



รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ  
ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

The Causal Factors Influencing Organizational Citizenship Behavior  
Of Staff In Rajabhat University In Bangkok

นายธนาวุฒิ ประกอบผล

เลขที่.....  
เลขทะเบียน 148559  
รับเดือนปี 31 ต.ค. 2560

b. 12870559  
i. ....

ได้รับทุนสนับสนุนงานวิจัยจากเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2559

คณะกรรมการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<b>ชื่อโครงการ</b>	ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร
<b>ปีงบประมาณ 2559</b>	<b>จำนวนเงินที่ได้รับการสนับสนุน 150,000 บาท</b>
<b>ระยะเวลาทำการวิจัย</b>	1 ปี ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2558 ถึง 30 กันยายน 2559
<b>ผู้วิจัย</b>	นายธนาวุฒิ ประกอบผล คณะการบริหารและจัดการ

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีและมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 370 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยาย การวิเคราะห์องค์ประกอบ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก
2. โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ( $\chi^2 = 174.39$ ,  $df = 174$ ,  $p = 0.25$ ,  $GFI = 0.97$ ,  $AGFI = 0.93$ ,  $RMR = 0.019$ ) ตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 50

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การและคุณลักษณะของงาน ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การและตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมสูงสุด ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน



เอกสารนี้**คำสำคัญ** คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ บุคลากรสายสนับสนุน ปัจจัยเชิงสาเหตุ คำ  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**Research Title:** The Causal Factors Influencing Organizational Citizenship Behavior of Staff in Rajabhat University In Bangkok

**Researcher:** Mr. Tanawut Prakobpol

**Faculty:** Faculty of Administration and Management

## ABSTRACT

The purpose of this research were 1) to study level of the organizational citizenship behaviors of staff in Rajabhat University in Bangkok. 2) to develop a causal model of the organizational citizenship behaviors of staff in Rajabhat University in Bangkok. 3) to examine the causal model of the organizational citizenship behaviors of staff in Rajabhat University in Bangkok and 4) to study the direct effect and indirect effect of the organizational citizenship behaviors of staff in Rajabhat University in Bangkok. The samples consisted of 370 staff of Suan Sunandha Rajabhat University, Chandrakasem Rajabhat University, Phranakhon Rajabhat University, Dhonburi Rajabhat University and BanSomdejchaopraya Rajabhat University. The data were analyzed by descriptive statistic, factor analysis, correlation analysis, and causal factors analysis.

The research findings were as follows:

1. The level of organizational citizenship behaviors of staff in Rajabhat University in Bangkok was levels of were high.
2. The organizational citizenship behaviors causal model of staff in Rajabhat University in Bangkok was fitted with empirical data ( $\chi^2 = 174.39$ ,  $df = 174$ ,  $p = 0.25$ ,  $GFI = 0.97$ ,  $AGFI = 0.93$ ,  $RMR = 0.019$ ) and variable in the model accounted for 50% of variance in the organizational citizenship behaviors causal model.
3. The organizational citizenship behaviors causal model of staff in Rajabhat University in Bangkok contains variables that direct effects were organizational commitment and job characteristics. Indirect effects were quality of work life. By passing on the variables of organizational commitment, and the total effect variables are quality of work life.

**Keyword :** Organizational Citizenship Behavior Staff Causal Factors.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## กิตติกรรมประกาศ

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ธีรวัฒน์ ประกอบผล อาจารย์ประจำสาขาวิชา  
วิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร  
ลาดกระบัง ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัยนี้ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ความเอาใจใส่  
คำแนะนำ ตลอดจนการติดตามการทำวิจัยของผู้วิจัยอย่างใกล้ชิด จนทำให้โครงการวิจัยสำเร็จ  
ลุล่วงไปด้วยดี รวมถึงผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่เสียสละเวลาตรวจสอบ แก้ไข ให้คำแนะนำ จนทำให้  
การวิจัยครั้งนี้บรรลุผลสำเร็จ

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่สนับสนุนในการ  
ทำโครงการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ ทุกคน ที่ให้การสนับสนุน และช่วยเหลือผู้วิจัย  
เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้ที่เป็นทุกสิ่งทุกอย่างของผู้วิจัย อีกทั้ง  
พี่ชาย พี่สาว และญาติพี่น้องทุกคนที่เป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยจนการวิจัยในครั้งนี้บรรลุผลสำเร็จ

ธนาวุฒิ ประกอบผล

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	IV
สารบัญ.....	V
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ.....	IX
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>15</b>
2.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	15
2.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	29
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับโมเดลสมการโครงสร้าง.....	51
2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร.....	55
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	71

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3</b> วิธีดำเนินการวิจัย.....	85
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	85
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	87
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	94
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	95
<b>บทที่ 4</b> ผลการวิจัย.....	96
4.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวิจัย.....	99
4.2 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง.....	105
4.3 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในโมเดลเชิงสาเหตุ ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน.....	121
4.4 ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	126
<b>บทที่ 5</b> สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	131
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	131
5.2 การอภิปรายผล.....	141
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	145
<b>เอกสารอ้างอิง</b> .....	147
<b>ภาคผนวก</b> .....	159
ภาคผนวก ก.....	160
<b>ประวัตินักวิจัย</b> .....	172

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร.....	86
3.2	โครงสร้างของเนื้อหาและจำนวนข้อของแบบสอบถาม.....	91
3.3	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	93
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรต่างๆ.....	99
4.2	ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.....	102
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.....	107
4.4	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.....	108
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ.....	110
4.6	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความผูกพันต่อองค์การ...	110
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในงาน.....	112
4.8	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบความพึงพอใจในงาน.....	112
4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง.....	114
4.10	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง.....	114
4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	116
4.12	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	117

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรคุณลักษณะของงาน.....	119
4.14	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบคุณลักษณะของงาน.....	120
4.15	เมตริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวิจัย.....	122
4.16	ค่าสถิติผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและค่าสถิติวิเคราะห์อิทธิพลของโมเดลพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร.....	128



## สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	9
2.1	องค์ประกอบพื้นฐานตามทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom.....	28
2.2	ทฤษฎีความคาดหวังของ Porter & Lawler.....	28
2.3	โมเดลใหญ่ของโมเดลสมการโครงสร้าง.....	53
2.4	โมเดลสมการโครงสร้างและโมเดลการวัด.....	54
2.5	ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.....	80
2.6	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.....	82
2.7	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.....	84
4.1	ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ.....	109
4.2	ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดความผูกพันต่อองค์การ.....	111
4.3	ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดความพึงพอใจในงาน.....	113
4.4	ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง.....	115
4.5	ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	118
4.6	ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณลักษณะของงาน.....	121
4.7	โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคคลากร สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร.....	127

การทำงาน รวมทั้งกระตุ้นผู้ตามให้เกิดความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์และปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล (ประทานพร ทองเขียว, 2546) จากแนวคิดของ Bass (1985) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่าเป็นจุดศูนย์รวมของกระบวนการกลุ่ม เป็นบุคลิกลักษณะและผลอันเกิดจากบุคลิกลักษณะของผู้นำทำให้ผู้ตามยอมปฏิบัติตาม โดยใช้การจูงใจมากกว่าการบังคับ นอกจากนี้ผู้นำแล้วตัวบุคคลเองก็มีความต้องการที่จะใช้ชีวิตในการทำงานทั้งในด้านของรายได้ ตำแหน่ง หน้าที่ การงาน ความก้าวหน้า ความปลอดภัยในการทำงาน การยอมรับในสังคมการทำงาน เป็นต้น ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นเรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งเป็นอีกหนึ่งเป้าหมายของชีวิตคนทำงาน เมื่อความต้องการขององค์การและความต้องการของพนักงานต่างมีความสอดคล้องกัน พนักงานที่ได้รับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีมีความสุขในการทำงานก็จะมีผลทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การก็จะส่งผลให้พฤติกรรมกลายเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ตามมา (ปีนัทมา ครุฑพันธ์, 2550) และหากองค์การมีการตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์การอย่างเพียงพอแล้ว บุคลากรจะมีความพึงพอใจในงานมากขึ้นและทำให้งานที่ทำงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น จากแนวคิดของ Maslow (1970) ได้กล่าวว่า พื้นฐานความต้องการของมนุษย์เกิดขึ้นโดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง ความต้องการการยอมรับ ความต้องการการยกย่องและความต้องการความสำเร็จในชีวิต ซึ่งจะเห็นได้ว่า ความผูกพันเป็นการเชื่อมโยงระหว่างความต้องการของบุคคลกับเป้าหมายขององค์การ การที่บุคคลมีความผูกพันกับองค์การจะส่งผลให้สมาชิกทุ่มเทการทำงานให้องค์การมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ อาจเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงซึ่งเขายินดีทำเพื่อองค์การโดยมิได้หวังผลตอบแทน (Smith, Organ & Near, 1983) ดังนั้น จะเห็นว่า ความผูกพัน ภาวะผู้นำ คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจเป็นตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมกลายเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากงานวิจัยของประไพพร สิงหนเดช (2538) และอิสราภรณ์ รัตนคช (2551) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกลายเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในขณะที่ ปีนัทมา ครุฑพันธ์ (2550) พบว่า ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจเป็นตัวทำนายพฤติกรรมกลายเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และสฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2549) พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงกับพฤติกรรมกลายเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนี้งานวิจัยของ วรมน เดชเมธาวิพงศ์ (2544) วรวรรณ บุญล้อม (2551) พนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550) ยังพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมกลายเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และงานวิจัยของ สิริรัตน์ พงษ์สงวน (2550) พบว่า คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันขององค์การและพฤติกรรมกลายเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ (Podsakoff et al, (2000) Organ & Ryan (1995) Van, Dyne, Graham & Dienesch (1994) Smith, Organ & Near (1983) รวบรวม บุญล้อม (2551) กรรณิการ์ วัฒนาวิน (2551) กษมา ทองขลิบ (2550) พนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550) ปิ่นปัทมา ครุฑพันธ์ (2550) สิริรัตน์ พงษ์สงวน (2550) สฎายุธีระวณิชตระกูล (2549) วรมน เดชเมธาวิพงศ์ (2544) สุพรรณา ประทุมวัน (2544) และประไพพร สิงหเดช (2538)) พบว่า มีตัวแปร จำนวน 6 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตในการทำงาน คุณลักษณะของงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากแนวคิดทฤษฎี และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องบ่งชี้ถึงความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การยังได้รับอิทธิพลมาจากหลายสาเหตุและยังมีความสัมพันธ์กับตัวแปรหลายด้านและผลการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า ยังมีงานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่มากนัก โดยเป็นการศึกษาความสัมพันธ์และความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับตัวแปรต่างๆ ในลักษณะที่แยกย่อยตามความสนใจของแต่ละบุคคลเท่านั้น

ปัจจุบันได้มีการพัฒนารูปแบบการหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่เหมาะสมสำหรับการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยเน้นการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีแล้วสร้างเป็นกรอบแนวคิดความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร สามารถตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของกรอบแนวคิดที่สร้างขึ้นได้ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรนั้น การตรวจสอบว่ากรอบแนวคิดการวิจัยที่สร้างขึ้นตามทฤษฎีที่ศึกษาสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ วิธีวิทยาการวิเคราะห์ข้อมูลที่นิยมนำมาใช้วิธีหนึ่ง คือ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรมลิสเรล (Linear Structural RELationship model : LISREL) (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542 : 6-15) โมเดลสมการโครงสร้างนี้มีลักษณะเด่นที่ทำให้ผลการวิจัยมีความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือสามารถใช้ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุได้ทั้งการวิจัยที่เป็นการวิจัยเชิงทดลองและการวิจัยที่ไม่ใช่การทดลอง เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลลิสเรลครอบคลุมเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติขั้นสูงเกือบทุกประเภท อีกทั้งยังใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบทฤษฎีที่ต้องการศึกษาทั้งในด้านการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างและการตรวจสอบความตรงของโมเดลได้อีกด้วย นอกจากนี้ ข้อตกลงเบื้องต้นของโมเดลลิสเรลนั้นมีการผ่อนคลายมากกว่าข้อตกลงของการวิเคราะห์การถดถอยและการวิเคราะห์อิทธิพลเป็นอย่างมาก ซึ่งจะทำให้ข้อมูลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงสถิติได้ดียิ่งขึ้น (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ผลิตกำลังคนระดับอุดมศึกษามีภารกิจหลัก 4 ประการ คือ การผลิตและพัฒนากำลังคนระดับกลางและระดับสูง การวิจัยเพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ การบริการวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นแหล่งรวมของวิทยาการหลายแขนง และเป็นศูนย์รวมของนักวิชาการที่มีความรู้ ความสามารถเป็นจำนวนมาก บทบาทสำคัญของสถาบันอุดมศึกษาจึงกล่าวได้ว่าเป็น “ตัวนำการเปลี่ยนแปลง” (Change Agent) หรือเป็นองค์การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่จะต้องดำเนินการตามบทบาทและความรับผิดชอบของการเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อที่จะนำประเทศไปสู่สังคมที่พึงปรารถนาในที่สุด การบริหารของสถาบันอุดมศึกษาจะมีลักษณะเฉพาะที่สำคัญหลายประการร่วมกัน ประการหลักที่สำคัญ ได้แก่ การบริหารบุคลากรที่เป็นคณาจารย์ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ประการสำคัญรองลงมา คือ การบริหารวิชาการหรือหลักสูตรที่เป็นสิ่งสะท้อนความเชี่ยวชาญหรือเข้มแข็งของสถาบันนั้น การบริหารทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน การบริหารการเงินทรัพย์สิน บุคลากรสายสนับสนุน การบริหารงานวิจัย การบริหารงานบริการวิชาการแก่ชุมชน รวมทั้งการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการต่างๆ ตามภารกิจหลักของแต่ละสถาบัน ภายใต้หลักการของควมมีอิสระภาพในการดำเนินการ (Autonomy) และควมมีเสรีภาพทางวิชาการ (Academic Freedom)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาหนึ่งที่มีหน้าที่หลักตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2538 กำหนดให้มหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาระดับอุดมศึกษา ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลิตครู ส่งเสริมวิทย์ฐานะครู นับว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นมหาวิทยาลัยที่มีความสำคัญยิ่งมหาวิทยาลัยหนึ่งในการจัดการศึกษา เพื่อสนองความต้องการของชุมชนทั้งสายครูและสายวิชาชีพอื่น อันเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีผลต่อการพัฒนาสังคมและประเทศชาติโดยส่วนรวม

ปัจจุบันสภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปมาก บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น บุคลากรสายสนับสนุนนับได้ว่าเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นผู้ที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสามารถดำเนินการไปได้อย่างราบรื่น การศึกษาถึงปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏทราบว่ามีปัจจัยเชิงสาเหตุอะไรบ้างที่มีความสัมพันธ์และส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนมีพฤติกรรมการเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์การ รวมทั้งสร้างเสริมปัจจัยเชิงสาเหตุเหล่านั้นให้มีความเข้มแข็งส่งผลให้บุคลากรแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างต่อเนื่องต่อไป

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมาสร้างเป็นโมเดลเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์การให้เกิดประโยชน์และแนวทางส่งเสริมให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งจะส่งผลที่ดีทั้งต่อตัวของสมาชิกเองและต่อองค์การในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

### 1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา รวม 2,719 คน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558)

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏเอกราชบุรี เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จำนวน 370 คน

### 1.3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

#### 1.3.2.1 ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ตัวแปรแฝงภายนอก 3 ตัวแปร ได้แก่

1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ดังนี้

- 1.1) การสร้างแรงบันดาลใจ
- 1.2) การกระตุ้นทางปัญญา
- 1.3) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 8 ตัวแปร ดังนี้

- 2.1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม
- 2.2) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
- 2.3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล
- 2.4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
- 2.5) การบูรณาการด้านสังคม
- 2.6) ธรรมเนียมในองค์กร
- 2.7) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น
- 2.8) การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

3) คุณลักษณะของงาน วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร ดังนี้

- 3.1) ความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน
- 3.2) การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด
- 3.3) ความสำคัญของงาน
- 3.4) ความอิสระของงาน
- 3.5) ข้อมูลย้อนกลับ

#### 1.3.2.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ตัวแปรแฝงภายใน 3 ตัวแปร ได้แก่

1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้

5 ตัวแปร ดังนี้

- 1.1) การให้ความช่วยเหลือ
- 1.2) การคำนึงถึงผู้อื่น
- 1.3) ความอดทนอดกลั้น
- 1.4) การให้ความร่วมมือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.5) ความสำนึกในหน้าที่
- 2) ความผูกพันต่อองค์การ วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ดังนี้
  - 2.1) ความผูกพันด้านจิตใจ
  - 2.2) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ
  - 2.3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน
- 3) ความพึงพอใจในงาน วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร ดังนี้
  - 3.1) ความพึงพอใจในงานภายใน
  - 3.2) ความพึงพอใจในงานภายนอก

#### 1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของนักวิชาการต่อไปนี (Podsakoff et al, (2000) Organ & Ryan (1995) Van, Dyne, Graham & Dienesch (1994) Smith, Organ & Near (1983) วรวรรณ บุญล้อม (2551) กรรณิการ์ วัฒนาวินัย (2551) กษมา ทองขลิบ (2550) พนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550) ปิ่นปัทมา ครุฑพันธ์ (2550) สิริรัตน์ พงษ์สงวน (2550) สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2549) นนทกานต์ วุฒิมารีย์ (2547) กัญญา พีรพัฒนานนท์ (2546) ประทานพร ทองเขียว (2546) วรมน เดชเมธาวิพงศ์ (2544) สุพรรณา ประทุมวัน (2544) และประไพพร สิงห์เดช (2538) รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับบุคลากรสายสนับสนุน ในการวิจัยครั้งนี้ ตัวแปรที่ปรากฏในโมเดล ประกอบด้วย 6 ตัวแปร ดังนี้

1. ตัวแปรแฝงภายในพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร คือ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่
2. ตัวแปรแฝงภายในความผูกพันต่อองค์การ วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การและความผูกพันด้านบรรทัดฐาน
3. ตัวแปรแฝงภายในความพึงพอใจในงาน วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในงานภายในและความพึงพอใจในงานภายนอก
4. ตัวแปรแฝงภายนอกภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญาและการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล
5. ตัวแปรแฝงภายนอกคุณภาพชีวิตในการทำงาน วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 8 ตัวแปร คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

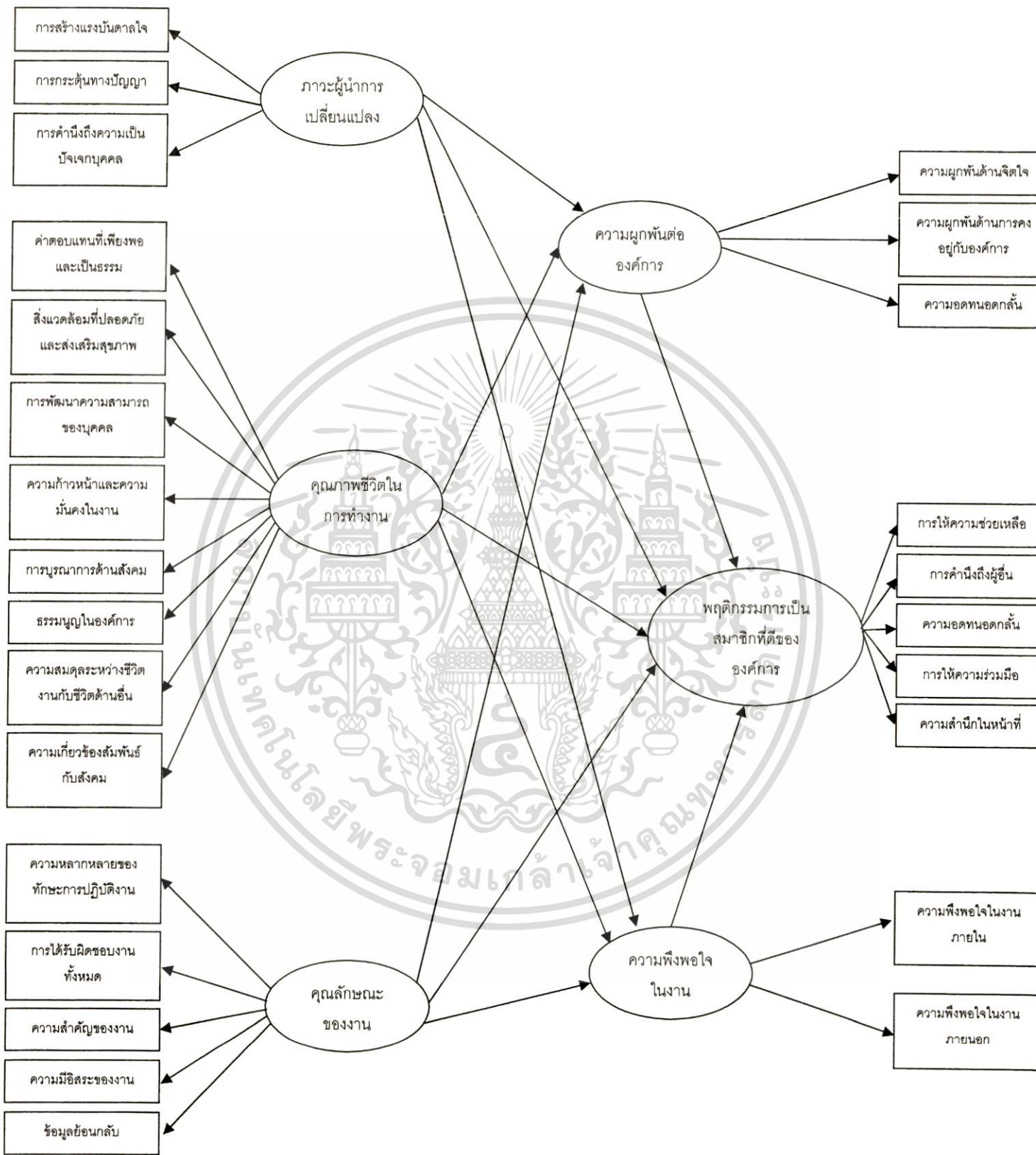
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการด้านสังคม ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นและการเกี่ยวข้องกับสังคม

6. ตัวแปรแฝงภายนอกคุณลักษณะของงาน วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร คือ ความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงานและข้อมูลย้อนกลับ

เมื่อนำตัวแปรทั้งหมดมาสรุปเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยในรูปแบบของโมเดลสมการโครงสร้าง โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 1.1



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ประโยชน์ทางวิชาการ ได้ข้อค้นพบจากการวิจัย แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งทำให้ได้ข้อเท็จจริงว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

1.5.2 ประโยชน์ในการนำไปปฏิบัติ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครและผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับข้อมูลสารสนเทศในการเสริมสร้างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในการปฏิบัติงานของบุคลากรนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ** หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบด้วยความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์การ ตลอดจนคอยให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นในองค์การ เคารพสิทธิส่วนบุคคลและไม่ได้มุ่งหมายต้องการรางวัลตอบแทนจากองค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1.1 **การให้ความช่วยเหลือ** หมายถึง พฤติกรรมในการร่วมแรงร่วมใจเพื่อการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ตลอดจนช่วยแนะนำผู้มาปฏิบัติงานใหม่ในการใช้เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

1.2 **การคำนึงถึงผู้อื่น** หมายถึง พฤติกรรมของสมาชิกในการเคารพสิทธิของผู้อื่น เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงาน การให้ความเอาใจใส่ต่อความรู้สึก หรือความต้องการของผู้อื่น รวมทั้งการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน

1.3 **ความอดทนอดกลั้น** หมายถึง พฤติกรรมความทนทานต่อปัญหา ความยากลำบาก ความเครียดและความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ

1.4 **การให้ความร่วมมือ** หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การอย่างสร้างสรรค์ เข้าร่วมประชุม เสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงองค์การ และยึดแนวปฏิบัติในการพัฒนาองค์การ

1.5 **ความสำนึกในหน้าที่** หมายถึง พฤติกรรมที่บุคลากรยอมรับ กฎ ระเบียบและข้อกำหนดขององค์การ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีความตรงต่อเวลา ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย ดูแลทรัพย์สินขององค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. **ความผูกพันต่อองค์การ** หมายถึง ความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความจงรักภักดีต่อองค์การ เชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความเต็มใจและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

