
ด้านผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	4.362	3	1.454	2.976	.033*
	ภายในกลุ่ม	76.231	156	.489		
	รวม	80.594	159			
ด้านเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.186	3	.395	.854	.466
	ภายในกลุ่ม	72.229	156	.463		
	รวม	73.415	159			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลการศึกษาดังกล่าวจึงยอมรับสมมติฐาน ที่ H_{2b} และปฏิเสธสมมติฐาน ที่ H_{2a} และ H_{2c}

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชากับอายุพนักงาน

ความพึงพอใจในงาน	อายุ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	For Mean		Min	Max
						Lower Bound	Upper Bound		
ด้านผู้บังคับบัญชา	20-30 ปี	38	4.29	.65	.11	4.08	4.51	3.00	5.00
	31-40 ปี	77	3.90	.67	.08	3.75	4.06	2.40	5.00
	41-50 ปี	39	3.91	.79	.13	3.66	4.17	1.60	5.00
	51ปีขึ้นไป	6	4.10	.75	.30	3.32	4.88	3.20	5.00
	รวม	160	4.01	.71	.06	3.90	4.12	1.60	5.00

จากตารางที่ 4 พบว่าอายุของพนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี มีคะแนนความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชามากที่สุด ($M=4.29, SD=.65$) และอายุของพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีคะแนนความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาน้อยที่สุด ($M=3.90, SD=.67$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย การศึกษาความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายตามการผลทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า พนักงานสหกรณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการจ่ายตอบแทน และด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านต่างๆและมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ก็จะทำให้มีผลต่อความสำเร็จต่องานและองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Hoppock (1935 อ้างอิงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544, หน้า 121-129) เขาได้ศึกษาความพึงพอใจในงานโดยรวมปัจจัยต่างๆ ที่เป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจ เช่น แรงจูงใจ ความสนใจสภาพทางด้านบุคคล เช่น อายุ ประสบการณ์ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ลักษณะของงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สิ่งเหล่านี้เป็นมูลเหตุให้บุคคลรู้สึกว่าเขามีความพึงพอใจขึ้นในการทำงาน และเช่นเดียวกันก็ได้สอดคล้องกับ Bolon (1997) ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับพยาบาล และบุคลากรในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ในเขตตะวันออกเฉียงใต้ของสหรัฐอเมริกา พบว่าความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านรายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้น ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า อายุของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาที่แตกต่างกัน เนื่องจากด้านนี้จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่แล้ว อายุของพนักงานที่อยู่ระหว่าง 20-30 ปีนั้นเป็นช่วงอายุของพนักงานที่เพิ่งจบการศึกษาใหม่ ทำให้เป็นช่วงที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ให้ความร่วมมือในการเรียนรู้งาน ต้องการความยอมรับความสามารถจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาสูงในช่วงอายุนี้อาจทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาสูงด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับ ทฤษฎีของมาสโลว์ (วิเชียร วิทชอุดม, 2550) ความต้องการความยกย่อง (Self-esteem Needs) เป็นความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง ในความมีชื่อเสียงและเกียรติยศ เพื่อทำให้มีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง ในองค์กรความต้องการได้รับความยกย่องเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถ และให้โอกาสมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ผู้บริหารงานอาจมีการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งและมอบหมายงานหรือ

เพิ่มความรับผิดชอบ ให้สูงขึ้น หรือมีการมอบหมายให้เป็นตัวแทนขององค์กรในการเข้าไปร่วมประชุมซึ่งเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงการยอมรับความรู้ความสามารถให้ความเชื่อมั่นและเชื่อถือเป็นคนที่มีความสามารถสูงในการปฏิบัติหน้าที่การงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นผู้บริหารควรที่จะพัฒนาและเสริมทักษะในด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานเพิ่มสูงขึ้นและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรก็จะเพิ่มสูงขึ้นได้เช่นกัน

2) จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการจ่ายค่าตอบแทนและด้านเลื่อนตำแหน่งซึ่งใน 2 ด้านนี้ ในขณะที่เดียวกันก็มีระดับความพึงพอใจในงานที่ต่ำกว่าด้านอื่นๆ ด้วยเช่นกัน ดังนั้นผู้บริหารควรที่จะศึกษารายละเอียดให้รู้ถึงช่องว่างหรือปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อที่จะแก้ปัญหาให้ตรงจุดและการเพิ่มการสื่อสารในองค์กรเพื่อทำให้เกิดความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน ก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานเพิ่มสูงขึ้น

3) การส่งเสริมให้บุคลากรมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากกฎระเบียบขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่น่าชื่นชมและนายกล่องที่บุคคลในองค์กรได้ช่วยเหลืองานผู้อื่นด้วยความสมัครใจ “ผู้บริหารยอมรับว่าเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากและมีคุณค่าอย่างยิ่ง” (Organ, 1988)

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ความยุติธรรมในองค์กร ความสุขในการทำงาน การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร

2) ควรศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสหกรณ์อิสลามอับนูเออาฟ จำกัด จังหวัดสตูล อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อทราบถึงเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจในการทำงานที่เกิดขึ้น ตามระยะเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนพัฒนาการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- เบญจวรรณ ลัมพาทิวัฒน์และธีรนุช พุศัคดีศรีกิจ.(2559).การศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินจังหวัดฉะเชิงเทรา.บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการจัดการ.คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดี จำกัด.
- ปิยะฉัตร นำชื่น.(2547).การวิเคราะห์ห่อภิมาณงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล.วิทยานิพนธ์ ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปกรณ ลัม โยชิน.(2557).พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในธุรกิจโรงแรม : การวิจัยแบบผสมผสานวิธี.สาขาวิชาการจัดการ,มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- เมธี ศรีวิวิยะเลิศกุล. (2542) ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิเชียร วิทขอุดม.(2550). องค์การและการจัดการ. นนทบุรี: ว.วิทขอุดม.
- สมยศ นาวิการ.(2533).การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจเทรดดิ้ง. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: ดอกหญ้า.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ.(2545).พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ: บริษัท อักษรภาพิพัฒน์ จำกัด.
- สญา ธีระวิชิตระกุล. (2547).การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างยั่งยืน.วารสารศึกษาศาสตร์,16(1), 15-28.
- สุกัญญา พิมพ์าเรือ.(2562).ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ ลังกัดสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสาธารณสุขศาสตร์, คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Bolon,D.S.(1997). Organizational citizenship behavior among hospital employees:A multidimensional analysis involving job satisfaction and organizational commitment. Hospital & Health Services Administration.

- Beehr, T. A., Glaser, K. M., Beehr, M. J., Beehr, D. E., Wallwey, D. A., & Erofeev, D. (2006). The nature of satisfaction with subordinates: Its predictors and importance to supervisors. *Journal of Applied Social Psychology*, 36, 1523–1547.
- George, J. M. & Jones, G. R. (1999). *Organizational Behavior: Understanding & Managing*. New York: Addison-Wesley.
- Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human Performance*, 10(2), 99–109.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Massachusetts: Lexington.
- Robbins Stephen P. (2001). *Organizational Behavior*. 9th ed. New Jersey : Prentice Hall.
- Van Dyne, L. & LePine, J. A. (1998). Helping and voice extra-role behaviors: evidence of construct and predictive validity. *Academy of Management Journal*, 41, 1, 108–19.