2.1 **ความผูกพันด้านจิตใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อองค์การในแง่การรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความใส่ใจเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์การ

2.2 **ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ** หมายถึง ความรู้สึกที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคลากรให้กับองค์การและผลตอบแทนที่บุคลากรได้รับจากองค์การจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์การนั้นต่อไปหรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลง

2.3 **ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน** หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อองค์การเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคลากรได้รับจากองค์การ ซึ่งบุคลากรรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ที่จะต้องทำงานกับองค์การต่อไป แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์การ

3. **ความพึงพอใจในงาน** หมายถึง ทศนคติในทางบวกของบุคลากรที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานขององค์การบรรลุตามวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ดังนี้

3.1 **ความพึงพอใจในงานภายใน** หมายถึง ความรู้สึกชอบที่มีต่องานที่ปฏิบัติโดยใช้ศักยภาพในการทำงานให้สำเร็จ ได้แก่ การได้มีโอกาสใช้ความรู้ ทักษะความสามารถอย่างเต็มที่ ได้ทำสิ่งที่สำคัญและมีคุณค่า ทำหายในการทำงาน

3.2 **ความพึงพอใจในงานภายนอก** หมายถึง ความรู้สึกชอบที่มีต่อสภาพแวดล้อมในองค์การที่เกี่ยวกับงาน การบริหารงานนโยบายขององค์การ ความสามารถในการบริหารของผู้บริหาร ปริมาณงาน รายได้ และโอกาสความก้าวหน้าในงานอาชีพ

4. **ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง** หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่สามารถจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มศักยภาพ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

4.1 **การสร้างแรงบันดาลใจ** หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของผู้นำด้วยการเป็นแบบอย่างที่ดี มีศีลธรรมและจริยธรรม ทำให้เกิดความศรัทธา ความไว้วางใจ การยอมรับนับถือจากผู้ใต้บังคับบัญชาและสามารถกระตุ้นบุคลากรให้ร่วมมือในการปฏิบัติงาน

4.2 **การกระตุ้นทางปัญญา** หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำที่แสดงออก ส่งเสริมการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ สามารถสร้างความรู้สึกท้าทายให้เกิดขึ้นกับผู้ตาม มองปัญหาเป็นโอกาส ส่งเสริมให้ผู้ตามแสวงหาทางออกและวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ ด้วยตนเอง เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่อย่างอิสระในขอบเขตงานที่ตนมีความรู้ ความชำนาญ

4.3 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำที่ให้ความสำคัญกับความรู้ ความสามารถและความแตกต่างของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5. คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้สมาชิกในองค์การเกิดความรู้สึก สุขกาย สุขใจในการทำงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับบุคคลอันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงานกับองค์การนั้น อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ดังนี้

5.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม หมายถึง ค่าจ้าง เงินเดือน หรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณของงานที่ได้รับผิดชอบ เพียงพอกับรายจ่าย รวมทั้งสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ซึ่งได้รับอย่างเพียงพอต่อการดำรงชีวิต รวมถึงการได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือน การได้รับค่าตอบแทนด้วยความเป็นธรรมและการได้รับความสะดวกในการอนุมัติสิทธิประโยชน์ต่างๆ ได้อย่างเต็มที่

5.2 สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สถานที่ทำงานที่สะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างพอเพียง มีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน การทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพในสถานที่ทำงาน

5.3 การพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานเต็มความสามารถ มีโอกาสได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตนเอง สามารถเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและได้พัฒนาทักษะความรู้ต่างๆ ในการทำงาน เช่น การได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้ได้รับการฝึกอบรม สามารถเสนอผลงานและแสดงความคิดที่ริเริ่ม สร้างสรรค์ได้ การได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ

5.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การมีโอกาที่จะใช้ความรู้ความสามารถทำให้เกิดการได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ให้โอกาสบุคลากรได้ทำงานที่มีอำนาจในการตัดสินใจและความรับผิดชอบงานมากขึ้น สามารถทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้รับการพิจารณาความดีความชอบ รวมทั้งเกิดความมั่นคงในหน้าที่การงาน

5.5 การบูรณาการด้านสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ การสมานสามัคคีกัน

5.6 ธรรมเนียมในองค์การ หมายถึง การกำหนด กฎ ระเบียบ โดยมีการคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของบุคลากร การได้รับความเสมอภาคและยุติธรรมในการทำงาน สามารถมีส่วนร่วมในการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แสดงความคิดเห็นในเรื่องของการปฏิบัติงาน มีอิสระในการปฏิบัติงาน ได้รับเกียรติและเคารพในสิทธิส่วนบุคคล

**5.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น** หมายถึง การแบ่งเวลาให้มีความเหมาะสมกับงาน สามารถมีเวลาเป็นของตัวเอง ครอบครัว และสังคมมากขึ้น ลักษณะของงานที่รับผิดชอบ ไม่ส่งผลให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ ภารกิจของงานไม่กระทบต่อการปฏิบัติงานในวันหยุดราชการ และเมื่อเปรียบเทียบปริมาณงานกับเงินเดือนที่ได้รับแล้วมีความสมดุลกัน

**5.8 ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม** หมายถึง การได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น สามารถติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอกหน่วยงาน โดยการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานเพื่อสาธารณประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม และพร้อมที่จะทำประโยชน์ให้แก่สังคม

**6. คุณลักษณะของงาน** หมายถึง ลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติรับรู้ได้ว่าเป็นลักษณะงานที่มีคุณค่าจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความทุ่มเทอย่างหนักหรือพยายามทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

**6.1 ความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน** หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้ทำกิจกรรมที่แตกต่างกันและจำเป็นต้องใช้ทักษะความชำนาญและความสามารถหลายอย่างในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งทำให้นุคลากรเกิดความรู้สึกท้าทายและสนุกในการทำงาน

**6.2 การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด** หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานนั้นๆ ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนกระทั่งถึงขั้นตอนสุดท้ายและได้เห็นผลงานที่ตนเองปฏิบัติทำให้อุบัติการณ์ในผลงาน

**6.3 ความสำคัญของงาน** หมายถึง คุณลักษณะของงานที่มีคุณภาพและส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคลอื่น อาจจะเป็นบุคคลในองค์กรหรือนอกองค์กร ทำให้นุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

**6.4 ความมีอิสระของงาน** หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการคิดและตัดสินใจในการวางแผนการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนอย่างเต็มที่

**6.5 ข้อมูลย้อนกลับ** หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิภาพของงานที่ตนได้ปฏิบัติ

**7. บุคลากรสายสนับสนุน** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานตามหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครที่รับผิดชอบงานด้านการสนับสนุนการเรียนการสอน งานบริหารทั่วไป เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

งานบริหารธุรการ งานด้านธุรการและบริการ และงานด้านอื่นๆ ที่ไม่ใช่การสอน โดยผ่านการประเมินผล การปฏิบัติงานและได้รับสถานภาพเป็นพนักงานของมหาวิทยาลัย

8. **มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร** หมายถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขต กรุงเทพมหานคร 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง "ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร" ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
3. แนวคิดเกี่ยวกับโมเดลสมการโครงสร้าง
4. ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยในแต่ละหัวข้อแสดงรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 2.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

##### 2.1.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

นักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ ดังนี้

วรวรรณ บุญล้อม (2551) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่สนับสนุนและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งองค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่พนักงานต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อองค์การและยังเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การ

สุกาญจน์ ชัยณรงค์ (2545) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติด้วยความสมัครใจ โดยองค์การไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และพฤติกรรมนี้ไม่ได้รับอิทธิพลจากระบบการให้รางวัลความชอบหรือลงโทษจากองค์การ

วรมน เดชเมธาวิพงษ์ (2544) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ โดยที่องค์การไม่ได้กำหนดเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติอย่างเป็นทางการ เป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์การ และส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การให้มีประสิทธิภาพ

Podsakoff et al. (2000) กล่าวว่า ปี 1983 Dennis Organ และคณะ เป็นนักวิชาการกลุ่มแรกที่ได้รับชื่อให้พฤติกรรมบทบาทพิเศษนี้ว่า "พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ" (Organizational Citizenship Behavior : OCB) โดยอาศัยแนวคิดของ Chester Barnard ในเรื่องความตั้งใจในการให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความร่วมมือ และแนวคิดของ Daniel Katz ในเรื่องพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่กับพฤติกรรมที่บุคคลสร้างสรรค์ขึ้นและปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ

Organ (1988 cited in Podsakoff et al. 2000) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่แสดงออกด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ตระหนักอย่างชัดเจนถึงระบบการให้รางวัลและการแสดงพฤติกรรมด้วยความสมัครใจนั้นเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้ถูกบังคับให้ปฏิบัติโดยบทบาทหน้าที่หรือไม่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดของงานหรือสัญญาจ้างระหว่างบุคคลกับองค์การ จึงเป็นพฤติกรรมที่บุคคลเลือกปฏิบัติด้วยตนเองและแม้จะไม่ได้ปฏิบัติก็จะไม่ถูกลงโทษภายในระบบขององค์การ

Smith, Organ & Near (1983 cited in Konovsky & Pugh. 1994) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ปฏิบัตินอกเหนือจากบทบาทหน้าที่และเป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัติโดยอิสระ ไม่เกี่ยวข้องกับระบบการพิจารณารางวัลโดยปกติ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์การ

Organ, Podsakoff & MacKenzie (2005) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองจากตัวของบุคคลที่อยู่นอกเหนือจากองค์การกำหนดซึ่งเป็นพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการพัฒนาประสิทธิผลขององค์การ

Robbins (2001) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ที่เป็นทางการของพนักงานที่องค์การกำหนด แต่เป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้องค์การมีประสิทธิผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานที่ทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงเป็นพลวัต และพนักงานมีหน้าที่รับผิดชอบมากขึ้น การที่พนักงานปฏิบัติงานที่นอกเหนือบทบาทจะช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จได้

Katz (1964 อ้างถึงในเมธี ศรีวิริยะเลิศกุล, 2542) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมเหนือบทบาทว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์การโดยมองว่าคนมักจะมีการบูรณาการและทำกิจกรรมขึ้นมาเอง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การและทรัพย์สินขององค์การ ให้คำแนะนำสำหรับปรับปรุงองค์การ ฝึกฝนตนเองในความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น สร้างสรรค์บรรยากาศที่ดีสำหรับองค์การ

Katz & Kahn (1987 อ้างถึงในสญาญู วีระวณิชตระกูล, 2549) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็นพฤติกรรมที่มีได้กำหนดเป็นทางการของสมาชิกในการให้ความช่วยเหลือและไม่มีตรึงติดเพื่อร่วมงาน ปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็นในโรงงาน ในหน่วยงานของรัฐ ในคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นที่สังเกตและไม่ได้ระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานขององค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Newstrom & Davis (1997) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมให้องค์การประสบความสำเร็จ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่มีลักษณะนิสัยชอบช่วยเหลือผู้อื่น

McShane & Von Glinow (2000) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่ที่กำหนด ประกอบด้วยการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น มีความมุ่งมั่นในการช่วยเหลือผู้อื่น ปราศจากความเห็นแก่ตัว อดทนต่อการรบกวนให้อภัยต่อความผิดพลาดของผู้อื่น ให้ความช่วยเหลือและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน

Deshpande (2002) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมที่ไม่ใช่พฤติกรรมที่เป็นทางการ แต่มันคล้ายกับหน้าที่ที่หรือบทบาทพิเศษที่กระทำโดยไม่ได้มุ่งหมายต้องการรางวัลตอบแทนจากองค์การ ตัวอย่างของพฤติกรรมเหล่านี้ เช่น การตรงต่อเวลา การช่วยเหลือผู้ร่วมงานอื่นๆ การรับอาสาทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ตนไม่ได้ถูกระบุให้ต้องกระทำ การเสนอความคิดสร้างสรรค์ และการฝึกฝนอยู่เสมอและไม่ปล่อยเวลาให้สูญเปล่าในการทุ่มเทเพื่อการทำงานของตนอยู่เสมอ

จากการที่นักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสามารถ สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่สนับสนุนและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งองค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่พนักงานต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อองค์การ คอยให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นในองค์การ เคารพสิทธิส่วนบุคคล และไม่ได้มุ่งหมายต้องการรางวัลตอบแทนจากองค์การ และยังเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การ

### 2.1.2 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีผู้ศึกษาไว้หลายท่าน ดังนี้

Smith, Organ & Near (1983 cited in Podsakoff et al., 2000) ได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า มี 2 องค์ประกอบ คือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (altruism) เป็นพฤติกรรมที่แนะนำและมุ่งให้ความช่วยเหลือด้วยความสมัครใจในสถานการณ์ เช่น การนิเทศเจ้าหน้าที่ใหม่ การช่วยเหลือคนที่มีภาระงานหนัก
2. พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม (compliance) เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ การกระทำสิ่งใดอย่างถูกต้อง

Organ & Konovsky (1989) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้ คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (altruism) หมายถึง เป็นพฤติกรรมการช่วยเหลือพนักงานผู้อื่นในการแก้ปัญหา ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน หรือให้คำแนะนำในการปรับปรุงงาน
2. พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม (compliance) เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เช่น การมาทำงานตรงตามเวลา เป็นต้น

Williams & Aderson (1991 cited in Podsakoff et al., 2000) ได้แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้เป็น 2 องค์ประกอบ ดังนี้

1. พฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ทางตรงต่อบุคคลและเป็นประโยชน์ทางอ้อมต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behavior Direct toward Individuals : OCB-I)
2. พฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การโดยรวม (Organizational Citizenship Behavior Direct toward Organization : OCB-O) เช่น การแจ้งล่วงหน้าเมื่อไม่สามารถมาทำงานได้ งานวิจัยพบว่า OCB-O เป็นมิติที่เหมือนการปฏิบัติงานตามระเบียบทั่วไป

Graham (1991 cited in Podsakoff et al., 2000) ได้แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้เป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Organizational loyalty) เป็นความจงรักภักดีต่อผู้นำและองค์การ ทั้งที่เป็นระดับบุคคล กลุ่มบุคคล รวมถึงพฤติกรรมการปกป้ององค์การจากสิ่งคุกคาม การส่งเสริมชื่อเสียงที่ดีขององค์การและการร่วมมือในการให้บริการ
2. การปฏิบัติตามองค์การ (Organizational obedience) เป็นการบรรยายงานและนโยบายที่บุคคลยอมรับอย่างมีเหตุผลและปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่
3. การมีส่วนร่วมในองค์การ (Organizational participation) ความสนใจในงานด้วยความดี ความรับผิดชอบ รวมทั้งการเข้าร่วมประชุม การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการเสนอความคิดใหม่ๆ

Podsakoff et al. (2000) ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็น 7 องค์ประกอบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (help behavior) เป็นพฤติกรรมที่แสดงการช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาเรื่องงานของบุคคลอื่นด้วยความสมัครใจ
2. การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (sportsmanship) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ยอมทน อดทน ใจกว้างต่อสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในการทำงาน โดยไม่มีการบ่น มีทัศนคติทางบวก เป็นคนที่มีความตั้งใจเสียสละในการทำงานกลุ่มและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
3. การจงรักภักดีต่อองค์การ (organizational loyalty) เป็นพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อผู้นำหรือหัวหน้าองค์การของบุคคล กลุ่ม และหน่วยงาน ซึ่งเป็นการส่งเสริมองค์การและป้องกันสิ่งที่มาคุกคามองค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ (Organizational compliance) เป็นพฤติกรรมที่ยอมรับอย่างมีเหตุมีผลของบุคคลต่อนโยบาย โครงสร้างการบริหารองค์การ และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์การ

5. ความคิดสร้างสรรค์ (individual initiative) เป็นพฤติกรรมพิเศษที่เกี่ยวข้องกับการต้องทำงานหนัก ซึ่งนำไปสู่ความก้าวหน้าทีนอกเหนือจากข้อกำหนดต่ำสุดหรือระดับที่คาดหวังทั่วไป ซึ่งกระทำด้วยความสมัครใจ

6. การทำความดีให้สังคมในองค์การ (civic virtue) เป็นพฤติกรรมแสดงถึงความสนใจ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับนโยบายขององค์การ หรือข้อตกลงร่วมกันขององค์การที่แสดงโดยความตั้งใจเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของบุคคล การปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกันในองค์การ

7. การพัฒนาตนเอง (self development) เป็นพฤติกรรมโดยความสมัครใจในการพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เพื่อการสนับสนุนองค์การ ซึ่งอาจรวมถึงความพยายามและการนำประโยชน์จากการฝึกปฏิบัติขั้นสูง การเรียนรู้ตามความสามารถ ความชำนาญที่เพิ่มขึ้นจากการสนับสนุนขององค์การ

Organ (1988, 1990a, 1990b cited in Podsakoff et al., 2000; 1991) ได้จำแนกพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การออกเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (altruism) เป็นพฤติกรรมของสมาชิกที่ให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยเหลือผู้ร่วมงานในกรณีที่ทำงานไม่เสร็จตามกำหนด หรือมีงานล้นมือ ช่วยแนะนำผู้มาปฏิบัติงานใหม่ ในการใช้เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ Smith, Organ & Near (1983) ที่ให้ความหมายว่าเป็นพฤติกรรมที่แนะนำและมุ่งให้ความช่วยเหลือด้วยความสมัครใจในสถานการณ์ เช่น การนิเทศเจ้าหน้าที่ใหม่ การช่วยเหลือคนที่มีภาระงานหนัก ส่วน Podsakoff et al. (2000) กล่าวว่า พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ เป็นพฤติกรรมที่แสดงการช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาเรื่องงานของบุคคลอื่นด้วยความสมัครใจ

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) เป็นพฤติกรรมของสมาชิกในการเคารพสิทธิของผู้อื่น คำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงาน เนื่องจากการทำงานทุกคนต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การกระทำหรือการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้ร่วมงานได้ ดังนั้น ต้องให้ความสนใจเอาใจใส่ต่อความรู้สึก หรือความต้องการของผู้อื่น รวมทั้งการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมความอดทนต่อปัญหา ความยากลำบาก ความเครียดและความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ หนักๆ ที่สามารถเรียกเรื่องความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่การร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและอาจเกิดการโต้เถียงกันจนละเลยการปฏิบัติงาน บุคลากรจึงควรอดทนอดกลั้นด้วยความเต็มใจ สอดคล้องกับ Podsakoff et al. เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(2000) ได้ให้ความหมายว่าเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ยอมทน อดทน ใจกว้างต่อสิ่งที่มากระทบ ซึ่งไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในการทำงาน โดยไม่มีการบ่น มีทัศนคติทางบวก เป็นคนที่มีความตั้งใจเสียสละในการทำงานกลุ่มและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (civic virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การอย่างสร้างสรรค์ เข้าร่วมประชุมเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงองค์การ ยึดแนวปฏิบัติในการพัฒนาองค์การ สอดคล้องกับ Podsakoff et al. (2000) ได้ให้ความหมายว่าเป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความสนใจ ความรับผิดชอบ เกี่ยวกับนโยบายขององค์การ หรือข้อตกลงร่วมกันขององค์การ

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคลากรยอมรับกฎ ระเบียบและข้อกำหนดขององค์การ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีความตรงต่อเวลา ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย ดูแลทรัพย์สินขององค์การ ไม่ใช้เวลาว่างไปทำกิจกรรมส่วนตัว

สำหรับการศึกษานี้ ได้ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยแบ่งพฤติกรรมออกเป็น 5 องค์ประกอบ ตามแนวคิดของ Organ (1988, 1990a, 1990b cited in Podsakoff et al., 2000; 1991) คือ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่ เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมประเด็นต่างๆ ที่มีความชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ สามารถอธิบายพฤติกรรมแต่ละด้านได้อย่างชัดเจนซึ่งเป็นแนวทางที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้ศึกษาอย่างกว้างขวาง โดยวัดจากแบบสอบถามที่พัฒนามาจากแนวคิดของ Organ (1991) มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

### 2.1.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Smith, Organ & Near (1983) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มี 3 องค์ประกอบ คือ 1) ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) 2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (workplace environment) และ 3) บุคลิกภาพ (personality)

Van, Graham & Dienesch (1994) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การว่าประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

#### 1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (personal characteristics) ได้แก่

1.1 การมีทัศนคติในงานเชิงบวก (positive job attitudes) บุคคลที่มีทัศนคติเกี่ยวกับงานเชิงบวก เช่น มีความพึงพอใจในงานซึ่งจะส่งผลทำให้เต็มใจที่จะร่วมมือและให้ความช่วยเหลือระบบขององค์การ ซึ่งเป็นการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

#### 1.2 การมีทัศนคติด้านลบต่อองค์การ (cynicism) บุคคลที่ขาดความไว้วางใจ ขาดแรงจูงใจ

ขาดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ จะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การน้อยลง เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2. ปัจจัยการรับรู้ในสถานการณ์ (perceived situation factor) ได้แก่

2.1 การเห็นคุณค่าของสถานที่ทำงาน (workplace values) การที่บุคคลมีการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์กัน เห็นคุณค่าของข้อตกลงร่วมกันโดยปราศจากข้อโต้แย้ง ให้ความร่วมมือในการสร้างคุณภาพ รับรู้ว่าที่ทำงานมีคุณค่า ซึ่งเป็นวัฒนธรรมองค์การที่สำคัญที่นำไปสู่การมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การ

2.2 คุณลักษณะของงาน (job characteristics) การกำหนดขอบเขตโครงสร้างของงานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) และควมมีอิสระของงาน (autonomy) บุคคลสามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้ ถือว่าเป็นแรงจูงใจทางบวก ทำให้พนักงานมีทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานที่สร้างสรรค์ ดังนั้น การมีอิสระในงานและลดการควบคุมที่เหมาะสม มีอิทธิพลทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การ

## 3. ปัจจัยเกี่ยวกับตำแหน่ง (positional factors) ได้แก่

3.1 ระยะเวลาในการทำงานในองค์การ (organizational tenure) การที่พนักงานปฏิบัติงานในองค์การนั้นๆ มาเป็นระยะเวลานานและมีความสัมพันธ์กับองค์การอย่างเหนียวแน่น พนักงานจะเพิ่มความไว้วางใจในองค์การและมีความสามารถในการปฏิบัติงานส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกทางบวกกับองค์การและมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การ

3.2 ระดับตำแหน่ง (hierarchical job level) ตำแหน่งหน้าที่การงานสูงจะทำให้เกิดแรงจูงใจและความยึดมั่นในงาน ดังนั้น พนักงานที่ตำแหน่งสูงจะมีความยึดมั่นต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งที่ต่ำและพบว่า ระดับตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การ

Organ & Ryan (1995, สุภาณูจน์ ชัยณรงค์. 2545) ได้รวบรวมงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การ สรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction)
2. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (perceived of fairness) ซึ่งมีการแยกศึกษาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบด้านค่าตอบแทน (distributive justice) ด้านกระบวนการ (procedural justice) และด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (interactional justice) พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การในทุกด้าน

3. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (organization commitment)

4. การสนับสนุนจากผู้นำ (leader supportiveness)

5. ความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ 5 ปัจจัยบุคลิกภาพ (big five personality foator)

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (tenure)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. เพศ (gender) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การไม่มีความแตกต่างของความสัมพันธ์ระหว่างเพศหญิงและเพศชาย

8. กระบวนการ (process) กระบวนการหรือวิธีการในการศึกษาตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า การประเมินพฤติกรรมโดยให้กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเอง (self-rating) กับให้ผู้อื่นประเมิน (other-rating) ซึ่งอาจเป็นผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมินพบว่า มีความแตกต่างกันน้อยมาก

Podsakoff et al. (2000) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประกอบด้วยปัจจัย 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ลักษณะของบุคคล (individual characteristics) จำแนกเป็น 2 ปัจจัย คือ

1.1 ปัจจัยจิตใจของบุคคล ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคคล ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมและการรับรู้การสนับสนุนจากผู้นำ

1.2 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดเผย (extroversion) จะมีความรู้สึกไวต่อสภาพแวดล้อมภายนอกและมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ส่วนบุคลิกภาพแบบวิตกกังวล (neuroticism) แสดงให้เห็นถึงอารมณ์ไม่คงที่ไวต่อความรู้สึกถูกคุกคาม มักรู้สึกหวาดกลัว วิตกกังวล และรู้สึกผิด บุคคลประเภทนี้มีแนวโน้มที่จะครุ่นคิดแต่ปัญหาของตนเอง พบว่า มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2. ลักษณะงาน (task characteristics) ประกอบด้วย ลักษณะงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับ (task feedback) งานที่ปฏิบัติจนเป็นกิจวัตร (task reutilization) ความพึงพอใจในตัวเอง (intrinsically satisfying tasks) พบว่า ลักษณะงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับและความพึงพอใจในตัวเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ส่วนลักษณะงานที่ปฏิบัติจนเป็นกิจวัตร มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3. พฤติกรรมของผู้นำ (leadership behaviors) ได้แก่ ลักษณะองค์การที่เป็นทางการ (organizational formalization) องค์การที่มีความยืดหยุ่น (organizational inflexibility) พบว่า การสนับสนุนจากผู้มีอำนาจหรือเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

4. พฤติกรรมของผู้นำ (leadership behaviors) ได้แก่ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (transformational leadership) ผู้นำการแลกเปลี่ยน (transactional leadership) พฤติกรรมผู้นำเชิงวิถีทาง-เป้าหมาย (path-goal theory of leadership) และพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิก (leader-member exchange theory of leadership)

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สรุปได้ดังนี้ 1) ความผูกพันต่อองค์การ 2) ความพึงพอใจในงาน 3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและ 4) คุณลักษณะของงาน

#### 2.1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ทฤษฎีการจูงใจมีมากมายหลายทฤษฎีด้วยกัน โดยสามารถจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ ทฤษฎีเนื้อหาและกลุ่มทฤษฎีกระบวนการ ทฤษฎีเนื้อหาจะอธิบายความต้องการของบุคคลที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมหรือกลไกของความต้องการของบุคคล ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับ แบ่งเป็น 4 ทฤษฎี คือ 1) ทฤษฎีความต้องการตามขั้นตอนของ Maslow (Hierarchy of Needs Theory) 2) ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer 3) ทฤษฎีความต้องการแสวงหาของ McClelland และ 4) ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg Two's Factor Theory) กลุ่มทฤษฎีกระบวนการ คือ ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Expectancy Theory)

#### กลุ่มทฤษฎีเนื้อหา

##### 1. ทฤษฎีความต้องการตามขั้นตอนของ Maslow (Hierarchy of Needs Theory)

Maslow (1970) ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีลำดับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์จากระดับมากที่สุดไปยังระดับที่สูงที่สุด ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น การพักผ่อน อากาศ น้ำ และที่อยู่อาศัย เมื่อความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการด้านอื่นจึงจะได้รับการกระตุ้นต่อไป

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (security or safety needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่อิสระจากอันตรายทางกาย และความกลัวต่อความสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหาร หรือที่อยู่อาศัย

3. ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (affiliation or acceptance needs) เป็นความต้องการทางสังคม ซึ่งโดยธรรมชาติ มนุษย์มีความต้องการได้รับความต้องการ ได้รับความรัก ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของคณะ ต้องการได้รับการยอมรับ และต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น

4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง ความต้องการการมีชื่อเสียงและความต้องการความเคารพนับถือจากสังคม

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เพื่อที่จะมีศักยภาพในการบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตามทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ แบ่งความต้องการออกเป็น 2 ระดับ คือ ความต้องการในระดับต่ำ (lower order needs) เป็นความต้องการในขั้นที่ 1, 2 และ 3 คือ ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (security or safety needs) ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (affiliation or acceptance needs) ส่วนความต้องการในระดับสูง (higher order needs) ประกอบด้วย ความต้องการในขั้นที่ 4 และ 5 คือ ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) และความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self-actualization needs)

## 2. ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer's Existence Relatedness and Growth Theory)

เอลเดอร์เฟอร์ เห็นด้วยกับทฤษฎีของมาสโลว์ที่กล่าวว่า ความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนอง จะจูงใจบุคคล บุคคลจะตอบสนองความต้องการระดับต่ำก่อนความต้องการระดับสูงเหมือนกับมาสโลว์ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้ถูกตอบสนองแล้วความต้องการระดับต่ำจะมีความสำคัญน้อยลง เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ ปรับปรุงลำดับความต้องการของมาสโลว์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความต้องการในการอยู่รอด (Existence Needs [E]) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม เช่น ความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัย ความต้องการรายได้ สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs [R]) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในขณะที่ทำงาน ประกอบด้วย ความต้องการด้านสังคม รวมกับความต้องการความปลอดภัยและความต้องการการยกย่องของมาสโลว์
3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Need [G]) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด ความต้องการการยกย่องรวมกับความต้องการประสบความสำเร็จของมาสโลว์ ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการการเติบโตและการพัฒนาทางจิตใจอย่างต่อเนื่อง

## 3. ทฤษฎีความต้องการแสวงหาของ McClelland

ทฤษฎีความต้องการแสวงหา McClelland (McClelland's acquired need theory) ซึ่ง McClelland ทำการศึกษาด้านจิตวิทยาโดยใช้แบบสอบถามการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test : TAT) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยการนำเสนอภาพต่างๆ ให้แต่ละบุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เห็น จากการทดสอบ McClelland ระบุแนวคิดด้านความต้องการเป็น 3 ด้าน

1. ด้านความสำเร็จ (need for achievement) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จเต็มที่และดีที่สุด McClelland พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่มีความท้าทาย และต้องการการประเมินผลงานของตนเองเพื่อปรับปรุง มีความรับผิดชอบสูง มีความสามารถในการวางแผน และกล้าที่จะเผชิญความล้มเหลว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ความต้องการความผูกพัน (need for affiliation) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการความสัมพันธ์ที่ดีจากบุคคลอื่น ชอบการร่วมมือมากกว่าการแข่งขันโดยรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อบุคคลอื่นๆ

3. ความต้องการอำนาจ (need for power) เป็นความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูงจะคิดหาแนวทางในการที่ตนเองจะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น ต้องการให้เป็นที่ยอมรับ ยกย่อง ต้องการเป็นผู้นำ และอยู่ในตำแหน่งที่เหนือกว่าบุคคลอื่น มีความกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าผลการปฏิบัติงาน

#### 4. ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two-factor Theory)

Herzberg (1959) ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจ ที่เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัยซึ่งเป็นทฤษฎีที่ระบุถึงสภาพแวดล้อมของงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (job satisfaction) และลักษณะของงานที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก มีการเชื่อมโยงทฤษฎีกับปัจจัย 2 ประการ คือ ประการแรก เป็นการเชื่อมโยงความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction) กับปัจจัยจูงใจ (motivating factors) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน คือ งานที่มีความท้าทาย ความรับผิดชอบ และความรู้สึกทางความสำเร็จ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีความเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน (job content) ประการที่สอง เป็นการเชื่อมโยงความไม่พึงพอใจในงาน (job dissatisfaction) กับปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) พบว่า ปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจในงาน คือ ค่าตอบแทน สภาพการทำงานและนโยบายการบริหาร

องค์ประกอบทั้ง 2 ปัจจัย ของ Herzberg นี้เป็นสิ่งที่คนต้องการเพราะเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทำให้เกิดความสุขในการทำงานเมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผลที่ตามมาคือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนจะทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความเป็นทุกข์ หรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้น ช่วยทำให้เปลี่ยนทัศนคติจากไม่ยอมทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

Herzberg ได้กล่าวถึง ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญที่เป็นปัจจัยภายในที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจ (motivator factors) และปัจจัยภายนอกที่ป้องกันความไม่พึงพอใจจากการทำงาน คือ ปัจจัยค้ำจุน (เฮลิมเฟ่า อจละนนท์ และคณะ, 2545 อ้างถึงใน ปฏิพัฒน์ อุดรไสว, 2550) ดังนี้

**ปัจจัยจูงใจ (motivator factors)** เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้นอันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยนำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและแรงจูงใจที่แท้จริง มี 5 ประการ ได้แก่

1. ความสำเร็จในงาน (work achievement) คือ ความสำเร็จที่ได้รับ เมื่อผู้ปฏิบัติงาน

เกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จหรือมีความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จ สิ่งสำคัญ คือ งานนั้นควรเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ประกอบด้วย 2 สิ่ง คือ ระดับจูงใจในความสำเร็จและความสามารถในการที่จะทำงานนั้น

2. การได้รับความยอมรับนับถือ (recognition) เป็นผลมาจากความสำเร็จ การยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบ เช่น การชมเชยด้วยคำพูดหรือการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร การให้การเสริมแรงบ่อยๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้แรงจูงใจต่อเนื่องกันไป

3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (work itself) ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วย ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติจะต้องทำทลายความรู้ ความสามารถ ไม่ซ้ำซากจำเจ และสร้างความรู้สึกก้าวหน้าในอาชีพการงาน

4. ความรับผิดชอบ (responsibility) เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขาจะช่วยให้เขารู้สึกผูกพัน บุคคลต้องมีโอกาสที่จะรับผิดชอบ ถ้าเกิดความรู้สึกรับผิดชอบขึ้นแล้ว การถูกควบคุมจากภายนอกจะลดลง

5. ความก้าวหน้า (advancement) แต่ละบุคคลได้รับความก้าวหน้า โดยพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มพูนความรู้

**ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors)** เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันความไม่พึงพอใจจากการทำงาน บางครั้งอาจใช้คำว่า "ปัจจัยธำรรักษ" เป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในการทำงาน แต่ไม่ได้ทำให้เกิดความพอใจในงาน มี 8 ประการ ดังนี้

1. นโยบายและการบริหาร (company policy and administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการปฏิบัติงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงาน ตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

2. วิธีการปกครอง (supervision technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

3. ความสัมพันธ์ (interpersonal relation) หมายถึง การพบปะสังสรรค์ของบุคคลอื่นๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

4. สภาพการปฏิบัติงาน (working conditions) หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน

5. เงินเดือนและสวัสดิการ (salary and benefits) หมายถึง เงินเดือนหรือการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พึงพอใจของบุคคลที่ทำงาน ผลตอบแทนจากการทำงานซึ่งอาจอยู่ในรูปของค่าจ้าง หรือสิ่งอื่นๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

6. ความมั่นคงในงาน (job security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้เข้ามา เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิบัติงานในตำแหน่งและหน่วยงานแห่งนั้นด้วยความมั่นคงปลอดภัย

7. สถานภาพในการทำงาน (work status) สถานภาพของบุคคลในสายตาคนอื่น หรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่นว่าบุคคลนั้นๆ อยู่ในตำแหน่งใดในหน่วยงาน

8. ชีวิตส่วนตัว (personal life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่องานของเขา

### กลุ่มทฤษฎีกระบวนการ

#### 1. ทฤษฎีความคาดหวัง ของ Vroom (Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวัง พัฒนาโดย Vroom ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การที่คนงานจะมีแรงจูงใจที่จะทุ่มเทความพยายาม (effort) เพื่อการปฏิบัติงาน (performance) เพื่อให้ได้ผลงานตามที่ต้องการหรือไม่ นั้น จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน (EP : Effort-Performance expectancy) เป็นการประเมินความเป็นไปได้ว่าจะปฏิบัติงานได้หรือไม่ ซึ่งมักจะประเมินถึงความสามารถ (ability) และความเพียงพอของปัจจัยเชิงบริบทอื่นๆ ด้วย เช่น ทรัพยากรที่จะจัดหามาได้ เป็นต้น

2. ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ (PO : Performance-outcome expectancy) เป็นการประเมินความเป็นไปได้ว่าเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จแล้วจะได้รับรางวัลตอบแทนอะไร รางวัลตอบแทนมี 2 ลักษณะ คือ รางวัลตอบแทนภายนอก (extrinsic reward) เป็นรางวัลที่คนอื่นเอามาให้ เช่น โบนัส การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น และรางวัลตอบแทนภายใน (intrinsic reward) เป็นรางวัลที่เกิดขึ้นภายในตัวเอง เช่น ความภูมิใจในความสำเร็จ เป็นต้น บางกรณีอาจพิจารณาถึงผลลัพธ์ทางลบด้วย เช่น การสูญเสียเวลาว่าง การสูญเสียเวลาให้กับครอบครัวที่ต้องทุ่มเทให้กับงานมากขึ้น เป็นต้น

3. ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัล (V : Valence) เป็นการประเมินความเป็นไปได้เกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัล

การที่จะพิจารณาว่าคนงานจะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานหรือไม่จะพิจารณาในองค์ประกอบทั้งสาม เป็นสูตรดังนี้

$$(EP) \times (PO) \times (V) = \text{motivation}$$

หากผลการประเมินหรือความคาดหวังในองค์ประกอบทั้งสามสูง การจูงใจก็จะสูงไปด้วย เป็นสูตร ดังนี้

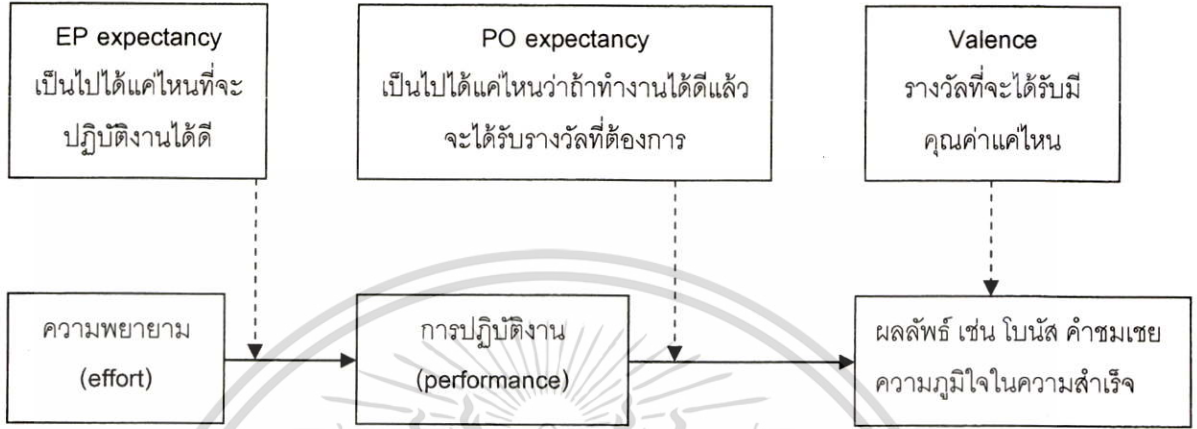
$$\text{high EP} \times \text{high PO} \times \text{high V} = \text{high motivation}$$

หรือบางกรณีความคาดหวังในองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งต่ำหรือมีค่าเป็นศูนย์ (zero) ก็จะทำให้การจูงใจมีค่าเท่ากับศูนย์ไปด้วย ดังสูตร

$$\text{high EP} \times \text{zero PO} \times \text{high V} = \text{zero motivation}$$

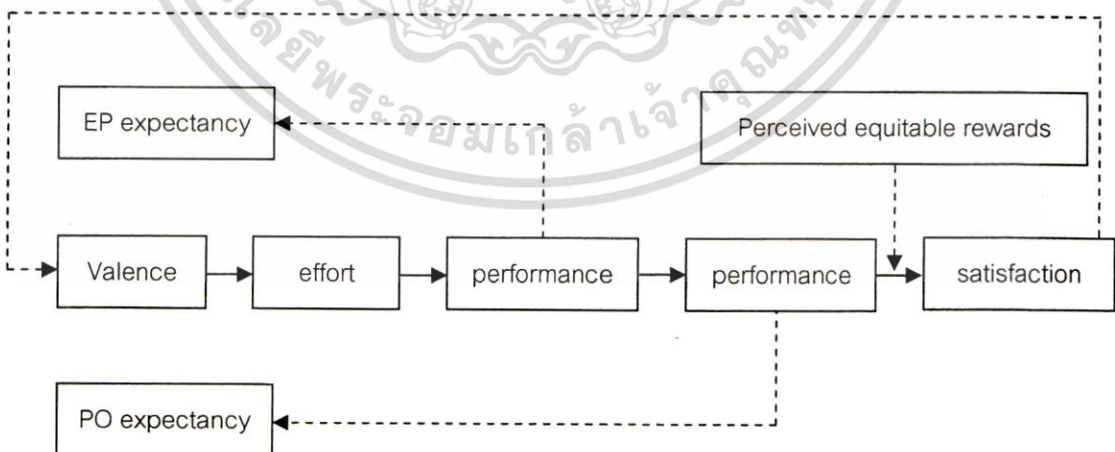
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการปฏิบัติงาน หากการประเมินองค์ประกอบต่างๆ อยู่ในระดับไม่สูงแต่จำเป็นต้องมีการปฏิบัติก็อาจมีการต้อรองเพื่อให้เห็นคุณค่าของรางวัล หรือเพิ่มแรงจูงใจที่จะใช้ความพยายาม (EP) หรือการปฏิบัติงาน (PO) ให้มากขึ้นหรืออาจจะสร้างทางเลือกอื่นเพื่อการเปรียบเทียบ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบพื้นฐานตามทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom

Porter & Lawler ได้พัฒนาทฤษฎีความคาดหวังดังกล่าวข้างต้น โดยขยายความให้ชัดเจนมากขึ้น เป็น expanded expectancy-theory model ภาพที่ 2.1 แสดงองค์ประกอบพื้นฐานตามทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom จากแผนภาพดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจ (satisfaction) มิได้นำไปสู่การปฏิบัติ (performance) แต่ในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติสามารถนำไปสู่ความพึงพอใจได้ โดยผ่านกระบวนการของรางวัลที่คาดว่าจะได้รับ ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีความคาดหวังของ Porter & Lawler

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

### 2.2.1 ความผูกพันต่อองค์กร

#### 2.2.1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการและนักวิจัยหลายคนได้กล่าวถึงความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ ดังนี้

ประภาพร เหลืองช่วยโชค (2539) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง เจตคติของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของเขากับองค์กร ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรจะตั้งใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

ธณัฐชา รัตนพันธ์ (2550) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคคลยอมรับในเป้าหมายขององค์กร มีความทุ่มเทให้กับงานและมีความต้องการคงความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยไม่คิดจะเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้ายไปทำงานในองค์กรอื่น

Becker (1960) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสภาพของบุคคลที่ได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับพฤติกรรมบางอย่าง อันสืบเนื่องมาจากที่เขาได้ลงทุน เสียเวลาไปกับสิ่งนั้นๆ หรือที่เรียกว่า side-bet เช่น การศึกษา อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน

Porter (1981) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งบ่งชี้ในรูปแบบ ดังนี้

1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป
2. ความเต็มใจที่จะใช้พลังงานอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร
3. มีความเชื่ออย่างแนบแน่นและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

Steers (1991) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ตั้งใจอย่างจริงจังของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนที่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและแสดงออกถึงความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรด้วยความเต็มใจ

Allen & Meyer (1990) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กรด้านความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม โดยที่บุคคลรู้สึกว่าเมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลนั้นต้องมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพราะนั่นคือ ความถูกต้องและความเหมาะสมที่สมาชิกควรทำ

Jewell (1998) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับของความสัมพันธ์ตามการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่

Greenberg and Baron (2003) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวและความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่และไม่มีความต้องการที่จะออกจากองค์กรไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Muchinsky (2003) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในด้านความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร

Spector (2003) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถเพื่อองค์กร และความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรต่อไปของบุคคล

จากการที่นักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร เชื่อมมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถเพื่อองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

#### 2.2.1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

Steers & Porter (1991) กล่าวถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล
  - 1.1 อายุ บุคคลที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย
  - 1.2 ระดับการศึกษา บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ
  - 1.3 เพศ เพศหญิงจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย
  - 1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานจะผูกพันต่อองค์กรสูง
  - 1.5 ความชำนาญในงานตามระยะเวลา ยิ่งนานขึ้นทำให้เพิ่มความดึงดูดใจให้การทำงานและหวังที่จะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนหรือการเลื่อนตำแหน่งที่พึงพอใจมากขึ้น จึงมีความต้องการลาออกน้อยลง
  - 1.6 ความต้องการประสบความสำเร็จและความก้าวหน้า องค์กรที่ทำให้บุคลากรเห็นว่าเขาสามารถทำงานไปสู่จุดมุ่งหมายได้จะทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรเพราะการทำงานที่ประสบความสำเร็จนั้นแสดงถึงการมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
  - 1.7 สถานะภาพสมรส บุคคลที่มีภาระครอบครัวแล้ว จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด
2. ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับงานหรือบทบาทลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่
  - 2.1 ความชัดเจนของงาน มีการระบุขอบเขตซึ่งจำเป็นต้องทำให้เสร็จในภาพรวม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และสามารถแยกเป็นชิ้นงานได้ด้วย ทำให้บุคลากรสามารถทำงานเหล่านั้นได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยมีผลงานให้เห็นชัดเจน

2.2 ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ เสรีภาพ สามารถใช้ดุลยพินิจตัดสินใจด้วยตนเอง กำหนดเวลาและวิธีที่จะทำให้งานนั้นเสร็จ โดยไม่มีการควบคุม ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ความรู้ มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ ต้องการทุ่มเทกำลังความสามารถเพื่อทำประโยชน์ให้แก่องค์กร

2.3 งานที่มีลักษณะท้าทาย ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ สติปัญญา ใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือใช้เทคโนโลยีพิเศษ งานที่ท้าทายจะมีแรงกระตุ้นให้เกิดความสนใจเพื่อพิสูจน์ความสามารถของตนเองเพราะจะทำให้เกิดความพึงพอใจ เมื่องานประสบความสำเร็จ

2.4 งานที่มีความหลากหลายเป็นสิ่งจูงใจที่ดีทำให้ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายและต้องการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความคาดหวัง

2.5 งานที่มีการให้ข้อมูลป้อนกลับ ในการที่บุคคลได้เกิดการทุ่มเทกำลังกายและสติปัญญา ความสามารถของตนในการทำงานให้กับองค์กรแล้ว ย่อมที่จะต้องการได้รับข้อมูลย้อนกลับมาเพื่อเป็นการประเมินความรู้ ความสามารถของตนเอง และส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ถ้าข้อมูลย้อนกลับมานั้นมีความชัดเจน (Porter & Steer, 1974 อ้างถึงใน วรวรรณ บุญล้อม, 2551)

### 3. ลักษณะขององค์กร

3.1 การกระจายอำนาจในองค์กร เป็นการมอบอำนาจการบริหารงานมาสู่ผู้ปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจผู้ใต้บังคับบัญชา มอบอำนาจให้ตรงกับความสามารถให้มีส่วนร่วมในการบริหารตัดสินใจ

3.2 การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันและตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้ได้ผลกำไร เพราะผลกำไร คือ ผลประโยชน์ของสมาชิกทุกคน

3.3 ขนาดขององค์กร องค์กรขนาดใหญ่มีผลให้เกิดความผูกพันในระดับสูง เนื่องจากบุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในงาน ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนสูง

### 4. ลักษณะประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร

4.1 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร เป็นการสร้างความรู้สึกให้กับพนักงานเหมือนสมาชิกในองค์กรว่า การที่เขาได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้วนั้น เขาควรจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม

4.2 ความรู้สึกต่อองค์กรว่าเป็นองค์กรที่พึงพาได้ เป็นความรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจที่บุคคลมีต่อองค์กรว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้ง และให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาประสบปัญหา ความน่าเชื่อถือขององค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีความมั่นใจว่าเขาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บุคลากรมีความไว้วางใจในองค์กรสูงจะรู้สึกว่าการเป็นที่ยอมรับได้และจะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

4.3 ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร เป็นความรู้สึกที่ตนเองได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนที่มีค่านั้นเป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้พนักงาน ทำให้เขารู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีคุณค่าและองค์กรได้ตอบสนองความต้องการของเขาทางด้านความมีคุณค่าในตนเอง

### 2.2.1.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

Allen & Meyer (1990) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (affective commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกเป็นความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความต้องการที่จะเกี่ยวข้องกับองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจ จะทำงานกับองค์กรต่อไปเพราะว่าเขาต้องการที่จะทำเช่นนั้น

2. ความผูกพันด้านความคงอยู่กับองค์กร (continuance commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์กร และผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กรจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลง ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรมากๆ จะทำงานกับองค์กรต่อไปเพราะว่าเขาจำเป็นต้องทำเช่นนั้น ซึ่งเป็นความผูกพันต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (normative commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่คุณค่าได้รับจากองค์กร ซึ่งบุคคลรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ที่จะต้องทำงานกับองค์กรต่อไป แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานมากๆ จะรู้สึกว่าจะควรทำงานกับองค์กรต่อไป ซึ่งเป็นการมองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลจะรู้สึกว่ามีหน้าที่ที่จะต้องเป็นสมาชิกขององค์กรก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กร

Allen & Meyer (1990) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน เป็นสิ่งที่เชื่อมโยง 3 ด้าน ที่มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจสูง หมายถึง เขาต้องการที่จะอยู่กับองค์กร (want to) ส่วนคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่สูง หมายถึง เขาจำเป็นต้องอยู่ (need to) เพราะไม่อยากสูญเสียที่ดินลงทุนไป และสุดท้ายบุคคลที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานสูง แสดงว่า เขาคิดว่าเขาสมควรที่จะอยู่ (ought to) เพื่อความถูกต้องทางสังคม

เอกสารนี้เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราวุฒวิทยาลัย  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับการศึกษาคั้งนี้ ศึกษาความผูกพันต่อองค์การ โดยแบ่งความผูกพันต่อองค์การ ออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ซึ่งวัดจากแบบสอบถาม โดยพัฒนามาจากแนวคิดของ Allen & Meyer (1990) มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

#### 2.2.1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและอาจกล่าวได้ว่าเป็นพื้นฐานของแนวความคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์การ คือ ทฤษฎีที่เรียกว่า Side-bet theory ซึ่ง Becker (1960) ได้ใช้พื้นฐานเกี่ยวกับ Simple Exchange Paradigm ในการสร้าง Side-bet Theory ซึ่งสาระสำคัญของทฤษฎีนี้ คือ การพิจารณาความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นผลมาจากการที่คนเราเปรียบเทียบซึ่งนำหน้ากว่าถ้าหากเขาลาออกจากองค์การไป เขาจะสูญเสียอะไรบ้าง เนื่องจากการที่คนเราเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์การหรือหน่วยงานในช่วงระยะเวลาหนึ่งจะก่อให้เกิดการลงทุน เรียกว่า “Side-bet” ซึ่งอาจปรากฏในรูปของกำลังกาย กำลังสติปัญญาที่เสียไป ตลอดจนการยอมเสียโอกาสบางอย่างไป เช่น โอกาสในการจะไปทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์การอื่น เมื่อเป็นเช่นนี้ บุคคลผู้นั้นย่อมหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์การในระยะยาว อาทิเช่น บำเหน็จ บำนาญ หรือผลตอบแทนอื่น ซึ่งนอกเหนือไปจากค่าตอบแทนรายเดือน แต่ถ้าเขาลาออกไปก่อนครบกำหนดเวลาก็เท่ากับว่าเขาลงทุนแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาไปโดยได้ผลประโยชน์ไม่คุ้มค่า เพราะฉะนั้นการที่คนเรานั้นได้เข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์การ ยั่งยืนเท่าไรก็เท่ากับการลงทุนของเขาได้สะสมเพิ่มขึ้น นำมาซึ่งความยากลำบากที่จะตัดสินใจออกจากองค์การ เพราะหากตัดสินใจลาออก ย่อมหมายถึง การสูญเสียมากกว่าประโยชน์ที่จะได้รับจากหน่วยงาน

### 2.2.2 ความพึงพอใจในงาน

#### 2.2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานเป็นอารมณ์หรือความรู้สึกของบุคคลที่ตอบสนองต่อบริบทของการทำงานหรืออาจมองได้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นเจตคติซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมการทำงาน โดยผู้ที่มีความพึงพอใจแสดงว่าเป็นผู้ที่ชอบมากกว่าไม่ชอบงานที่ทำอยู่ (Jewell, 1998 : 211) George; & Jones. (2002 : 74) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการสะสมของความรู้สึกและความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน โดยระดับความพึงพอใจในงานสามารถบอกได้ถึงช่วงของความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงาน โดยบุคคลสามารถมีเจตคติที่ดีต่องานที่ทำได้หลากหลายแง่มุม

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540) กล่าวถึง ความพึงพอใจในงานว่าภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกมีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสบการณ์ในงานของคนคนหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกชอบงานของคนคนนั้นจะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลนั้นได้รับความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากน้อยเท่าใดด้วย

ติน ปรัชญพฤทธิ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง สถานภาพเชิงบวกทางอารมณ์อันเกิดจากการประเมินงานหรือประสบการณ์การทำงานของคุณคน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของคุณคนที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของคุณคนที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

Vroom (1964) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศนคติในงาน โดยความพึงพอใจในงานและทศนคติในงาน 2 คำนี้ สามารถใช้แทนกันได้ซึ่งหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในงานที่ตนทำอยู่ ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในงานนั้น และทศนคติทางลบจะแสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจในงานจะเป็นเครื่องเหนี่ยวนำบุคคลให้รู้สึกรักงาน พึงพอใจที่ได้ทำงานและมีความสุขในการทำงาน

Locke (1976) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่าเป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ทางบวกที่บุคคลมีต่องานสามารถประเมินได้จากงานที่ปฏิบัติหรือประสบการณ์การทำงาน

Spector (2003) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกหรือทศนคติทางบวกที่บุคคลนั้นมีต่องาน ซึ่งสามารถประเมินได้ว่าชอบหรือไม่ชอบในงานที่ปฏิบัติ

Flecher (2001) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของพยาบาลเกี่ยวกับทศนคติและประสบการณ์ที่เกิดจากการทำงาน

Robbins (2001) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าหมายถึง ทศนคติที่บุคคลมีต่องาน ถ้าบุคคลมีทศนคติทางบวก ผู้นั้นจะมีความพึงพอใจในงานสูง แต่ถ้ามีทศนคติทางลบ บุคคลก็จะเป็นความพึงพอใจในงาน

Shaver and Lacey (2003) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานของพยาบาลไว้ว่าเป็นความรู้สึกของพยาบาลที่มีต่อผู้บริหารและมีต่องานที่ปฏิบัติ

จากการที่นักวิชาการและนักวิจัยได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานขององค์การบรรลุตามวัตถุประสงค์ เป็นความสุขของคุณคนที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และผลของความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและ

กำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

### 2.2.2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

Munson & Heda (1974 อ้างถึงใน รัชฎาพร สีดาดาษ, 2548) ได้พัฒนาแนวคิดความพึงพอใจในงาน โดยอาศัยทฤษฎีการจูงใจของ Maslow มาประเมินความพึงพอใจในงานให้เด่นชัดยิ่งขึ้น โดยแบ่งมิติองค์ประกอบของความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้านใหญ่ๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานภายนอก (extrinsic satisfaction) เป็นความพึงพอใจในงานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ การทำงานเป็นผลจากการจ้างงานภายในองค์กร ประกอบด้วย ความยุติธรรมของสภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรในการพิจารณาความดี ความชอบ การออกนโยบายต่างๆ ความปลอดภัยในการทำงาน รางวัลตอบแทนด้วยการเงิน เช่น เงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่างๆ

2. ความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal satisfaction) เป็นความพึงพอใจของบุคคลที่แสดงออกถึงความต้องการที่มีสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นภายในองค์กร ต้องการให้บุคคลอื่นเข้าใจปัญหาและความยากลำบากในการปฏิบัติงานและการมีโอกาสให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

3. ความพึงพอใจในงานด้านการมีส่วนร่วม (involvement satisfaction) เป็นความพึงพอใจที่ได้แสดงออกในความต้องการมีอำนาจ (power) ได้แก่ การมีอำนาจหน้าที่ การได้มีโอกาสร่วมในการกำหนดวิธีการและเป้าหมายในการปฏิบัติงานภายในองค์กร

3. ความพึงพอใจในงานภายใน (intrinsic satisfaction) เป็นความพึงพอใจที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ การได้มีโอกาสใช้ความรู้ ทักษะความสามารถอย่างเต็มที่ ได้ทำสิ่งที่สำคัญและมีคุณค่า ทำทนายการทำงาน รวมทั้งมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน และมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการทำงาน

Valez (1972 อ้างถึงใน สฎายุ ธีระวิชิตระกุล, 2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในองค์ประกอบภายในและภายนอกของงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย องค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล สถานภาพของงาน การบริหารและการควบคุมงาน ความมั่นคงในการทำงาน นโยบายการบริหาร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนองค์ประกอบภายในของงาน ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบและความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

สำหรับการศึกษานี้ ผู้วิจัยศึกษาความพึงพอใจในงาน โดยแบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ความพึงพอใจในงานภายในและความพึงพอใจในงานภายนอก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.2.3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

### 2.2.3.1 ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

นักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไว้ ดังนี้

ประทานพร ทองเขียว (2546) กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมของผู้นำที่ทำให้ผู้ตามเกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้สูงกว่าความคาดหวังปกติด้วยการเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ตาม สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานรวมทั้งกระตุ้นผู้ตามให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

ชาคริต มานพ (2550) กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง กระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตามที่มีการไว้วางใจกัน โดยที่ผู้นำจะค้นหาและยกระดับความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้น และโน้มน้าวจูงใจให้ผู้ตามให้มุ่งมั่นปฏิบัติงาน เพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกัน

Burns (1978 อ้างถึงใน ชาคริต มานพ, 2550) ให้ความหมายภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นกระบวนการที่ผู้นำและผู้ตามต่างยกระดับแรงจูงใจและศีลธรรมจรรยาซึ่งกันและกันให้สูงขึ้น

จากการที่นักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำที่ทำให้ผู้ตามเกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้สูงกว่าความคาดหวังปกติ ด้วยการเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ตาม สร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน รวมทั้งกระตุ้นผู้ตามให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการไว้วางใจกัน โดยที่ผู้นำจะค้นหาและยกระดับความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้น และโน้มน้าวจูงใจให้ผู้ตามให้มุ่งมั่นปฏิบัติงาน เพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกัน และปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

### 2.2.3.2 ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

Burns (1978 อ้างถึงใน ชาคริต มานพ, 2550) ได้สร้างแนวคิดแรกเริ่มของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยศึกษาวิจัยเชิงบรรยายในผู้นำทางการเมือง เนื่องจากมีความเห็นว่าทฤษฎีภาวะผู้นำที่มีไม่สามารถอธิบายภาวะผู้นำได้ชัดเจน ยังมีได้ระบุแก่นแท้ของผู้นำที่สอดคล้องกับภาวะผู้นำยุคใหม่ ภาวะผู้นำตามมโนทัศน์ของ Burns (1978 อ้างถึงใน ชาคริต มานพ, 2550) เป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านอำนาจ ระดับแรงจูงใจ และทักษะเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกัน มี 2 แบบ ที่เหมาะสมที่สุดในสถานการณ์ปัจจุบัน คือ ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (transactional leadership) และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (transformational leadership)

Bass (1985 อ้างถึงใน ชาคริต มานพ, 2550) ได้เสนอผลงานวิจัยที่ขยายทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนของ Burns (1978) โดยใช้ทฤษฎีแรงจูงใจมาอธิบาย เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แนวคิดทฤษฎีให้ชัดเจนขึ้น โดยเสนอภาวะผู้นำ 2 รูปแบบ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน ซึ่งมีลักษณะเป็นพลวัต (dynamic) มีความต่อเนื่องกัน รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมีความต่อเนื่องจากภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน ผู้นำจะใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาความต้องการของผู้ตามให้สูงต่อเนื่องจากภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน Bass (1985) มีความเห็นว่าผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงควบคู่กับภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนแต่จะแสดงออกในปริมาณและสถานที่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจาก Burns (1978) ที่มองภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแยกจากภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน

### 2.2.3.3 องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

Bass & Avolio (1994 อ้างถึงใน ปรานี มีหาญพงษ์, 2547) ได้ศึกษาองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า องค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้เพิ่มขึ้นจากเดิมที่ศึกษาในปี ค.ศ.1985 อีก 1 องค์ประกอบรวมทั้งหมด 4 องค์ประกอบ โดยใช้ชื่อย่อว่า "4 I'S (Four I'S)" ซึ่งองค์ประกอบที่เพิ่มขึ้นคือ การสร้างแรงบันดาลใจ (inspiration motivation) และนอกจากนี้ องค์ประกอบที่ 1 คือ การสร้างบารมี (charisma) ได้เรียกอีกชื่อหนึ่งว่า การมีอิทธิพลตามอุดมคติ (idealized influence) รายละเอียด ดังนี้

1. อิทธิพลตามอุดมคติ (idealized influence) หมายถึง การที่ผู้นำได้รับความเชื่อถือศรัทธา และได้รับความเคารพจากผู้ตามและอิทธิพลในตัวผู้นำทำให้ผู้ตามอยากเลียนแบบ
2. การสร้างแรงบันดาลใจ (inspiration motivation) การสร้างแรงบันดาลใจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นจุดศูนย์กลางในการพัฒนาวิสัยทัศน์ในการสร้างแบบอย่างหรือการขยายอาณาเขตในที่ที่องค์กรจะได้จัดตั้งดำเนินการเปรียบเสมือนกรอบหรือเลนส์แว่นจะต้องโปร่งใสสามารถที่จะสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ดังนั้น หน้าที่ของผู้นำ คือ การสร้างความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้ผู้ตามด้วย เพื่อให้ดำเนินรอยตามหรือปรับปรุงแก้ไขวิสัยทัศน์ตามที่องค์กรต้องการและจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง การที่ผู้นำจะทำกิจกรรมงานใดให้สำเร็จได้ต้องอาศัยพลังอำนาจของตนเองที่มีอยู่ในการสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา
3. การกระตุ้นทางปัญญา (intellectual stimulation) การกระตุ้นทางปัญญาเป็นปัจจัยที่สามหรือเป็นปัจจัยสำคัญของการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Process Improvement : CPI) การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง จะต้องอาศัยผู้นำที่เด็ดเดี่ยว มั่นคง อดทน มีการตรวจสอบอย่างละเอียดถี่ถ้วนและยอมรับการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบและยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ที่ดีกว่าที่เป็นอยู่อย่างเดิม
4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (individualized consideration) ผู้นำต้องคำนึงถึงความรู้ ความสามารถและความแตกต่างของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนในการปฏิบัติสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Avolio, Bass & Jung (1999 อ้างถึงใน ปราณี มีหาญพงษ์, 2547) ได้ศึกษาองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอีกครั้งหนึ่ง โดยศึกษาในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีความแตกต่างกัน จำนวน 14 กลุ่ม องค์ประกอบที่ทำการศึกษาคือ บริษัทธุรกิจราชการทหาร สถาบันการศึกษาและโรงพยาบาล รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 3,786 คน โดยทำการสัมภาษณ์ถึงลักษณะผู้นำที่พวกเขาให้การยอมรับแล้วนำมาพัฒนาเครื่องมือการประเมินภาวะผู้นำตามการรับรู้ของผู้ตามขึ้นมาใหม่รวมกับการปรับข้อคำถามจากแบบสอบถาม MLQ (Multifactor Leadership Questionnaire) ที่ถูกพัฒนาขึ้นหลายชุดจากแนวคิดของ Bass (1985) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงใน 3 องค์ประกอบ โดยรวมองค์ประกอบของการสร้างบารมีและการสร้างแรงบันดาลใจรวมเป็นองค์ประกอบเดียว เนื่องจาก พบว่า ทั้ง 2 องค์ประกอบมีความสัมพันธ์กัน จากนั้นนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบใน 8 รูปแบบ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กันสูงกับ 3 องค์ประกอบดังกล่าว Avolio, Bass & Jung จึงสรุปว่า องค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมี 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การสร้างแรงบันดาลใจ (charismatic-inspirational leadership) ผู้มีลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะแสดงออกด้วยการเป็นแม่แบบที่เข้มแข็งให้ผู้ตามได้เห็น ได้รับรู้ในพฤติกรรมของผู้นำ ทำให้เกิดการลอกเลียนแบบพฤติกรรมของผู้นำขึ้น นอกจากนี้ผู้นำการเปลี่ยนแปลงยังมีการประพฤติปฏิบัติที่มีมาตรฐานทางศีลธรรมและจริยธรรมสูงจนเกิดการยอมรับว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องดีงาม ทำให้ได้รับความศรัทธา ความไว้วางใจ การยอมรับนับถืออย่างลึกซึ้งจากผู้ตามพร้อมได้รับความไว้วางใจอย่างสูงอีกด้วย โดยการแสดงออกด้วยการสื่อสารให้ผู้ตามทราบถึงความคาดหวังที่ผู้นำมีต่อผู้ตามด้วยการสร้างแรงบันดาลใจ ให้ยึดมั่นและร่วมสานฝันต่อวิสัยทัศน์ขององค์การ เพื่อไปสู่เป้าหมายแทนการทำเพื่อประโยชน์เฉพาะตน ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นผู้ส่งเสริมน้ำใจแห่งการทำงานเป็นทีม ผู้นำจะพยายามจูงใจผู้ตามให้มุ่งมั่นบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยสร้างจิตสำนึกของผู้ตามให้เห็นความสำคัญว่าเป้าหมายและผลงานนั้นจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จึงทำให้องค์การเจริญก้าวหน้าและประสบความสำเร็จได้

2. การกระตุ้นทางปัญญา (intellectual stimulation) เป็นพฤติกรรมของผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่แสดงออกด้วยการกระตุ้นให้เป็นการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ โดยใช้วิธีการฝึกคิดทบทวน ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะสร้างความรู้สึกร้าวกายให้เกิดขึ้นกับผู้ตาม มองปัญหาเป็นโอกาสและให้การสนับสนุนหากผู้ตามต้องการทดลองวิธีการใหม่ๆ ของตน หรือต้องการริเริ่มสร้างสรรค์งานใหม่ให้องค์การ ส่งเสริมให้ผู้ตามแสวงหาทางออกและวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ ด้วยตนเอง เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ กระตุ้นให้ผู้ตามทุกคนทำงานอย่างอิสระในขอบเขตที่ตนมีความรู้ ความชำนาญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (individualized consideration) เป็นพฤติกรรมของผู้บริหารเปลี่ยนแปลงที่ให้ความสำคัญในการใส่ใจถึงความต้องการความสำเร็จและโอกาสก้าวหน้าของผู้ตามเป็นรายบุคคล ยอมรับความแตกต่างของแต่ละบุคคล บางคนอาจต้องดูแลใกล้ชิด ในขณะที่บางคนมีความรับผิดชอบสูงควรให้อิสระในการทำงาน โดยผู้นำจะแสดงบทบาทความเป็นครูที่เลี้ยง และที่ปรึกษาให้คำแนะนำในการช่วยเหลือผู้ตามให้พัฒนาระดับความต้องการของตนสู่ระดับสูงขึ้นเพื่อให้สามารถทำงานได้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ตามแนวคิดของ Avolio, Bass & Jung (1999) คือ 1) การสร้างแรงบันดาลใจ 2) การกระตุ้นทางปัญญา และ 3) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ซึ่งเป็นแนวคิดที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

## 2.2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

### 2.2.4.1 ความหมายของคุณภาพชีวิต (quality of life)

ได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้มากมายหลายท่านด้วยกัน โดยแต่ละท่านก็จะมีมุมมองด้านคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันออกไป รายละเอียดดังต่อไปนี้

สุวรรณี ลิ้มะกรินทร์ (2554) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตว่า คุณภาพชีวิตหมายถึง ชีวิตที่มีสุขภาพสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมและสังคมที่ตนอยู่ได้อย่างดี ในขณะที่เดียวกันก็สามารถดำรงชีวิตที่เป็นประโยชน์ให้ตนเอง สังคม และประเทศชาติด้วย

Campbell (1976 : 117-124) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิตเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาวะ (well-being) ไม่เพียงแต่หมายถึงความอุดมสมบูรณ์ทางด้านวัตถุ เช่น การมีอาหารเพียงพอหรือมีที่อยู่อาศัยที่ดีเท่านั้น หากรวมถึงสิ่งที่เป็นคุณค่าความสำคัญทางจิตใจหรือความรู้สึกที่จับต้องไม่ได้ เช่น ความรู้สึกเป็นเจ้าของชุมชน ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความปลอดภัย เป็นต้น

UNESCO (1980 : 1) ได้สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิตเป็นความรู้สึกของการอยู่อย่างพอใจต่อองค์ประกอบต่างๆ ของชีวิตที่มีส่วนสำคัญมากที่สุดของบุคคล

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การใช้ชีวิตอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย มีทัศนคติที่ดี มีจิตใจที่เข้มแข็งและในขณะที่เดียวกันเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในชีวิตก็สามารถที่จะหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหานั้นได้

## 2.2.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

### 2.2.4.2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (quality of working life)

มีนักวิชาการที่ได้ให้แนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายท่าน ดังนี้

เจษฎา ธรรมขันติพงศ์ (2544 : 22) กล่าวว่า “คุณภาพชีวิตในการทำงาน” นี้ ถ้าพิจารณาแยกคำจะมาจาก 3 คำ คือ “คุณภาพ” (Quality) หมายถึง ความเป็นเลิศที่มีปริมาณมากน้อยต่างกัน ลักษณะความดี ลักษณะประจำของบุคคลและความเป็นเลิศนี้วัดได้จากการเปรียบเทียบผลของการกระทำกับเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งแต่ละวิชาชีพได้กำหนดไว้ “ชีวิต” (Life) หมายถึง ความเป็นอยู่ และ “การทำงาน” (Working) หมายถึง การทำหน้าที่หรือกิจกรรมที่ต้องทำ ดังนั้น เมื่อนำความหมายคำทั้ง 3 คำมารวมกัน เป็นคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) จึงหมายถึง การทำหน้าที่เพื่อชีวิตหรือความเป็นอยู่ที่ดีเลิศ ซึ่งวัดได้จากการเทียบผลการกระทำกับเกณฑ์มาตรฐานหรือตัวบ่งชี้ที่กำหนด

Bovee et. al, (1993) มองคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นปรัชญาในการปรับปรุงผลิตภาพในการทำงาน โดยการเตรียมและกำหนดให้พนักงานมีโอกาสได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่ปรับปรุงตนเอง รวมไปถึงปรับปรุงในสิ่งที่ยังต้องการ ซึ่งการดำเนินการในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น จะกระทำได้โดยการทำการออกแบบงานขึ้นใหม่ อันเป็นช่วงการพยายามที่จะวัดและกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน หน้าที่และความรับผิดชอบในงาน โดยถ้าเราออกแบบงานให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแล้วผลลัพธ์ที่จะได้ตามมาก็คือ การแบ่งมอบอำนาจให้กับพนักงานในแต่ละตำแหน่งที่จะตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้ตามขอบเขตอำนาจ

Delamotte และ Takezawa (1984 : 2) ได้กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นมีที่มาจากแนวคิดของคุณภาพชีวิต ซึ่งหมายถึง การพัฒนาให้บุคคลนั้นๆ มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี โดยให้พนักงานมีสภาพการทำงานที่ดีอยู่ภายใต้บรรยากาศการทำงานที่เหมาะสม มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ได้รับผลประโยชน์และสิทธิต่างๆ อย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคม

Cascio (2003) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 2 แนวทาง คือ

- 1) คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นกระบวนการที่องค์กรกำหนดขึ้น เพื่อตอบสนองของความต้องการของพนักงานทั้งด้านร่างกายและจิตใจ
- 2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าพวกเขามีความปลอดภัย ได้รับการตอบสนองของความ需求和ความสามารถที่จะเติบโตและพัฒนาในฐานะที่เป็นทรัพยากรบุคคลในองค์กร

Hackman และ Suttle Hackman and Suttle เสนอว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกๆ คนในองค์กร ไม่ว่าจะป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร หรือแม้แต่เจ้าของบริษัทหรือหน่วยงาน การมีคุณภาพชีวิตที่ดี นอกจากมีส่วนทำเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองเรื่องด้านอื่นๆ เช่น สภาพสังคม เศรษฐกิจ หรือ ผลผลิตต่างๆ และสิ่งที่สำคัญคุณภาพชีวิตการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์กรได้ นอกจากนี้ ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออกและอุบัติเหตุลดน้อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรในแง่ขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

Huse และ Cummings (1985) มีแนวความคิดว่า ปัจจัยที่ทำให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน

Davis (1981) ได้นิยามว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมในการทำงานของเขาเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ซึ่งมักจะถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิคและปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน

Huse และ Cummings (1985) ได้นิยามความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กรหรืออีกนัยหนึ่ง คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ประสิทธิภาพขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุก (well-being) ในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ คุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงานและประการสุดท้ายจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติอีกด้วย

Merton (1977 : 64) ได้ให้นิยามของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมทุกๆ เรื่องที่เกี่ยวกับจริยธรรมของการทำงานและสภาพการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพการทำงาน ความพอใจและไม่พอใจของคนงาน การจัดการเพื่อประสิทธิภาพของผลผลิตและการได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามีส่วนต่อความมั่นคงและเสถียรภาพของสังคม

Guest (1992 : 76) ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ปฏิบัติการของแต่ละคนต่อการทำงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับแต่ละคนอันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงานหรืออาจกล่าวได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลเกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับเงินเดือนและค่าตอบแทน ตลอดจนสวัสดิการที่พนักงานจะได้รับ สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและคุณค่าที่แฝงอยู่ภายในการทำงานของคน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Bluestone (1977 : 43-46) ได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่าเป็นการสร้างสรรคร์บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและสามารถแก้ไขปัญหาก็ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีสติ นอกจากนี้คุณภาพชีวิตในการทำงานยังทำให้เกิดประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานด้วย

Skroven (1983 : 1-6) ได้อธิบายความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นกระบวนการดำเนินงานขององค์การที่สามารถทำให้สมาชิกทุกระดับในองค์การเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่จะเป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้นหรือเป็นการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเพิ่มผลผลิต มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การ โดยมีวัตถุประสงค์ให้งานนั้นสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้

Walton (1974 : 92) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้าง มิใช่แค่กำหนดแต่เวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือมิใช่มีเพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงานเด็กหรือการจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่ยังมีความหมายรวมถึงความต้องการและความปรารถนาให้ชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานดีขึ้นด้วย

DuBrin (1984 : 376) ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ทุกคนในองค์การต้องการ

Delamotte และ Takezawa (1984 : 3) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ผลดีของงานที่จะมีผลต่อพนักงานซึ่งเกิดจากการปรับปรุงหน่วยงานและลักษณะงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรจะได้รับพิจารณาเป็นพิเศษเกี่ยวกับการส่งเสริมชีวิตการทำงานในแต่ละบุคคลและรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

สรุปได้ว่า ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการทำงานในองค์การของตนเอง โดยองค์การนี้สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของพนักงานได้และเมื่อองค์การสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้แล้วก็จะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานและจะก่อให้เกิดผลดีกับตัวพนักงานเอง นอกจากนี้ยังทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 2.2.4.2.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Huse และ Cummings (1985) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่คาดหวังกับความสำเร็จขององค์การ การที่พนักงานได้รับรู้ผ่านประสบการณ์การทำงานจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำงานและจะส่งผลให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้นอีกด้วย นอกจากนี้ยังได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตในการทำงานและเสนอว่าประกอบด้วยลักษณะต่างๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานที่สังคมกำหนดไว้และมาตรฐานของผู้รับมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ

2. โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน (development of human capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ

3. ความก้าวหน้า (growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่ง มีความมั่นคงในอาชีพ

5. ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน (social integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทรปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค (constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

7. ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่ได้พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว (the total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลากการทำงานกับช่วงเวลาการดำเนินชีวิตโดยส่วนรวม มีความสมดุลของการทำงานกับการใช้เวลาว่างและเวลาที่ให้กับครอบครัว มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (organization pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยความสะดวกประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม

Walton (1974 : 12-16) ได้กำหนดองค์ประกอบที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย คุณสมบัตินี้ 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (adequate and fair compensation) ค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไปหรือไม่ ค่าจ้างที่ได้รับยุติธรรมหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (safe and healthy working conditions) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดีและควรกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (development of human capacities) ควรให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ฝีมือพัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกว่ามีค่าและมีความรู้สึกทำทนายจากการทำงานของตนเอง

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (growth and security) ควรให้ความสนใจต่อ 1) งานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายซึ่งจะมีผลต่อการดำรงไว้และการเพิ่มพูนความสามารถของตนเอง 2) ความรู้และทักษะใหม่ๆ จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อหน่วยงานในอนาคต 3) ควรให้โอกาสในการพัฒนาทักษะความสามารถในแขนงของตน

5. การบูรณาการด้านสังคม (social integration) การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่ามีตนประสบความสำเร็จและมีคุณค่าจะมีผลต่อบุคคลนั้นในด้านความเป็นอิสระจากอคติ ความรู้สึกต่อชุมชน การเปิดเผยของตน ความรู้สึกที่ไม่มีการแข่งขันวรรณะในหน่วยงาน และความรู้สึกว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

6. ธรรมนูญในองค์การ (constitutionalism) ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิอะไรบ้างและจะปกป้องสิทธิของตนได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์การนั้นๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลน้อยเท่าใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (the total life space) การทำงานของบุคคลหนึ่งควรมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น บทบาทนี้เกี่ยวกับการแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งควรมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคลและเวลาของครอบครัว

8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (social relevance) กิจกรรมของหน่วยงานที่ไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคมจะทำให้ลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าการดำเนินงานของตนมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึก การปฏิบัติงานและการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life = QWL) เป็นคำที่นำมาใช้เป็นครั้งแรกในประเทศอุตสาหกรรม ในช่วงตอนปลายศตวรรษที่ 21 โดยเป็นการศึกษาที่สืบเนื่องมาจากปัญหาด้านแรงงาน อันเป็นผลเนื่องมาจากการพัฒนาระบบอุตสาหกรรมที่ได้ทำให้เกิดระบบวิธีการทำงานและเงื่อนไขในการทำงานใหม่ซึ่งก่อให้เกิดความยากลำบาก ภาวะอันตรายต่อผู้ทำงานและเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ครอบครัว ซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหาแรงงานของกลุ่มประเทศอุตสาหกรรมนี้มีข้อแตกต่างกันไปสุดแล้วแต่  
ละสังคัมจะบอกว่าสิ่งใดหรือเงื่อนไขใดเป็นปัญหา

Lewin (1981 : 47-51) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10  
ประการ ดังนี้

1. ค่าจ้างและผลประโยชน์ที่จะได้รับ (pay and benefits)
2. เงื่อนไขของการทำงาน (conditions of employment)
3. เสถียรภาพของการทำงาน (employment stability)
4. การควบคุมการทำงาน (control of work)
5. การปกครองตนเอง (autonomy)
6. การยอมรับ (recognition)
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (relations with supervisor)
8. วิธีพิจารณาการเรียกร้อง (appeals procedure)
9. ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่ (adequacy of resources to get work done)
10. ความอาวุโส (seniority in employment)

เนตรีพัฒนา ยาวีราษ (2546 : 106) ได้กล่าวว่า การทำให้พนักงานพึงพอใจใน  
ด้านต่างๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. ความเท่าเทียมและความเป็นธรรมในค่าตอบแทนที่ได้รับ
2. สภาพความปลอดภัยและสุขภาพในการทำงานที่ดี
3. การทำงานที่ได้มีการพัฒนาขีดความสามารถ
4. การให้พนักงานได้รับโอกาสในความเจริญก้าวหน้าและมั่นใจในงาน
5. การมีสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ดี
6. การมีสิทธิความชอบธรรมของพนักงาน
7. การทำงานที่มีเวลาให้แก่ครอบครัว มีการพักผ่อน
8. งานที่องค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคม

Zain and Yatim 1999 (อ้างถึงใน อมรรัตน์ อ่อนนุช, 2546 : 15) ได้ศึกษาปัจจัยที่  
ใช้วัดคุณภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานจำนวน 672 คน ที่ทำงานในภาครัฐบาล  
รัฐวิสาหกิจและเอกชนของมาเลเซีย โดยศึกษาตามแนวทางทฤษฎีของวอลตัน พบว่า ปัจจัย 7 ประการ  
ที่พนักงานยอมรับว่าสามารถใช้วัดการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในองค์กร ได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม
2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย
3. การพัฒนาและการใช้ขีดความสามารถของมนุษย์
4. ความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้า
5. การบูรณาการทางสังคมในองค์กร
6. สิทธิในการทำงานของพนักงาน
7. ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม

Bernardine and Russel (1998 : 520-521) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นเป็นความรู้สึกของพนักงานจากประสบการณ์ส่วนบุคคลในการทำงานกับองค์กรทั้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงในการจ้างงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ความเสมอภาค ความภาคภูมิใจ เป็นต้น และยังได้เสนอว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย ปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. สภาพการทำงาน (ความปลอดภัย สุขภาพ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ)
2. การจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ และผลตอบแทนอื่นๆ ที่มีความเสมอภาค
3. การจ้างงานที่มั่นคง
4. การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
5. ความเชื่อมั่นในตนเอง
6. ประชาธิปไตย (การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ)
7. ความพึงพอใจของพนักงาน
8. รายได้ที่เพียงพอ
9. การมีส่วนร่วมของพนักงาน
10. การฝึกอบรมให้พนักงานทุกระดับ
11. การสนับสนุนการพัฒนาทักษะหลายๆ ด้าน
12. การให้สหภาพมีส่วนร่วมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

Davis & Newstorm (1989 : 293-294) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบในการชี้วัด คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย

1. การติดต่อสื่อสารที่ดี
2. ระบบผลตอบแทนที่เป็นธรรม
3. ความมั่นคงในงานและความพึงพอใจในการพัฒนาอาชีพ
4. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในงาน
5. การมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. การพัฒนาทักษะในการทำงาน
7. การหาวิธีลดความเครียดในการทำงาน
8. สัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลในที่ทำงาน

นอกจากนี้ยังได้กล่าวไว้อีกว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นเป็นความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน การพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นมีเป้าหมายก็เพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

Kast and Rosenzweig (1985 : 150) กล่าวถึง เกณฑ์ชี้วัดทางสังคมเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของบุคคลจะต้องมีองค์ประกอบ 9 ประการ ดังนี้

1. บุคคลและครอบครัว
2. สุขภาพอนามัยและภาวะโภชนาการ
3. ที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม
4. การติดต่อสื่อสาร
5. ความปลอดภัย
6. การศึกษาและการฝึกอบรม
7. การทำงาน
8. สวัสดิการและความมั่นคงทางสังคม
9. รายได้และผลผลิต

นอกจากนี้ยังกล่าวไว้อีกว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องในการแสดงความคิดเห็นของพนักงานและพนักงานทุกคนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อีกด้วย

Skroven (1983 : 9) ได้อธิบายว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นกระบวนการดำเนินงานขององค์การที่สามารถทำให้พนักงานทุกคนในองค์การมีส่วนร่วมในการทำงานและมีส่วนร่วมในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและคิดค้นหาวิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถหาวิธีเพิ่มผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงาน หรือ QWL มีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการ คือ

1. การพัฒนาทั้งในด้านวิธีการหรือการดำเนินงานด้านต่างๆ ในอันที่จะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและมีการพัฒนาในด้านคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของสิทธิมนุษยชนและแนวคิดประชาธิปไตยที่เคารพในศักดิ์ศรีของแต่ละบุคคล

2. การเคารพและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ การได้รับการตอบสนองความพึงพอใจ และได้รับการยกย่องเป็นที่ยอมรับในความสามารถหรือการเป็นผู้มีความสำคัญในทัศนะของผู้อื่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การที่บุคคลทั่วไปต้องใช้เวลาอย่างน้อย 8 ชั่วโมงกับการทำงานในแต่ละวัน ย่อมมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานที่ทำงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลรวมทั้งการปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีของบุคคลจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลย หากปรากฏว่าองค์การนั้นๆ ไม่มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการทำงานให้บุคคลสามารถบรรลุเป้าหมายได้

Cummings & Worley (1997 : 303-304 อ้างใน อมรรัตน์ อ่อนนุช, 2546 : 15) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ชี้วัดถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ประกอบด้วยลักษณะต่างๆ 9 ประการ ดังนี้

1. ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับเงินเดือนและผลตอบแทนที่เพียงพอและเหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ สอดคล้องกับมาตรฐานสังคม

2. ด้านความปลอดภัยในการทำงาน (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่เสี่ยงอันตรายและไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพ

3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หมายถึง พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาตนเองจากงานที่ทำอยู่ ได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถกำหนดเป้าหมายและวิธีการดำเนินงานของตนเองได้

4. ด้านความก้าวหน้าในงาน (Growth) หมายถึง การที่พนักงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีโอกาสได้พัฒนาความรู้ ความสามารถจากองค์การที่เห็นความสำคัญ

5. ด้านความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกที่มั่นใจของพนักงานว่าสามารถทำงานอยู่ต่อไปได้และไม่ถูกไล่ออกจากงานโดยปราศจากความผิด

6. ด้านสังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่พนักงานมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่แบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า

7. ด้านลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับความเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน มีความเท่าเทียมและเป็นธรรม

8. ด้านภาวะอิสระจากงาน (The total Life Space) หมายถึง ภาวะที่พนักงานมีความสมดุลระหว่างช่วงเวลาปฏิบัติงานกับช่วงเวลาพัก มีโอกาสได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเหมาะสม

9. ด้านความภูมิใจในองค์การ (Social Relevance) หมายถึง ความรู้สึกของเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าคุณค่าการอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องต่างๆ เช่น การมีระบบป้องกันและบำบัดน้ำเสีย กลยุทธ์ทางการตลาดที่ไม่โจมตีคู่แข่งอย่างรุนแรง การบริจาคช่วยเหลือสังคม เป็นต้น

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยให้พนักงานเกิดความตั้งใจในการทำงาน มีการคิดหาวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อทุนแรง มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นในแต่ละองค์กรนั้น จะต้องจัดให้ได้อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง ตลอดจนต้องสามารถแก้ไขและปรับปรุงให้เข้ากับสภาพแวดล้อม สังคมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้อย่างเหมาะสม โดยสามารถสรุปองค์ประกอบหลักที่สำคัญ 8 องค์ประกอบ ได้ดังนี้

- 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม
- 2) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
- 3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล
- 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
- 5) การบูรณาการด้านสังคม
- 6) ธรรมเนียมในองค์กร
- 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และ
- 8) การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

## 2.2.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน

### 2.2.5.1 ความหมายของคุณลักษณะของงาน

นักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของคุณลักษณะของงานไว้ดังนี้

ศลิษา ทวีวัฒนะกิจบวร (2548) คุณลักษณะของงาน หมายถึง กลุ่มของคุณสมบัติงานในมิติต่างๆ เป็นการสร้างงานที่มีคุณลักษณะที่จะสร้างเงื่อนไขให้เกิดแรงจูงใจในงานอย่างสูง เกิดความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน

พรธนิภา สืบสุข (2548) กล่าวว่า คุณลักษณะของงาน หมายถึง การรับรู้รูปแบบของงานที่ปฏิบัติอยู่ โดยพิจารณาว่าเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ โดยมีการร่วมแรงร่วมใจช่วยกันทำงานและมีการตอบสนอง

Hackman และ Oldham (1980) กล่าวว่า คุณลักษณะของงานจะส่งผลไปยังภาวะทางจิตและภาวะทางจิตใญ่จะส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง

Minton (1981) ให้ความหมายของคุณลักษณะของงานว่า หมายถึง ความน่าสนใจของงาน ความเปลี่ยนแปลงของงาน โอกาสที่จะเรียนรู้งาน โอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จและได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน

จากการที่นักวิชาการและนักวิจัยหลายคนได้ให้ความหมายของคุณลักษณะของงาน สามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะของงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ว่าเป็นงานเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่มีความน่าสนใจ ความเปลี่ยนแปลงของงาน โอกาสที่จะเรียนรู้งาน โอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จและได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลไปยังภาวะทางจิตและภาวะทางจิตใจนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง

### 2.2.5.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของงาน

ทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (Job Characteristic Theory) ของ Hackman & Oldham ซึ่งถือว่าเป็นทฤษฎีกลุ่มกระบวนการ ทฤษฎีคุณลักษณะของงานเป็นแนวคิดทางพฤติกรรม (behavior approach) เพื่อเพิ่มความสำคัญของงาน โดยการออกแบบงานที่เน้นลักษณะงานที่มีเหตุผลสามารถวัดได้ โดยมีแนวคิดพื้นฐานที่คุณสมบัติของงานที่จะสร้างเงื่อนไขให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานสูง (high work motivation) ความพึงพอใจ (satisfaction) และผลการปฏิบัติงาน (performance) รูปแบบจำลองของ Hackman & Oldham (1980) สร้างขึ้นจากพื้นฐานแนวคิดของ Herzberg (1959) กับทฤษฎีความคาดหวัง (Evans, Kiggundu & House, 1979) การศึกษาฉบับอื่นๆ มีทั้งการสนับสนุนและโต้แย้งทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg รูปแบบจำลองของ Hackman & Oldham พัฒนามาจากงานวิจัยที่วัดคุณลักษณะของงานว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานมีหลักฐานสนับสนุนว่าคุณลักษณะของงานบางอย่างมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงานแต่คุณลักษณะเหล่านั้นมีผลต่อพนักงานทุกคนไม่เหมือนกัน

### 2.2.5.3 องค์ประกอบของคุณลักษณะของงาน

Hackman & Oldham (1980 อ้างถึงใน ปิยะฉัตร จำเริญ, 2547) ได้พัฒนาแนวคิดการจัดลักษณะงานให้เสริมสร้าง จูงใจและมีความพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้น โดยได้ระบุถึงองค์ประกอบของงานที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในงานไว้ 5 ประการ คือ

1. ความหลากหลายของทักษะ (skill variety) หมายถึง ระดับความมากน้อยของกิจกรรมต่างๆ หลายอย่างที่แตกต่างกัน ที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสำเร็จและเกี่ยวข้องกับการที่ผู้ทำงานต้องมีการใช้ทักษะและความสามารถหลายอย่างประกอบกัน
2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (task identity) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่จำเป็นต้องทำให้สำเร็จเป็นผลงานโดยรวม ทั้งนี้ โดยสามารถที่จะทำงานจากขั้นเริ่มต้นไปจนถึงเสร็จสิ้นโดยสามารถมองเห็นผลงานที่ตนปฏิบัติ
3. ความสำคัญของงาน (task significance) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่ทำมีอิทธิพลต่อชีวิตหรือการทำงานของบุคคลอื่น ทั้งต่อภายในองค์การและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ
4. ความมีอิสระในการทำงาน (autonomy) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่งานนั้นๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เปิดโอกาสให้ผู้ทำงานมีอิสระในการใช้ดุลยพินิจในการทำงาน และสามารถกำหนดเวลาหรือระเบียบวิธีการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง

5. ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) หมายถึง ระดับความมากน้อยในการมีโอกาสได้เห็นถึงประสิทธิภาพของงานและการได้รับข้อมูลป้อนกลับผลการปฏิบัติงาน

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ศึกษาคุณลักษณะของงาน โดยแบ่งคุณลักษณะของงานออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงานและข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งวัดจากแบบสอบถาม โดยพัฒนามาจากแนวคิดของ Hackman & Oldham (1980) มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับโมเดลสมการโครงสร้าง

โดยทั่วไปเป้าหมายของการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ คือ การบรรยาย (Description) การอธิบาย (explanation) การพยากรณ์ (prediction) และการควบคุม (control) ปรัชญาการณิธรรมชาติ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่จะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ยุทธวิธีสำคัญสำหรับการวิจัยเพื่อตอบปัญหาวิจัยตามเป้าหมายข้างต้น คือ การสร้างโมเดลการวิจัย (research model) โดยอาศัยทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นพื้นฐาน ซึ่งโมเดลการวิจัย คือ แบบจำลองที่นักวิจัยสร้างขึ้นตามทฤษฎีแทนปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในธรรมชาติ เพื่อความเหมาะสมในการศึกษาวิจัย การที่ต้องสร้างโมเดลการวิจัยเพราะการศึกษาจากปรากฏการณ์ธรรมชาติไม่อาจทำได้โดยสะดวก เนื่องจากมีลักษณะซับซ้อนและมีโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ที่หลากหลาย แต่ในการวิจัย นักวิจัยมีขีดความสามารถจำกัด ไม่สามารถศึกษาได้ครบทุกองค์ประกอบ วิธีการสร้างโมเดลการวิจัยเป็นการประยุกต์ทฤษฎีเข้ากับสภาพปรากฏการณ์ที่เป็นจริงในธรรมชาติตามวิธีนิรนัย (Inductive) ให้ได้เป็นโมเดลที่เป็นสมมติฐานการวิจัย จากนั้นนักวิจัยจึงนำโมเดลการวิจัยไปตรวจสอบโดยใช้วิธีอุปนัย (deductive) ว่าโมเดลการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากน้อยเพียงใด ควรจะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาโมเดลอย่างไรให้โมเดลสอดคล้องกับสภาพปรากฏการณ์จริง อันจะนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีและสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่จะเป็นประโยชน์ต่อไป (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542 : 2)

โมเดลการวิจัยไม่จำเป็นต้องมีเพียงสมการเดียว เนื่องจากตามสภาพความเป็นจริงไม่มีปรากฏการณ์ใดที่เป็นอิสระจากปรากฏการณ์อื่นๆ ตัวแปรต้น X หรือตัวแปรตาม Y ต่างก็ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรอื่นๆ และมีอิทธิพลต่อตัวแปรอื่นๆ ด้วย โมเดลการวิจัยจึงควรมีตัวแปรหลายตัว อาจเป็นโมเดลการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (multiple linear regression model) นอกจากนี้ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรยังอาจเป็นแบบอื่นที่มีไม่ใช่แบบเส้นตรงและอาจเป็นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(causal relationship) ที่ เป็นความสัมพันธ์ทางเดียวหรือสองทางได้ด้วย โมเดลการวิจัยอาจเป็นโมเดลเชิงสาเหตุแบบทางเดียวหรือแบบย้อนกลับ (recursive or no recursive causal models) ก็ได้ ในกรณีที่มีตัวแปรจำนวนมากและมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรซับซ้อน โมเดลการวิจัยควรจะมีลักษณะเป็นชุดของสมการที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมดที่ตรงตามสภาพความเป็นจริง ตัวแปรที่ใช้ในโมเดลการวิจัย แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ตัวแปรภายนอก (exogenous variables) และ ตัวแปรภายใน (endogenous variables)

ตัวแปรภายนอก หมายถึง ตัวแปรที่นักวิจัยไม่สนใจศึกษาสาเหตุของตัวแปรเหล่านี้ ตัวแปรสาเหตุของตัวแปรภายนอกจึงไม่ปรากฏในโมเดล

ตัวแปรภายใน หมายถึง ตัวแปรที่นักวิจัยสนใจศึกษาว่าได้รับอิทธิพลจากตัวแปรใด สาเหตุของตัวแปรภายในจะแสดงไว้ในโมเดลอย่างชัดเจน

เมื่อแบ่งประเภทของตัวแปรในโมเดลการวิจัยตามลักษณะการวัดตัวแปร จะแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวแปรแฝง (Latent or unobserved variables) และตัวแปรสังเกตได้ (Observed or manifest variables) ตัวแปรแฝงเป็นตัวแปรเชิงสมมติฐาน (hypothetical variables) ที่ไม่สามารถวัดได้โดยตรง แต่มีโครงสร้างตามทฤษฎีที่แสดงผลออกมาในรูปของพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ ตัวแปรแฝงเป็นตัวแปรที่ปลอดจากความคลาดเคลื่อนในการวัด นักวิจัยศึกษาตัวแปรแฝงโดยการวัดตัวแปรพฤติกรรมที่สังเกตได้แทนและประมาณค่าตัวแปรแฝงได้จากการนำกลุ่มตัวแปรสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ของตัวแปรแฝงตัวนั้นมาวิเคราะห์หาค่าประกอบ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542 : 4)

ในการเขียนภาพโมเดลการวิจัย นักวิจัยใช้สัญลักษณ์รูปวงกลมหรือวงรีแทนตัวแปรแฝงและใช้รูปสี่เหลี่ยมจัตุรัสหรือรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าแทนตัวแปรสังเกตได้ สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรนั้น นักวิจัยใช้สัญลักษณ์รูปลูกศรแทนความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม หัวลูกศรแสดงทิศทางของอิทธิพลและใช้รูปลูกศรสองหัวเส้นโค้งแทนความสัมพันธ์หรือสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร สมการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดลการวิจัย เรียกว่า โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น (linear structural equation model) โมเดลการถดถอยเชิงเส้นแบบง่ายที่มีเพียงสองตัวแปรเป็นโมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้นแบบหนึ่ง ชื่อที่เรียกว่า เชิงเส้น (linear) ได้มาจากลักษณะของสมการซึ่งทั้งตัวแปรและพารามิเตอร์ต่างก็ยกกำลังหนึ่ง ชื่อที่เรียกว่า โครงสร้าง (structural) ได้มาจากลักษณะของโมเดลซึ่งเป็นสมการแสดงโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามทฤษฎีระหว่างตัวแปร และเนื่องจากโมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้นแสดงโครงสร้างในรูปความสัมพันธ์เชิงเส้นดังกล่าวแล้ว โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้นจึงมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าโมเดลลิสเรล (Linear Structure RELationship model or LISREL model) ชื่อลิสเรลได้มาจากอักษรภาษาอังกฤษตัวพิมพ์ใหญ่ เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นฟังก์ชันของความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรและหัวใจสำคัญของการวิเคราะห์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2. โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model)

โมเดลสมการโครงสร้างเป็นโมเดลที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายในโมเดลการวิจัย ซึ่งมีลักษณะดังสมการ ดังนี้

$$\eta = B\eta + \Gamma\xi + \xi$$

โดยที่	$\eta$	=	เวกเตอร์ของตัวแปรแฝงที่เป็นตัวแปรตาม
	$\xi$	=	เวกเตอร์ของตัวแปรแฝงที่เป็นตัวแปรตาม
	B	=	เมตริกซ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอย ซึ่งแสดงอิทธิพลโดยตรงของ $\eta$ ที่มีต่อ $\eta$ อื่นๆ
	$\Gamma$	=	เมตริกซ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอย ซึ่งแสดงอิทธิพลโดยตรง $\xi$ ที่มีต่อ $\xi$ อื่นๆ

### 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลจากมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีและมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

#### 2.4.1 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตั้งอยู่เลขที่ 1 ถนนอุทงนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300 พื้นที่ของมหาวิทยาลัยเดิมเป็นส่วนหนึ่งของวังสุนันทา ซึ่งเป็นเขตพระราชฐานภายในบริเวณของพระราชวังดุสิต ซึ่งพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สร้างขึ้นเพื่อเป็นสถานที่พักผ่อนพระอิริยาบถแทนการเสด็จประพาสหัวเมืองและได้รับพระราชทานนามว่า "สวนสุนันทา" ต่อมาในปี พ.ศ.2475 คณะรัฐมนตรีจึงลงมติเห็นสมควรว่า ควรใช้สถานที่นี้ให้เป็นประโยชน์แก่การศึกษาและมอบให้กระทรวงธรรมการ (กระทรวงศึกษาธิการปัจจุบัน) ดำเนินการจัดตั้งให้เป็นสถานศึกษาของชาติ และสถานศึกษาให้ชื่อโดยคงเดิมของสถานที่เพื่อเป็นอนุสรณ์ โดยขนานนามว่า "โรงเรียนสวนสุนันทาวิทยาลัย" เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ.2480 ได้เปิดสอนประกาศนียบัตรประโยคครูประถม (ป.ป.) ต่อมาจึงได้ยกฐานะขึ้นเป็น "วิทยาลัยสวนสุนันทา" ในปี พ.ศ.2518 ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ.2518 เปิดสอนถึงระดับปริญญาตรี หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ต่อมาในปี พ.ศ.2535 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนาม "สถาบันราชภัฏ" เป็นชื่อสถาบันการศึกษาในสังกัดกรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ ทั้งยังได้พระราชทานตราพระราชลัญจกรประจำพระองค์ให้เป็นตราสัญลักษณ์เอกสารเป็นเอกสารทูลเกล้าฯ ถวายเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ใด ๆ ก็ตามไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประจำสถาบันราชภัฏ และได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ เมื่อวันที่ 24 มกราคม พ.ศ.2538 วิทยาลัยครูสวนสุนันทาจึงมีชื่อเป็น "สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา" และในวันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ.2547 พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 ได้ประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา ยังผลให้สถาบันราชภัฏสวนสุนันทายกฐานะเป็น "มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา" นับแต่นั้นเป็นต้น มาจนถึงปัจจุบัน (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2557 : 2)

ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้มีทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัยโดยกำหนด เป้าหมาย ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2557 : 1-2)

### เป้าหมาย

มหาวิทยาลัยคุณภาพ ชำนาญเพื่อปวงชน

### ปรัชญา

ทรงปัญญา ศรัทธาธรรม นำสังคม

### วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยคุณภาพชั้นนำ เพื่อปวงชน "A Leading Quality University for ALL"

### พันธกิจ

1. ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพระดับแนวหน้าตรงกับความต้องการของชุมชนและสังคม ยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ รวมถึงเป็นประชากรโลก (global citizen) อย่างมีความสุข
2. ผลิตและพัฒนาครูแนวใหม่ที่สนองตอบการปฏิรูปการศึกษาและการฝึกหัดครู
3. ให้บริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่ชุมชนและสังคมอย่างมีคุณภาพเพื่อยกมาตรฐานชุมชน สังคม และผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดกลาง หรือ SMEs สู่อสากล
4. อนุรักษ์ พัฒนาและบริการ และเป็นศูนย์กลางบริการข้อมูลสารสนเทศทางด้าน ศิลปวัฒนธรรมกรุงรัตนโกสินทร์
5. วิจัย สร้างวัฒนธรรม และองค์ความรู้ สู่การพัฒนาท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาภูมิปัญญาไทยสู่อสากล

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้พันธกิจของมหาวิทยาลัยเกิดความชัดเจน และสามารถถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในระดับต่างๆ ได้ จึงกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. จัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพเป็นเลิศ เพื่อผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้มีปัญญา มีทักษะวิชาชีพ และมีคุณธรรมที่ตอบสนองกับความต้องการของท้องถิ่นและสังคมยุคเศรษฐกิจฐานความรู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. จัดการศึกษาที่หลากหลาย ยืดหยุ่น เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และพัฒนาทักษะด้านภาษา ICT การเรียนรู้ด้วยตนเอง และเรียนรู้ตลอดชีวิตทั้งในระบบ นอกระบบ และเรียนรู้บนระบบอิเล็กทรอนิกส์และออนไลน์ เพื่อเข้าถึงความรู้ได้ทุกเวลา และให้โอกาสทางการศึกษาแก่ทุกคน
3. พัฒนาวิจัยและสร้างนวัตกรรม ที่มุ่งสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน หรือท้องถิ่น อย่างยั่งยืน และสู่สากล
4. ให้บริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่ชุมชนและสังคมอย่างมีคุณภาพและเป็นศูนย์กลางบริการข้อมูลและสารสนเทศทางด้านศิลปวัฒนธรรมกรุงรัตนโกสินทร์
5. พัฒนาระบบการบริหารจัดการศึกษาเชิงคุณภาพ มีระบบการบริหารทรัพยากร หรือ ERP : Enterprise Resource Planning ที่มุ่งเน้นผลงานเป็นสำคัญ เพื่อก้าวไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน

### วัฒนธรรม

ความดีงามและการปฏิบัติตนในแบบจริยวัตรแบบไทยและความเคารพผู้อาวุโส

ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีพันธกิจที่สำคัญ คือ การผลิตบัณฑิต สร้างและพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรม บริการวิชาการแก่สังคม ทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมและการส่งเสริมวิชาชีพครู ยังต้องมีบทบาทสำคัญในการตอบสนอง ชี้นำ แจ่มเจือปน และแก้ปัญหาให้กับชุมชนและสังคม จึงเป็นเสมือนสมองขุมกำลังทางวิชาการและจิตวิญญาณของสังคม การที่มหาวิทยาลัยจะสามารถดำเนินภารกิจตามบทบาทหน้าที่ดังกล่าวให้บรรลุผลได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมีความคล่องตัวและมีความอิสระในการดำเนินงานทั้งด้านการบริหารวิชาการ บริหารงบประมาณ และบริหารทรัพยากรต่างๆ และมีเสรีภาพทางวิชาการเพื่อสามารถคิดค้น แสวงหาความรู้ และความจริง เพื่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมและพัฒนาความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการให้กับชุมชนและสังคม ตลอดจนประเทศไทย ที่จะสามารถแข่งขันกับนานาชาติประเทศ ทั้งนี้ ควบคู่กับความรับผิดชอบต่อที่มหาวิทยาลัยพึงมีต่อสังคมและประเทศไทยภายใต้การกำกับและตรวจสอบโดยรัฐและประชาชน ตลอดจนการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย จำเป็นต้องมีเอกภาพเชิงนโยบาย มีระบบการจัดการที่ดี หรือระบบธรรมาภิบาลที่ต้องอาศัยการมีส่วนร่วม ความร่วมมือร่วมใจของทีมงานบริหาร คณาจารย์ และบุคลากรทุกฝ่ายทุกระดับของมหาวิทยาลัยอย่างเป็นระบบ เพื่อที่จะนำพาและขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ โดยเน้นการระดมทรัพยากร การสร้างพันธมิตร เครือข่าย และการมีส่วนร่วม จากทั้งภาครัฐและเอกชน ศิษย์เก่า ตลอดจนองค์กร ท้องถิ่น ชุมชน และประชาชน

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ยุทธศาสตร์หลัก เพื่อให้บรรลุตามหลักวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายการพัฒนา ดังนี้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2557 : 6)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเด็นยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

1. พัฒนาระบบบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล
2. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับศิษย์เก่าและชุมชน
3. ยกกระดับมาตรฐานการจัดการเรียนการสอนและคุณภาพบัณฑิตตามอัตลักษณ์ของ

สวนสุนันทา

4. พัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม เพื่อเป็นฐานในการพัฒนามหาวิทยาลัย ชุมชน และ

ประเทศชาติ

5. สร้างความพร้อมการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
6. เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้และบริการวิชาการชั้นนำ
7. ส่งเสริมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมสู่สากล
8. ปฏิรูปการบริหารจัดการทรัพยากรสินทรัพย์และสินทรัพย์ทางปัญญา

เป้าประสงค์ยุทธศาสตร์หลัก ประกอบด้วย

1. มีระบบบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล บุคลากรมีคุณภาพชีวิต และความ

ผาสุกในการปฏิบัติงาน

2. ศิษย์เก่าและชุมชนมีส่วนร่วมให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับมหาวิทยาลัย
3. บัณฑิตมีคุณภาพตามอัตลักษณ์เป็นที่ยอมรับในระดับชาติหรือนานาชาติและสามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้

4. สร้างผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์ เผยแพร่ในระดับชาติหรือนานาชาติ และเกิดประโยชน์ต่อสังคม

5. มีระบบบริหารจัดการเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และเกิดความร่วมมือทางการศึกษาหรือการวิจัย

6. เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้และบริการวิชาการของสังคม

7. มีการอนุรักษ์ พัฒนา และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมในระดับชาติหรือนานาชาติ

8. มีระบบบริหารสินทรัพย์และทรัพย์สินทางปัญญาได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า

**โครงสร้างมหาวิทยาลัย**

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2557 : 3) ได้มีการจัดโครงสร้างในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ดังนี้

1. สำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย กองกลาง กองคลัง กองนโยบายและแผนกองบริหารการศึกษาและกองบริหารงานบุคคล

2. สถาบันวิจัยและพัฒนา ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ

3. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ
5. สำนักทรัพย์สินและรายได้ ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ
6. สำนักงานวิทยาเขต ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ
7. สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ

8. คณะครุศาสตร์ ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี
  9. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี
  10. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี
  11. คณะวิทยาการจัดการ ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี
  12. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี
  13. คณะศิลปกรรมศาสตร์ ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี
  14. บัณฑิตวิทยาลัย ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี
  15. วิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี
  16. วิทยาลัยนานาชาติ ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี
  17. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี
  18. วิทยาลัยภาพยนตร์ศิลปะการแสดงและสื่อใหม่ ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี
  19. โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- การบริหารงานบุคคล**

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาให้ความสำคัญกับการผลิต และพัฒนาครูที่ต่อเนื่องมายาวนาน โดยมุ่งเน้นในการปฏิบัติที่จะส่งเสริมการผลิตครูที่สอดคล้องต่อความต้องการของประเทศ และเพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคมอาเซียน รวมถึงส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาการศึกษาตลอดชีวิตให้กับบุคลากรทั่วไป โดยเฉพาะครูและบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนมุ่งปฏิรูปกระบวนการผลิต และพัฒนาครู บุคลากรทางการศึกษาโดยการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือกับสถานศึกษาในการพัฒนาและผลิตครูให้มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ ดังนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จึงพยายามพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ได้รับการกระตุ้นในเชิงบวก และส่งเสริมในกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จากการจัดกิจกรรมในปี 2556 ที่ผ่านมา เกี่ยวกับการพัฒนาส่งเสริมศักยภาพของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยได้มีการส่งเสริมกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ (1) โครงการอบรมพัฒนาผู้บริหาร ผู้บริหารมือใหม่ และผู้นำคลื่นลูกใหม่ (2) ประมุขนิเทศพนักงานมหาวิทยาลัยและพนักงานราชการ และ (3) โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเสริมสร้างและพัฒนาภาพลักษณ์สู่ความเป็นเลขานุการมืออาชีพ นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังมีสวัสดิการเกี่ยวกับเงินกู้เพื่ออยู่อาศัยให้กับบุคลากรในมหาวิทยาลัย ตลอดจนวางแผนเพื่อพัฒนาส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรก่อนเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เก็ยชิดให้ได้รับควมรู้ใหม่ ๆ เช่น การไปอบรม สัมมนาด้ำนต่งๆ (มหำวิทยำลัยรำชภำฏสวณสุนันทำ, 2557 : 5) เพื่อเตรียมควมพร้อมในการเข้าสู่วัยสูงอำยุ และพร้อมที่จะออกไปใช้ชีวิตหลังเก็ยชิดในสังคัมด้้อย่างมีควมสุข

#### 2.4.2 มหำวิทยำลัยรำชภำฏจันทรเกษม

มหำวิทยำลัยรำชภำฏจันทรเกษม ตั้งอยู่เลขที่ 39/1 ถนนรัชดำนภิเชก เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 เดิมชื่อกว่ำ "โรงเรียนฝีกหัดครุมัธยม" ตั้งขึ้นเมื่อวันที 9 กันยำน พ.ศ.2483 เป็นโรงเรียนสหศึกษำ คือ ษำยหญิงเรียนรวมกันโดยมีหม่อมหลวงมำนิจ ชุมสยำ เป็นอำจรำยใหญ่ เพราะเป็นโรงเรียนทีเปิดสอนในระดับฝีกหัดครุมัธยมรับนักเรียนทีสำเร็จการศึกษำจากโรงเรียนฝีกหัดครุประยศครุประถม (ป.ป.) และนักเรียนทีสำเร็จชั้นมัธยมปีที่ 8 มำศึกษำต่อเพื่อเลื่อนฐำนะจากครุ ป.ป. ให้สูงขึ้นไปสู่ครุ ป.ม. ในระยะเริ่มแรกโรงเรียนฝีกหัดครุมัธยมยังไม่มีอำครำรสถำนทีเรียนจึงไปอำศัยเรียนทีโรงเรียนฝีกหัดครุเพชรบุรีวิทยำलगรณห์ ใกล้ชอยกิ่งเพชร ต่อมำได้ใช้อำครำรสถำนในเขตพระรำชวังจันทรเกษม ซึ่งอยู่ด้ำนหลังกระทรวงศึกษำธิการเป็นสถำนทีเรียน จึงเรียกติดปากกว่ำ "ป.ม. หลังกระทรวง" หลักฐตรกำรฝีกหัดครุสมัยนั้นไม่มีวิชาเอก วิชาโท นักเรียนต้องเรียนทุกรำยวิชา เพื่อจะได้ออกไปเป็นครุทีสามารถสอนได้ทุควิษำ ต่อมำในปี พ.ศ.2528 พระรำชบัญญัติวิทยำลัยครุ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2527 ได้ประกาศในรำชกิจจำนุเบกษำมีผลให้วิทยำลัยครุจันทรเกษมรวมกลุ่มอยู่ใน "สหวิทยำลัยรัตนโกสินทร์" ซึ่งพระรำชบัญญัติวิทยำลัยครุ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2527 ได้กำหนดให้วิทยำลัยครุรวมเป็นกลุ่ม เพื่อประยชน์ในการดำเนินงำนรวมกัน และสถำกำรฝีกหัดครุได้ออกข้อบ่งค้บว่ำด้วยกลุ่มวิทยำลัยครุ พ.ศ.2528 กลุ่มวิทยำลัยครุ จึงพัฒนำไปเป็น "สหวิทยำลัย" และวิทยำลัยครุจันทรเกษม สังกัดอยู่ใน "สหวิทยำลัยรัตนโกสินทร์" ทั้งนี้ วิทยำลัยรับนักรศึกษำป.กศ. ชั้นสูง สำยวิชาชีพรูมำเรียนระดับปริญญาตรีครุศำสตรบัณฑิต หลักฐตร 2 ปี ซึ่งเปิดสอนนวิชาเอกคหกรรมศำสตร สำขำอำหำรและโภชนำกำร รวมถึงศิลปประติษฐ์ จนทุกวันนี้ (มหำวิทยำลัยรำชภำฏจันทรเกษม, 2556 : 1)

#### ปรัชญำ

ควมรู้ดี มีคุณธรรม นำชุมชนพัฒนำ

#### พันธกิจ

1. ผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ คู่คุณธรรม
2. วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ ภูมิปัญญาและถ่ายทอดสู่ชุมชนและสังคม
3. บริการทางวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและสังคม
4. ทำนุบำรุง เผยแพร่ศิลปะและวัฒนธรรมไทย
5. พัฒนาชุมชนและสังคม ที่สอดคล้องกับแนวทางตามพระราชดำริ และนโยบายการ

พัฒนาประเทศ

6. พัฒนาคู และบุคลากรทางการศึกษาตามมาตรฐานวิชาชีพครูชั้นสูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้ส่วให้ใช้กันภายในเพื่อกำรศึกษำเท่านั้น ไม่อยู่ใต้อำนาจของขณัติอำงษำนด้ำนการค้ำไม่ว่ำกรณิใดกั้ทั้งสิ้น อีกทั้งหำมมิให้ดัดแปลงเนื้อหำ และต้องอ้ำงอิงถึงเจ้ำของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## วิสัยทัศน์

เป็นแหล่งเรียนรู้ พัฒนาภูมิปัญญา พร้อมรับประชาคมอาเซียนและโลกาภิวัตน์

## เอกลักษณ์

ผลิตครูและบัณฑิตนักปฏิบัติ และเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับทุกคน

## โครงสร้างมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2556 : 3) ได้มีการจัดโครงสร้างในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ดังนี้

1. สำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย กองกลาง กองคลัง กองนโยบายและแผนกองพัฒนานักศึกษาและกองบริหารงานบุคคล

2. คณะเกษตรและชีวภาพ ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี

3. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี

4. คณะวิทยาการจัดการ ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี

5. คณะวิทยาศาสตร์ ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี

6. คณะศึกษาศาสตร์ ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี

7. สถาบันวิจัยและพัฒนา ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ

8. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ

9. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ

10. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ

11. บัณฑิตวิทยาลัย ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี

12. วิทยาลัยการแพทย์ทางเลือก ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี

13. ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม-ชัยนาท ประกอบด้วย สำนักงาน

ผู้อำนวยการ

## การบริหารงานบุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรเช่นกัน เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานอย่างมีระบบ และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม จึงมุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในทุกๆ ด้าน จากการจัดกิจกรรมในปี 2556 ที่ผ่านมาเกี่ยวกับการพัฒนาส่งเสริมศักยภาพของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยได้มีการส่งเสริมกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ (1) โครงการเสริมสร้างสมรรถนะทางการบริหารสำหรับผู้บริหาร (2) โครงการจัดการศึกษาสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต และ (3) โครงการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรก่อนเกษียณให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ เช่น การไปอบรม และสัมมนาในด้านต่างๆ (มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2556 : 5) เพื่อเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เตรียมความพร้อมในการเข้าสู่วัยสูงอายุ และพร้อมที่จะออกไปใช้ชีวิตหลังเกษียณในสังคมได้อย่างมีความสุข

### 2.4.3 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เป็นสถาบันการผลิตครูแห่งแรกของประเทศไทย ซึ่งได้รับการสถาปนาโดยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ในนาม "โรงเรียนฝึกหัดอาจารย์" เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ.2435 ณ บริเวณโรงเรียนเลี้ยงเด็ก ตำบลสวนมะลิ ถนนบำรุงเมือง สังกัดกรมศึกษาธิการ กระทรวงธรรมการ มีบทบาทหน้าที่ผลิตครู เพื่อรองรับการขยายตัวของระบบราชการแบบใหม่ มีมิสเตอร์กรีนทรอดชาวอังกฤษเป็นอาจารย์ใหญ่คนแรก ในปีแรกมีนักเรียน 3 คน คือ นายนกยูง วิเศษกุล (พระยาสุรินทราชา) นายบุญรอด เศรษฐบุตร (พระยาภิรมย์ภักดี) และนายสุ่ม ในปี พ.ศ.2461 โรงเรียนฝึกหัดอาจารย์ได้เปลี่ยนชื่อเป็น "โรงเรียนฝึกหัดครู" ต่อมาในปี พ.ศ.2477 ได้เปลี่ยนชื่อโรงเรียนฝึกหัดครูเป็น "โรงเรียนฝึกหัดครูประถมพระนคร" พ.ศ.2490 ได้เปลี่ยนชื่อโรงเรียนฝึกหัดครูประถมพระนครเป็น "โรงเรียนฝึกหัดครูพระนคร" ผลิตครูตามหลักสูตรประกาศนียบัตรประโยคครูประถม (ป.ป.) ใช้เวลาเรียน 3 ปี และในปี พ.ศ.2509 กระทรวงศึกษาธิการได้ยกฐานะโรงเรียนฝึกหัดครูพระนครขึ้นเป็น "วิทยาลัยครูพระนคร" ในปี พ.ศ.2527 ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติวิทยาลัยครู (ฉบับที่ 2) ซึ่งเป็นฉบับแก้ไขเพิ่มเติม จึงสามารถเปิดสอนสาขาวิชาการอื่นนอกเหนือจากวิชาชีพครู โดยสภาการฝึกหัดครูอนุมัติให้เปิดสอนใน 3 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาการศึกษา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ และสาขาวิชาศิลปศาสตร์ พ.ศ.2538 ได้เปลี่ยนสถานะจากวิทยาลัยครูพระนครเป็น "สถาบันราชภัฏพระนคร" ตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ.2538 เมื่อวันที่ 25 มกราคม พ.ศ.2538 โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานตราพระราชสัญลักษณ์ ซึ่งเป็นตราประจำพระองค์มาเป็นตราสัญลักษณ์ประจำสถาบัน ต่อมาวันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ.2547 สถาบันราชภัฏพระนครได้มีสถานะเป็นนิติบุคคล ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น "มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร" เพื่อปฏิบัติการกิจสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาท้องถิ่นมหาวิทยาลัยไทยเพื่อความ เป็นไท และเปิดสอนนักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาจนถึงปัจจุบัน (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2557 : 1)

#### วิสัยทัศน์

เป็นมหาวิทยาลัยที่เน้นการเรียนการสอนอย่างมีคุณภาพ และได้มาตรฐานสากลต่อการพัฒนาท้องถิ่นและสังคมไทยอย่างยั่งยืน

#### พันธกิจ

1. ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและมาตรฐานตรงกับความต้องการของท้องถิ่นและสังคม ยุคเศรษฐกิจฐานความรู้และฐานปัญญาที่จะดำรงชีวิตในประชาคมอาเซียนได้อย่างมีความสุข

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ทำการวิจัย เสริมสร้างองค์ความรู้ และนวัตกรรมสู่การพัฒนาชุมชน ท้องถิ่น อุตสาหกรรมขนาดย่อม และสังคมให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืน
3. พัฒนาครูและบุคลากรให้มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของ องค์กรและสังคม
4. ให้บริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ท้องถิ่นและสังคม เพื่อการยกคุณภาพ และมาตรฐานชีวิตให้ดีขึ้น
5. อนุรักษ์ พัฒนา และเป็นศูนย์บริการข้อมูลสารสนเทศทางด้านศาสนา ศิลปะและ วัฒนธรรม
6. สร้างเครือข่ายการเรียนการสอน การวิจัยกับสถาบันการศึกษา และสถาน ประกอบการทั้งในและต่างประเทศ

### วัตถุประสงค์

1. จัดการเรียนการสอนบูรณาการเข้ากับการวิจัยและพัฒนา ให้บัณฑิตมีคุณภาพ ระดับนานาชาติ เป็นผู้มีความรู้ ทักษะวิชาชีพ และมีคุณธรรม ที่ตรงกับความต้องการของท้องถิ่นและ สังคมในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้และฐานปัญญา
2. จัดการศึกษาที่หลากหลาย ยืดหยุ่น เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การเรียนรู้ด้วยตนเองและ เรียนรู้ตลอดชีวิต ทั้งในระบบ นอกกระบบ และตามอัธยาศัย รวมถึงให้โอกาสทางการศึกษาแก่ทุกคน อย่างเสมอภาค
3. พัฒนาการวิจัยและสร้างนวัตกรรม ที่มุ่งสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน อุตสาหกรรม ขนาดย่อมและท้องถิ่นอย่างยั่งยืน
4. ให้บริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่ชุมชนและสังคมอย่างมีคุณภาพและ เป็นศูนย์กลางบริการข้อมูลและสารสนเทศทางด้านการศึกษา ศิลปะ และวัฒนธรรม
5. ปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารจัดการศึกษาอย่างเป็นระบบ และการใช้ ทรัพยากรร่วมกัน โดยมุ่งเน้นผลงานเป็นสำคัญ เพื่อก้าวไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับอย่างมี คุณภาพและมั่นคงต่อไป
6. สร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายในด้านวิชาการและการวิจัยสู่ระดับสากล และ นานาชาติ
7. เสริมสร้างความเป็นไทยและการดำเนินชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียง โดยเชื่อมโยง ความรู้ระหว่างชุมชนและท้องถิ่น

### โครงสร้างมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร (2557 : 12-13) ได้มีการจัดโครงสร้างในการบริหารงาน ของมหาวิทยาลัย ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 1. การจัดตั้งและการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัย ได้แก่

1.1 สำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย กองกลาง กองคลัง กองนโยบายและแผนกองบริหารงานบุคคลและกองพัฒนานักศึกษา

1.2 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี

1.3 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี

1.4 คณะวิทยาการจัดการ ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี

1.5 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี

1.6 สถาบันวิจัยและพัฒนา ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ

ผู้อำนวยการ

1.7 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย สำนักงาน

1.8 สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ

1.9 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา และกลุ่มงานส่งเสริมและบริการวิชาการ

1.10 วิทยาลัยการฝึกหัดครู ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี

## 2. การจัดตั้งหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัย ได้แก่

2.1 พุทธวิทยาลัย

2.2 วิทยาลัยพยาบาลพัฒนาภาคตะวันออกเฉียงใต้ ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี

2.3 กลุ่มตรวจสอบภายใน

2.4 กลุ่มงานการตลาดและธุรกิจรายได้

2.5 ศูนย์ข้อมูลและการบริการ

2.6 กลุ่มงานวิเทศสัมพันธ์

2.7 งานสภามหาวิทยาลัย

### การบริหารงานบุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครให้ความสำคัญกับการพัฒนานุคลากร โดยเห็นว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานทุกประเภท การพัฒนานุคลากรให้เป็นบุคลากรชั้นนำ จึงเป็นเป้าประสงค์ที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามข้อแนะนำเชิงนโยบายจากสภามหาวิทยาลัยว่า การพัฒนานุคลากรให้มีคุณภาพก่อนเป็นสิ่งที่แรกที่จะช่วยขับเคลื่อนให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในทุกยุทธศาสตร์มุ่งไปสู่ความสำเร็จร่วมกันตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ จากการจัดกิจกรรมพัฒนานุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ในระหว่างปี 2548 - 2552 นั้น มีการส่งเสริมด้านพัฒนานุคลากร ได้แก่ (1) จัดระบบและส่งเสริมสนับสนุนอาจารย์และบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ โดยเน้นการทำผลงานทางวิชาการ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และการศึกษาต่อในระดับสูงให้มีประสิทธิภาพ (2) จัดหาแหล่งเงินทุนเข้าสมทบกองทุนพัฒนาบุคลากร และจัดทำเกณฑ์การใช้กองทุนให้เหมาะสมและเป็นธรรม (3) จัดตั้งงบประมาณจากเงินรายได้เพื่อพัฒนาบุคลากรและส่งเสริมให้บุคลากรทุกระบบได้ประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน (4) ส่งเสริมสนับสนุนทุนการศึกษา ให้แก่ อาจารย์ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยทั้งในและต่างประเทศ (5) สนับสนุนทุนฝึกอบรมวิจัยและการศึกษาดูงานให้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยทั้งในและต่างประเทศ ให้การสนับสนุนบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (6) จัดวางระเบียบและปฏิบัติเกี่ยวกับการรับทุนประเภทต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนา มหาวิทยาลัย และ (7) สร้างขวัญและกำลังใจให้แก่อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยจ่ายเงินอุดหนุนบุคลากรที่อุทิศเวลาให้แก่ราชการ โดยจัดทำระเบียบของมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2557 : 6) นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังมุ่งส่งเสริมและให้ความสำคัญต่อบทบาทของการพัฒนาบุคลากรที่จะเกษียณอายุ โดยจัดกิจกรรมที่เลี้ยงช่วยเหลือคนอาจารย์ โดยให้ผู้ที่เกษียณอายุที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในสายงานต่างๆ เป็นพี่เลี้ยงช่วยเหลือคนอาจารย์เพื่อเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ หรือการให้คำปรึกษาต่างๆ แก่บุคลากรในสายวิชาการและสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย ตลอดจนให้บุคลากรได้อบรมและศึกษาดูงาน เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่วัยเกษียณอายุอย่างมีคุณภาพ

#### 2.4.4 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 172 ถนนอิสรภาพ แขวงวัดกัลยาณ์ เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600 แต่เดิมคือ โรงเรียนฝึกหัดครูสตรีอาชีวศึกษาโรงเรียนฝึกหัดครูธนบุรี วิทยาลัยครูธนบุรี และสถาบันราชภัฏธนบุรี ตามลำดับ ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิตสาขาต่างๆ ตามความต้องการของท้องถิ่น จนกระทั่งในวันที่ 15 มิถุนายน 2547 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราชทรงมีพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมให้สถาบันราชภัฏเปลี่ยนแปลงสถานภาพเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นนิติบุคคล สถาบันราชภัฏธนบุรีจึงเปลี่ยนชื่อเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยใช้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 แทนพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ.2538 ต่อมาในปี พ.ศ.2548 ได้ขยายการเปิดสอนระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาไปที่มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สมุทรปราการ ในปี พ.ศ.2549 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีได้พัฒนาหลักสูตรระดับปริญญาตรีและปริญญาโทขึ้นเองหลายหลักสูตร และในปี พ.ศ.2552 ได้เริ่มจัดการเรียนการสอนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีสมุทรปราการ โดยเริ่มจัดการศึกษาในระดับก่อนประถมศึกษา และต่อมาขยายการจัดการศึกษาในระดับประถมศึกษา ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีภาระหน้าที่หลักในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นและประเทศชาติ มุ่งมั่นจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความมั่งคั่งทางปัญญา แสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง

เอกสาร

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพื่อให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพและเป็นนักวิชาชีพที่ดี รวมทั้งได้พัฒนาและส่งเสริมการวิจัยให้เป็นเครื่องมือสำคัญในการเรียนรู้ การสร้างองค์ความรู้และการพัฒนางานในหน้าที่ ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม และให้บริการทางวิชาการเพื่อร่วมพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าและเกิดความ มั่นคงยั่งยืนสมกับบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2556 : 1-3)

### ปรัชญา

มหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้คุณธรรม นุรณาการภูมิปัญญาท้องถิ่นกับภูมิปัญญา สากล สร้างองค์ความรู้เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้ยั่งยืนและสร้างสังคมคุณภาพ

### วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ได้มาตรฐานสากล บริการวิชาการ แก่สังคม อารงศิลปวัฒนธรรม เชื่อมโยงการวิจัยสู่การพัฒนาท้องถิ่น

### พันธกิจ

1. จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคน ให้มีความมั่งคั่งทางภูมิปัญญา
2. พัฒนาและส่งเสริมการวิจัยให้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเรียนรู้การสร้างองค์ ความรู้ และพัฒนาองค์การ
3. เป็นแหล่งเรียนรู้และบริการวิชาการที่ทันสมัย เพื่อการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน
4. เป็นแหล่งศึกษา รวบรวม สืบสาน และสร้างสรรค์ศิลปวัฒนธรรมนุรณาการทางภูมิ ปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาสากล

### เอกลักษณ์

1. พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
2. บริการวิชาการและวิชาชีพโดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

### โครงสร้างมหาวิทยาลัย

ตามประกาศกฎกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการมหาวิทยาลัยราชภัฏ ธนบุรี กรุงเทพมหานคร พ.ศ.2548 ไว้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2556 : 4)

1. สำนักงานอธิการบดี
2. คณะครุศาสตร์
3. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
4. คณะวิทยาการจัดการ
5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
6. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
7. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

9. สถาบันวิจัยและพัฒนา

ทั้งนี้ การแบ่งโครงสร้างมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีการแบ่งหน่วยงาน ออกเป็น 2 ประเภท คือ (1) หน่วยงานที่มีการจัดการเรียนการสอน ได้แก่ คณะต่างๆ และมีโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สมุทรปราการ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งโดยสภามหาวิทยาลัย และ (2) หน่วยงานที่ไม่ได้จัดการเรียนการสอน ได้แก่ หน่วยงานสายสนับสนุนวิชาการ ได้แก่ สำนักอธิการบดี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม และสถาบันวิจัยและพัฒนา เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติพันธกิจของมหาวิทยาลัยอย่างครบถ้วน มหาวิทยาลัยจึงมีการกำหนดหน่วยงานภายในเพิ่มเติม เช่น โครงการจัดตั้งคณะวิศวกรรมศาสตร์ โครงการบัณฑิตศึกษา สำนักประกันคุณภาพการศึกษา ศูนย์คอมพิวเตอร์ ศูนย์ภาษา ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ เป็นต้น

#### การบริหารงานบุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างมาก จากการจัดกิจกรรมที่ผ่านมาเกี่ยวกับการพัฒนาส่งเสริมศักยภาพของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ในระหว่างปี 2555-2556 มีการส่งเสริมต่างๆ ได้แก่ (1) มหาวิทยาลัยมีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนให้แต่ละหน่วยงานตามจำนวนคน ในอัตราคนละ 5,000 บาท ต่อปีงบประมาณ (2) ในปี 2555 มหาวิทยาลัยจัดอบรมบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนที่เข้าใหม่ ประเภทละ 1 โครงการ โครงการละ 3 วัน (3) ในปี 2556 มหาวิทยาลัยอยู่ระหว่างการจัดอบรมบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 4 วัน (4) ในแต่ละปี หากมีเนื้อหาที่สำคัญและจำเป็น มหาวิทยาลัยจะเชิญวิทยากรมาบรรยาย โดยจัดเป็นโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่บุคลากรที่สนใจ และรับผิดชอบงานนั้นๆ โดยตรง และ (5) สำหรับผู้บริหารได้มีการให้ไปอบรมในหลักสูตรที่สถาบันคลังสมองได้จัดขึ้น นอกจากนี้ ในปี 2556 มหาวิทยาลัยยังมุ่งส่งเสริมการจัดโครงการพัฒนาบุคลากรหลังเกษียณ โดยจัดอบรมให้ผู้เกษียณอายุ ในวันที่ 30 กันยายน 2556 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จำนวน 1 วัน และประเทศญี่ปุ่น 5 วัน (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2556 : 6) เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรให้มีความสุขในการปรับตัวต่อการใช้ชีวิตหลังเกษียณอย่างยั่งยืน

#### 2.4.5 มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เป็นสถานศึกษาที่ก่อตั้งมาครบ 100 ปี พ.ศ.2539 สถานศึกษาอันนี้มีชื่อว่า "บ้านสมเด็จเจ้าพระยา" เกิดจากพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ที่ตั้งโรงเรียนแบบ public school ของอังกฤษ โดยโปรดให้จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการเรื่องนี้ มีเจ้าพระยาภาสกรวงศ์เสนาบดี กระทรวงธรรมการเป็นประธานที่ประชุมเห็นว่า จนวนของสมเด็จพระบรมมหาศรีสุริยวงศ์ (ช่วง บุนนาค) ซึ่งพระยาสิทธิราชเดโชชัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ การนำเอกสารนี้ไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่าผิดกฎหมาย ไม่ว่าการณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลานปู่ของสมเด็จพระเจ้าพระยาฯ ได้น้อมเกล้าฯ ถวายไว้ ตั้งแต่ ปี พ.ศ.2433 เป็นที่กว้างขวางใหญ่โต เห็นสมควรจัดตั้งเป็นโรงเรียน ให้ชื่อว่า "โรงเรียนราชวิทยาลัย" เปิดเรียนตั้งแต่วันที่ 17 มีนาคม 2439 แต่ชาวบ้านนิยมเรียกว่า "โรงเรียนฟากชะโน้น" หรือ "โรงเรียนบ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา" ตราของโรงเรียน เป็นรูปจุฬามิ่งกุฎ ปี พ.ศ.2484 กระทรวงศึกษาธิการมีนโยบายผลิตครูมากขึ้น จึงให้เปิดสอนแผนกฝึกหัดครูอีกแผนกหนึ่ง มีชื่อเรียกว่า "โรงเรียนฝึกหัดครูบ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา" คู่กับโรงเรียนมัธยมบ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา แผนกฝึกหัดครูแห่งนี้เปิดรับนักเรียนทุนของจังหวัดที่สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และได้เปิดสอนหลักสูตรประโยคครูประถม (ป.ป.) เป็นโรงเรียนประจำ ต่อมาในปี พ.ศ.2499 ได้ยุบหลักสูตรดังกล่าว และเปิดสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาและหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาชั้นสูง ต่อมาในปี พ.ศ.2501 โรงเรียนฝึกหัดครูบ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา ได้ยกฐานะเป็นวิทยาลัยครูบ้านสมเด็จพระเจ้าพระยาและโรงเรียนมัธยมศึกษาบ้านสมเด็จพระเจ้าพระยาได้เปลี่ยนชื่อเป็นโรงเรียนสาธิตวิทยาลัยครูบ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา และในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2535 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อ "สถาบันราชภัฏ" เป็นชื่อสถาบันการศึกษาในกรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ แทนชื่อ "วิทยาลัยครู" วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จพระเจ้าพระยาจึงได้รับพระราชทานนามใหม่ว่า "สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา" และจากพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ.2538 สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จพระเจ้าพระยาสามารถจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกในสาขาวิชาต่างๆ ได้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา, 2556 : 2-8)

### วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา มุ่งมั่น มุ่งเทให้เป็นเลิศของประเทศและเป็นมหาวิทยาลัยคุณภาพสากลชั้นนำ

### พันธกิจ

1. บริหารจัดการศึกษาบนฐานความรู้สู่การเป็นมหาวิทยาลัยสากลชั้นนำ
2. บริหารจัดการด้านวิชาการอย่างมืออาชีพ เพื่อผลิตบัณฑิตคุณภาพที่เปี่ยมด้วยคุณธรรม มีสุขภาพอนามัยดี มีทักษะวิชาการ มีทักษะทางภาษาและเทคโนโลยี พร้อมเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียน และประชาคมโลก
3. พัฒนานาบุคลากรเปี่ยมคุณธรรมและศักยภาพ พร้อมเป็นผู้นำทางปัญญา และเป็นแบบอย่าง
4. พัฒนาเป็นแหล่งเรียนรู้ สืบสาน และเป็นเลิศด้านวิชาการ ภาษา ศิลปวัฒนธรรม และกีฬา
5. พัฒนาให้เป็นศูนย์กลางการวิจัย และวิชาการระดับนานาชาติ ที่เชื่อมโยงเครือข่ายทั้งในประเทศกลุ่มอาเซียนและระดับโลก เน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับนักวิจัย นักวิชาการ ดีเด่นระดับประเทศ และระดับสากล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. พัฒนาศูนย์ภาษานานาชาติที่ส่งเสริมการเรียนรู้และวิจัยเกี่ยวกับภาษาทุกภาษา โดยเฉพาะภาษาเศรษฐกิจ รวมถึงภาษาการอาชีพ

7. พัฒนาให้เป็นแหล่งเรียนรู้ และศูนย์อาชีวศึกษา

8. พัฒนาศูนย์นอกที่ตั้ง / วิทยาเขต ที่ได้มาตรฐานระดับสากล เน้นการน้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและองค์ความรู้สากล เพื่อสร้างบัณฑิตที่มีอัจฉริยภาพด้านภาษาไทย และภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ สังคม เป็นต้น และต่อยอดวิชาชีพครูตามความสมัครใจ สำหรับผู้เรียนของมหาวิทยาลัยและของวิทยาเขต (โครงการช้างเผือก : Cream of the Crop)

9. จัดภูมิทัศน์ที่สวยงาม สง่า และมีศิลปะ ตลอดจนจัดบรรยากาศเชิงวิชาการ และการอยู่ร่วมกันอย่างผาสุก

### หลักการ

จุดมุ่งหมายของการดำเนินการมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาสอดคล้องกับกฎหมายพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ซึ่งเป็นกฎหมายหลักในการปฏิรูปการศึกษา แบ่งออกเป็น 9 หมวด ซึ่งทุกหมวดจะชี้นำการปฏิบัติปฏิรูปของทุกสถานศึกษา โดยเฉพาะของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยจะปฏิรูปตนเอง
2. โอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชน
3. ระบบการศึกษาในแนวปฏิรูป
4. แนวการจัดการศึกษา
5. การบริหารและการจัดการศึกษาในพระราชบัญญัติการศึกษา
6. มาตรฐานและการประกันคุณภาพ
7. คุณภาพของครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา
8. ความมีอิสระในการหาและการใช้เงิน
9. สิ่งอำนวยความสะดวกในการสอน การศึกษา และการบริหาร

### ยุทธศาสตร์

1. การพัฒนาระบบการนำองค์กร จัดให้มีการบริหารจัดการเชิงรุก โดยความร่วมมือของทุกภาคส่วนบนพื้นฐานข้อมูลสารสนเทศ โดยเฉพาะข้อมูลความต้องการของสังคมเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ สร้างระบบการพัฒนาและประเมินศักยภาพผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้มีคุณภาพ คุณลักษณะ และสมรรถนะในระดับที่พร้อมปฏิบัติงาน รวมถึงสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาระบบการบริหารสู่ความเป็นเลิศระดับสากล

2. การพัฒนาอาจารย์และบุคลากรสู่ความเป็นเลิศ อาจารย์และบุคลากรมีจำนวนเพียงพอ มีคุณภาพ และศักยภาพตรงกับความต้องการในการผลิตบัณฑิต อาจารย์มีคุณสมบัติสำคัญ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4 ประการ คือ มีคุณธรรมและมีความเป็นครู มีทักษะศิลปะและประสบการณ์ในการถ่ายทอดความรู้ มีทักษะภาษา และเทคโนโลยี มีทักษะในการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม บุคลากรมีจำนวนเพียงพอ มีจิตบริการ มีคุณภาพ และสมรรถนะตรงตามภาระงาน รวมถึงมีจิตอาสา สร้างเครือข่ายการพัฒนา คณาจารย์ และบุคลากรร่วมกับมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับชาติ ประชาคมอาเซียน และระดับโลก

3. การผลิตบัณฑิตคุณภาพ มุ่งเน้นให้มีคุณธรรม มีสุขภาพอนามัยดี มีทักษะวิชาการ มีทักษะทางภาษา และเทคโนโลยี มีจิตอาสา สู้งาน/รักงาน และมีทักษะการทำงาน มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพงาน สังคมที่เปลี่ยนแปลง รวมถึงบริบทของอาเซียนและนานาชาติ มีการประเมิน ติดตามบัณฑิตหลังเข้าสู่ตลาดแรงงาน และนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตร ตลอดจนพัฒนาบัณฑิตต่อจรรยาบรรณด้านภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และสาขาอื่นๆ ในโครงการ ช้างเผือก (Cream of the Crop)

4. การบริหารงบประมาณ / การเงินสู่ความเป็นเลิศ ใช้ข้อมูลทางการเงิน / ต้นทุนต่อหน่วยคุณภาพในการบริหารจัดการทางการเงิน ระดมทรัพยากรและงบประมาณจากทุกภาคส่วนเพื่อสร้างความเป็นเลิศด้านภาษา วิจัย และการผลิตบัณฑิต รวมถึงการสร้างกองทุนพัฒนามหาวิทยาลัย

5. การสร้างความเป็นเลิศด้านวิจัย วิชาการ ภาษา ศิลปวัฒนธรรม และกีฬา ระดมผู้เชี่ยวชาญที่มีความเป็นเลิศในสาขาวิชาต่างๆ ระดับประเทศ และระดับนานาชาติ เป็นพี่เลี้ยงร่วมสร้างองค์ความรู้ นวัตกรรม และงานวิจัย เพื่อผลักดันมาตรฐานประชากรของมหาวิทยาลัย รวมถึงพัฒนา ศูนย์การเรียนรู้ และแหล่งเรียนรู้ ด้านศิลปวัฒนธรรม อาเซียนศึกษา ภาษานานาชาติและศูนย์กลางการวิจัย

6. การบริการวิชาการสู่ชุมชน ทั้งในประเทศประชาคมอาเซียน และนานาชาติ พัฒนาองค์ความรู้ และบุคลากรที่มีคุณภาพ ตลอดจนศักยภาพที่สามารถบูรณาการสู่การให้บริการวิชาการสู่ชุมชน

7. การจัดการองค์ความรู้และเทคโนโลยีเพื่อพัฒนางานด้านต่างๆ พัฒนาระบบในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกมาตรฐานวิชาการ การวิจัย และเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพของงาน และลดความเสี่ยงในการทำงาน รวมถึงใช้เทคโนโลยีในการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ และการเข้าถึงความรู้จากทุกมุมโลก

### โครงสร้างมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (2558 : 3) ได้มีการจัดโครงสร้างในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ดังนี้

1. สำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย งานประชาสัมพันธ์ งานธุรการ งานเลขานุการ งานพัสดุ กองคลัง กองบริหารงานบุคคล กองนโยบายและแผน และกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

2. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ
  4. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ
  5. สำนักคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ
  6. สำนักวิเทศสัมพันธ์และภาษา ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ
  7. สำนักกิจการนิสิตนักศึกษา ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ
  8. สถาบันวิจัยและพัฒนา ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ
  9. คณะครุศาสตร์ ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี
  10. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี
  11. คณะวิทยาการจัดการ ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี
  12. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี
  13. บัณฑิตวิทยาลัย ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี
  14. ศูนย์ศึกษาการพัฒนาการเสริมสร้างพลังความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น
  15. ศูนย์ศึกษาการพัฒนาครู
  16. โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- การบริหารงานบุคคล**

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยราชภัฏอื่นๆ ที่มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง จากการจัดกิจกรรมในปี 2555 - 2556 ที่ผ่านมามีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยได้มีการส่งเสริมกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ (1) โครงการเสริมสร้างศักยภาพบุคลากร และปฐมนิเทศพนักงานมหาวิทยาลัยบรรจุใหม่ (2) โครงการพัฒนาประสิทธิภาพบุคลากรเพื่อการทำงานเป็นทีม (3) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริการด้วยใจอย่างมีความสุข และ (4) การประชุมเพื่อเสริมสร้างบุคลากร นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังมุ่งพัฒนาด้านบุคลากรก่อนเกษียณโดยการประชุม ศึกษา และดูงานอย่างต่อเนื่อง (มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2556 : 5) เพื่อให้บุคลากรมีศักยภาพที่พร้อมต่อการปฏิบัติงานให้ทันต่อยุคสมัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรณีการ วิวัฒนาการ (2551) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานประจำของบริษัทแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจด้านเครื่องจักรกลการเกษตร จำนวน 294 คน โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ระดับผู้บังคับบัญชา จำนวนเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บูรณาการทางสังคม โดยสามารถร่วมทำนายได้ร้อยละ 16.1 และตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานที่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติหน้าที่ตามกฎระเบียบ ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องของสัมพันธ์กับสังคมกับด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและด้านบูรณาการทางสังคม โดยสามารถร่วมทำนายได้ร้อยละ 15.4

ปีนปัทมา ครุฑพันธ์ (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 94 คน ผลการวิจัย พบว่า ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ประทานพร ทองเขียว (2546) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลของหน่วยงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุขในจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 368 คน ผลการวิจัยพบว่า ความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหน่วยงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การและหน่วยงานที่มีผู้บริหารมีความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูง สมาชิกของหน่วยงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสูงด้วย

พจณีย์ ไหลพนิชถาวร (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์และอำนาจการพยากรณ์ของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความเชื่อในอำนาจการควบคุมที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดลำปาง จำนวน 416 คน ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานในสายงานปฏิบัติการกลุ่มระบบส่งของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 327 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานและคุณภาพชีวิตการทำงานด้านเป้าหมายการทำงานแบบดั้งเดิมสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในภาพรวมได้ร้อยละ 35.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาร์ตินซ์ศิริ ลิมาภรณ์วณิชย์ (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างชาวน์อารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 197 คน ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับพนักงานและด้านระบบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ ชาวน์อารมณ์ด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนและการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2547) ได้ทำการศึกษาโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำชาวน์อารมณ์ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นครูในโรงเรียนเอกชน 2 แห่ง รวมจำนวน 338 คน ผลการศึกษาพบว่า ในโมเดลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำการแบบปล่อยตามสบาย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และในโมเดลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 รูปแบบ พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

วรรณ เดชเมธาวิพงศ์ (2544) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร จำนวน 369 คน เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐานและคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกของพยาบาลวิชาชีพ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ คุณภาพชีวิตการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ ได้ร้อยละ 19.0

วรวรรณ บุญล้อม (2551) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 203 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม จำนวน 4 ชุด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้าน ความผูกพันต่อองค์การทุกด้าน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ร้อยละ 27.7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2549) ได้ทำการศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ 13 แห่ง จำนวน 438 คน ในปีการศึกษา 2547 ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วยตัวแปรแฝง 7 ตัวแปร ได้แก่ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ คุณลักษณะของงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงสภาพบรรยากาศองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐที่ปรับเป็นแบบจำลองทางเลือกสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในเกณฑ์ที่ดี โดยพิจารณาจากค่า  $\chi^2$  เท่ากับ 131.55 ที่ df เท่ากับ 177 ค่า p เท่ากับ 1.00 ค่า CFI เท่ากับ 1.00 ค่า RMSEA เท่ากับ .00 ตัวแปรทั้งหมดในแบบจำลองทางเลือกที่พัฒนาขึ้นมาสามารถใช้อธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 79 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในงานซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์การ 2) บรรยากาศองค์การ และ 3) ภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงสภาพ ซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงาน โดยค่า  $\chi^2$  diff แสดงว่า แบบจำลองทางเลือกที่พัฒนาขึ้นมาสามารถใช้อธิบายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ดีกว่าแบบจำลองตามสมมติฐานการวิจัย

สิริรัตน์ พงษ์สงวน (2550) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานความผูกพันต่อองค์การ ความเชื่อในปัจจุบันควบคุมและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 164 คน และกลุ่มบุคลากรสำนักงาน จำนวน 187 คน ของโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ความเชื่อในปัจจุบันควบคุม และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและคุณลักษณะของงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุพรรณนา ประทุมวัน (2544) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานผลิตสายพานยาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานในโรงงานผลิตสายพานยาง จำนวน 206 คน และหัวหน้าระดับต้น จำนวน 17 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงงานผลิตสายพานยางมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูง มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับต่างกันมีผลการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ขึ้นด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันและพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

อาภาพร ทัศนแสงสุรย์ (2552) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศขององค์การในเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในวิสาหกิจขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมการผลิตถุงพลาสติก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 321 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความผูกพันด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Chen & Francesco (1999) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์การ ผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นของพนักงานบริษัทฯแห่งหนึ่งในเมืองกวางตุ้ง ประเทศจีน จำนวน 254 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

Cohen-Charash and Spector (2001) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ซึ่งใช้การวิเคราะห์อภิมาน (Meta-Analysis) โดยศึกษาจากงานวิจัยในอดีตที่ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การจำนวน 190 ชิ้น มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 64,757 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การและการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Colquitt et al. (2001) ได้ทำการศึกษาเรื่องความยุติธรรมในสหัฐวรรษ ซึ่งใช้การวิเคราะห์อภิมาน (Meta-Analysis) โดยศึกษาจากงานวิจัยเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การย้อนหลังไป 25 ปี ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Hannan (2004) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครู ทัศนคติในงาน ความเครียดและคุณภาพของนักเรียนในชีวิตโรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสำหรับครูนั้นจะรวมถึงการสอนและทำให้บทเรียนสนุกสนานสนใจ เป็นผู้จัดการในการทำหลักสูตรหรือกิจกรรมเสริมสำหรับนักเรียนและใช้เวลาส่วนตัวในการพูดคุยให้คำปรึกษานักเรียน และได้พัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสำหรับครูที่แสดงว่าความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

Kumer (2003) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณลักษณะของงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานที่มีได้อยู่ในระดับบริหาร จำนวน 385 คน พบว่า พนักงานเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สว่นเวลาสำหรับการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาติเห็นาเป็เซประะเขยนด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอันเนื่องมาจากคุณลักษณะภายในงาน รวมทั้ง 5 ด้าน คือ ความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงานและข้อมูลย้อนกลับอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุมาก ในขณะที่พนักงานที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอันเนื่องมาจากคุณลักษณะของงานภายในงานสูงกว่า ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าไม่ค่อยแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ถึงแม้ว่าคุณลักษณะของงานที่พวกเขาทำจะเหมาะสมกับอาชีพของพวกเขาหรือตรงตามความชอบก็ตาม ทั้งนี้เนื่องจากพวกเขาไม่มีความพึงพอใจในตัวเองแต่มีความพึงพอใจในคุณลักษณะภายนอกของงานมากกว่า

Lee (2003) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กรในโรงพยาบาลภาวะผู้นำและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรโดยใช้เทคนิควิเคราะห์โมเดลสมการเชิงเส้น ผลการวิจัย พบว่า บรรยากาศขององค์กรและภาวะผู้นำการเปลี่ยนสภาพส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งผลการค้นพบนี้จะเป็นแนวทางสำคัญให้ผู้บริหารเข้าใจได้ว่าควรทำอย่างไรจึงจะลดอัตราการลาออกของพนักงานลงได้ และเข้าใจได้ว่าควรทำอย่างไรจึงจะเพิ่มระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรแก่พนักงานได้

LePine, Erez and Johnson (2002) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องธรรมชาติและองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อตรวจสอบวิพากษ์งานวิจัย ซึ่งใช้การวิเคราะห์ห่อภิมาณ โดยศึกษาจากงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ผ่านมา ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Podsakoff et al. (2000) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อตรวจสอบวิพากษ์ทฤษฎีและงานวิจัยเชิงประจักษ์ รวมทั้งเสนอคำแนะนำสำหรับการวิจัยในอนาคต ซึ่งใช้การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-Analysis) โดยศึกษาจากงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ผ่านมา ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นปัจจัยที่ถูกศึกษามากที่สุดในฐานะที่เป็นปัจจัยเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Schappe (1998) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานในบริษัทประกันแห่งหนึ่ง จำนวน 130 คน ผลการวิจัย พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรเดียวที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรโดยรวม โดยมีค่า  $\beta = .356$  ( $p < .001$ ) และเมื่อแยกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นรายด้าน พบว่า ความ

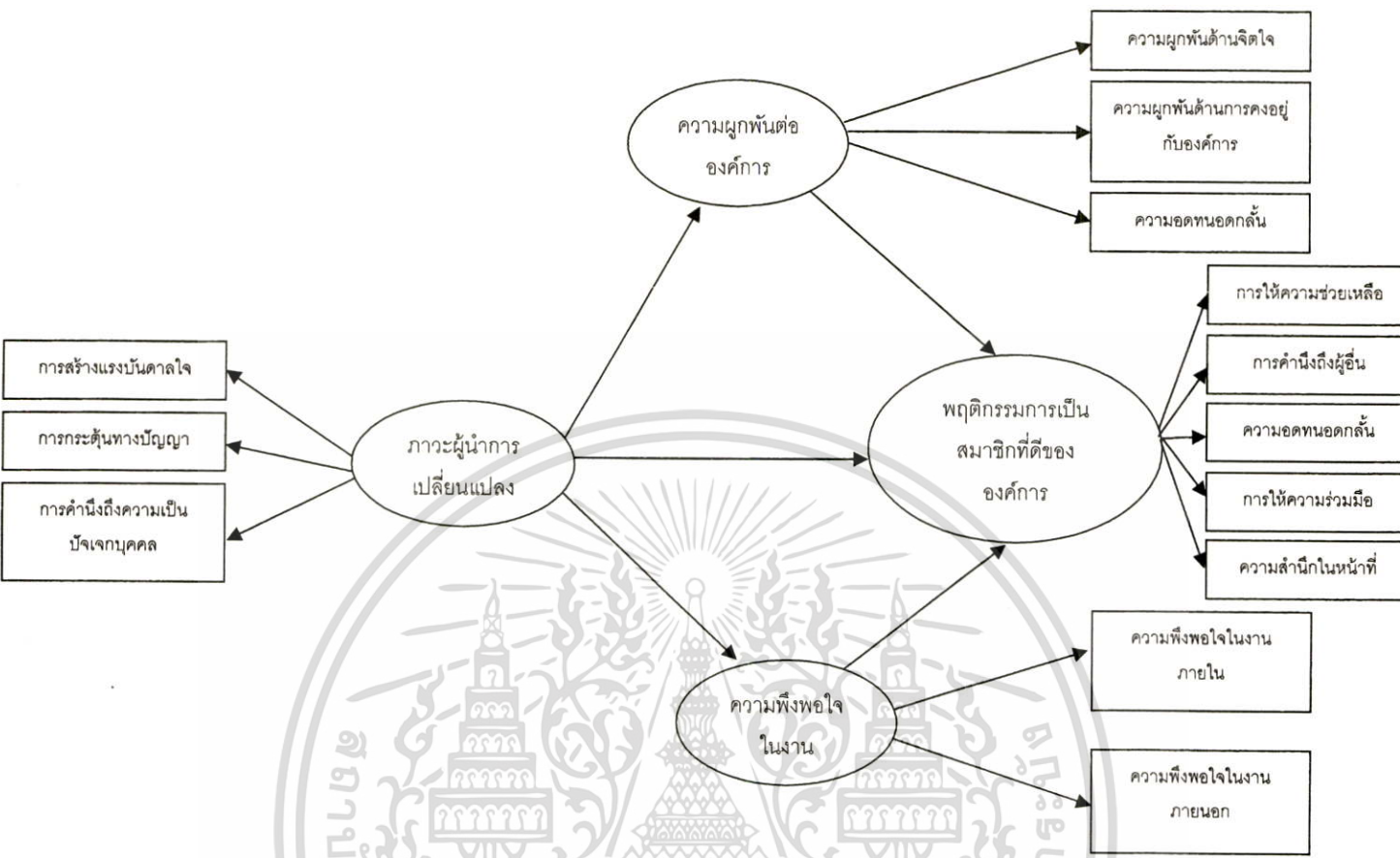
5. ตัวแปรแฝงภายนอกคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการด้านสังคม ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นและการเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับสังคม

6. ตัวแปรแฝงภายนอกคุณลักษณะของงาน ประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงานและข้อมูลย้อนกลับ จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงภายนอกกับตัวแปรแฝงภายในได้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากแนวคิด ทฤษฎีที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสามารถจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มศักยภาพสอดคล้องกับงานวิจัยของกันยา พิรพัฒนานนท์ (2546) ที่พบว่าการรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับ รัตติกรณ์ จงวิศาล (2547) พบว่า ในโมเดลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำการแบบปล่อยตามสบาย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ภาวะผู้นำของครูมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงาน กรรณิการ์ วัฒนาวีไล (2551) พบว่า ผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตัวแปรที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ คือ ผู้นำที่คำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล โดยทำนายได้ร้อยละ 34 และตัวแปรที่ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ ผู้นำสร้างแรงบันดาลใจ โดยสามารถทำนายได้ร้อยละ 4 และจากผลการวิจัยของ ประทานพร ทองเขียว (2546) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลของหน่วยงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุขในจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 368 คน ผลการวิจัยพบว่า ความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหน่วยงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรและหน่วยงานที่มีผู้บริหารมีความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูง สมาชิกของหน่วยงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงด้วย ดังภาพที่ 2.5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากแนวคิด ทฤษฎีที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นการรับรู้ถึงสภาพความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิตโดยรวมซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ประกอบด้วย 8 ด้าน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม เมื่อบุคลากรได้รับรายได้และผลตอบแทนอื่นๆ ที่เพียงพอในการดำรงชีวิตตามอัตราและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งงานอื่นที่คล้ายคลึงกัน จากการศึกษาของ นนทกานต์ วุฒิมารีย์ (2547) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานที่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติหน้าที่ตามกฎระเบียบ ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและด้านบูรณาการทางสังคม โดยสามารถร่วมทำนายได้ร้อยละ 15.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมทั้งด้านอาคารสถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้ อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ไม่เสี่ยงอันตรายต่อการเกิดอุบัติเหตุหรือเกิดอันตรายแก่ร่างกายหรือจิตใจ

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ความรู้สึกเชื่อมั่นต่อความเป็นไปได้ที่จะได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การรับมอบหมายงานที่มีขอบข่ายให้รับผิดชอบมากขึ้น การสร้างความมั่นคงในการปฏิบัติงานและไม่ถูกโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงความรับผิดชอบจนขาดความมั่นใจในการทำงานหรือให้ออกจากงานโดยไม่เป็นธรรม จากการศึกษาของกษมา ทองขลิบ (2550) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 28.2

5. การบูรณาการด้านสังคม ความรู้สึกว่าจะมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและผู้ร่วมงาน การเข้ากันได้และเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน บรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตร มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันตามระบบคุณธรรม

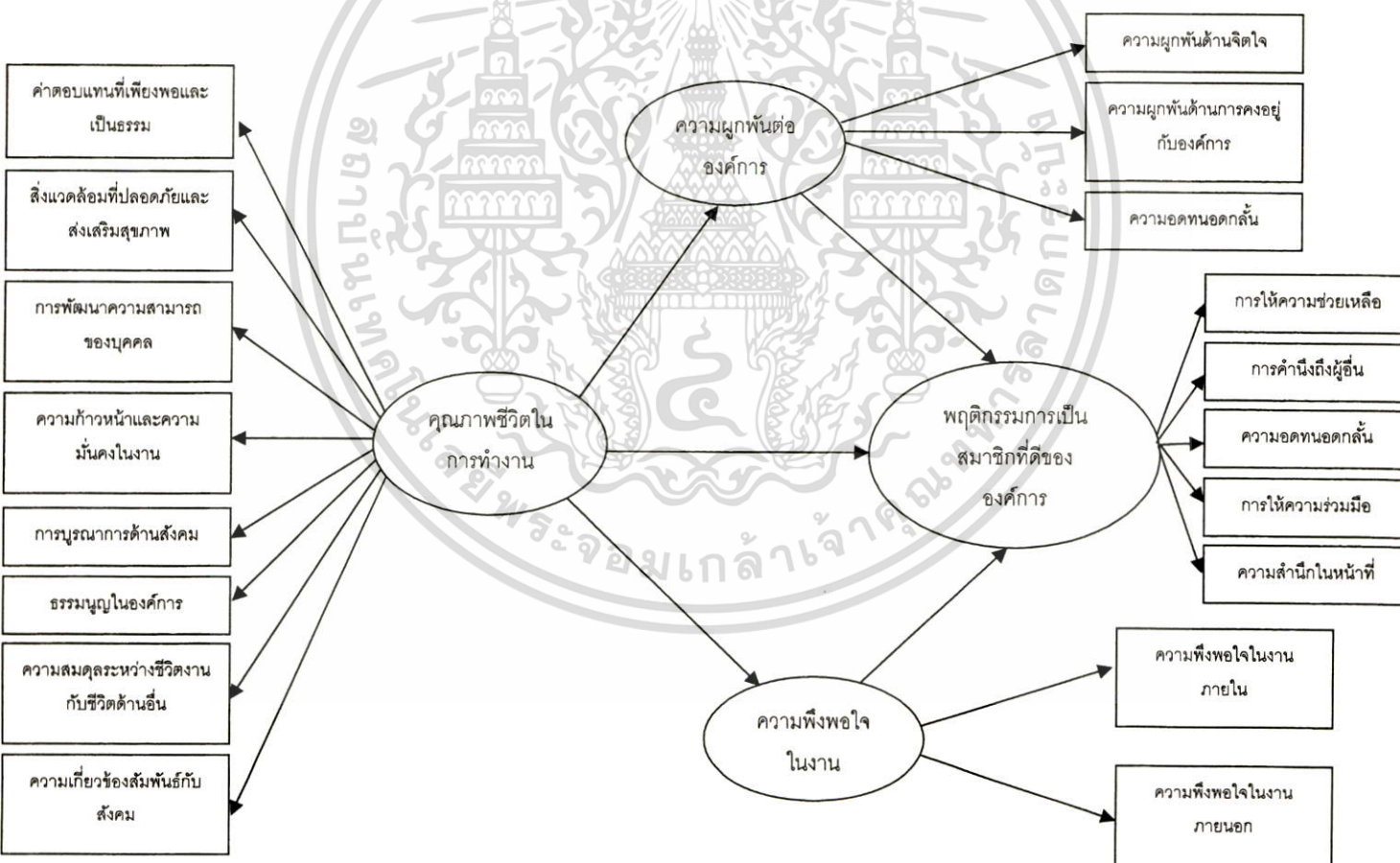
6. ธรรมเนียมในองค์การ การทำงานตามนโยบายที่วางไว้ มีความเป็นธรรม มีการยอมรับเคารพในศักดิ์ศรีและสิทธิของบุคคล มีสิทธิเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา มีการเลื่อนขั้นเงินเดือนและตำแหน่งอย่างยุติธรรม ไม่มีการเล่นพรรคเล่นพวก

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ความรู้สึกว่าจะมีความสมดุลระหว่างช่วงเวลาทำงานกับช่วงเวลาที่ได้ผ่อนคลายจากการทำงาน โดยมีเวลาเป็นส่วนตัวกับครอบครัว สังคม และตนเอง โดยที่ไม่มีความวิตกกังวลเรื่องงาน

8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ความรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนเองมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม การให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมเห็นความสำคัญของงานและอาชีพ จากการศึกษาของ นนทกานต์ วุฒิมารีย์ (2547) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมและด้านบูรณาการทางสังคม สามารถร่วมทำนายได้ร้อยละ 16.1

จากการศึกษาของ วรวรรณ บุญล้อม (2551) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้าน ความผูกพันต่อองค์การทุกด้าน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการเป็นเอกสารถนเป็นเอกสารถนที่สวนเวลาหรือการแข่งงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้เข้าใช้ประโยชน์ด้านการศึกษาไม่ว่าการณ์ใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมาชิกที่ดีขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 27.7 การศึกษาของ สุพรรณภา ประทุมวัน (2544) พบว่า พนักงานโรงงานผลิตสายพานยางมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของตน ด้านการบูรณาการสังคม ด้านสิทธิของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและ วรรณ เดชเมธาวิพงศ์ (2544) พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกของพยาบาลวิชาชีพ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ คือ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ได้ร้อยละ 19.0 ดังภาพที่ 2.6

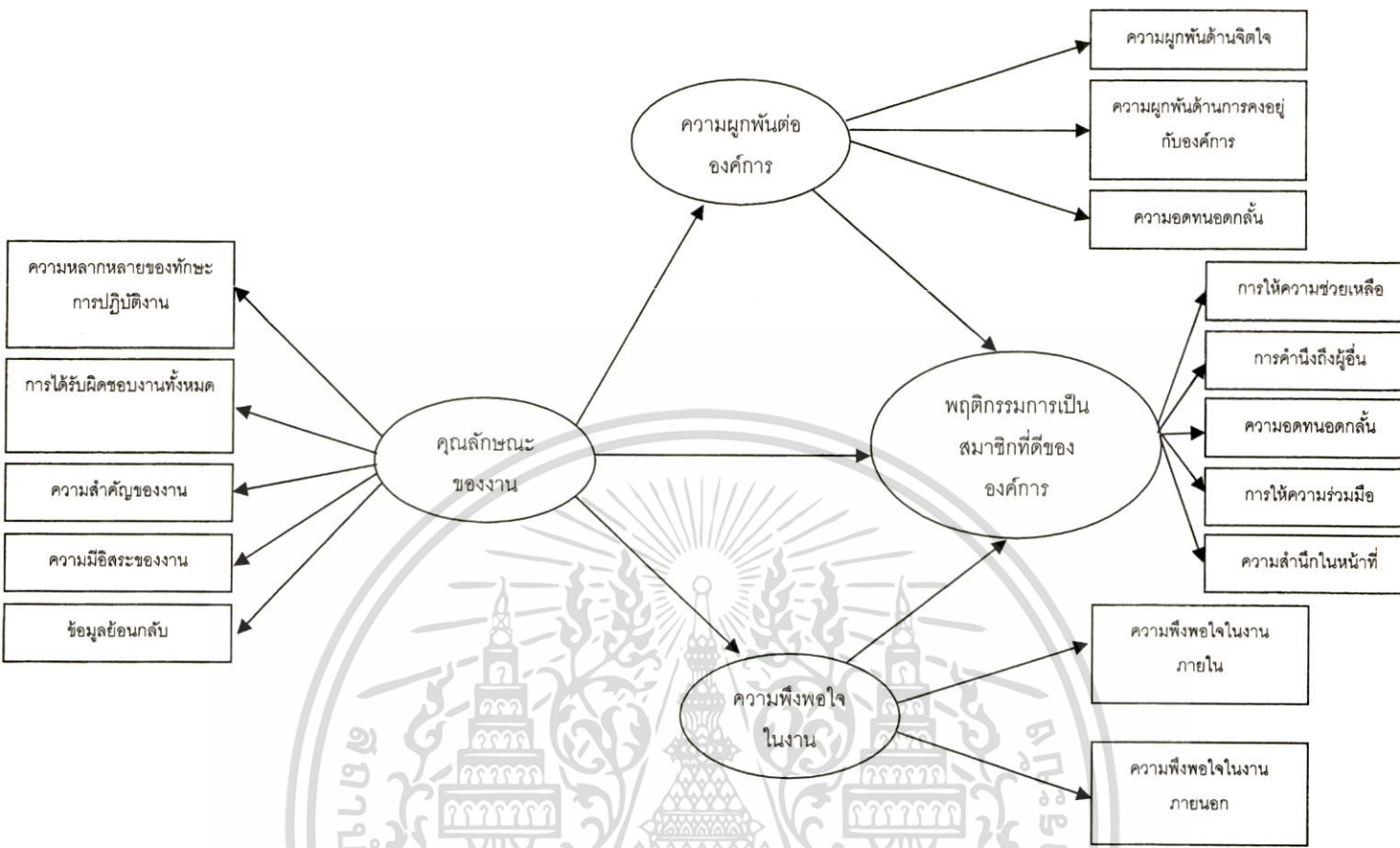


ภาพที่ 2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร  
ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากแนวคิด ทฤษฎีที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี สอดคล้องกับ Hackman & Oldham (1980) กล่าวว่า คุณลักษณะของงานจะส่งผลไปยังภาวะทางจิตและภาวะทางจิตใจนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงและยังกล่าวอีกว่าการวัดคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานมีหลักฐานสนับสนุนว่าคุณลักษณะของงานบางอย่างมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงานแต่คุณลักษณะเหล่านั้นมีผลต่อพนักงานทุกคนไม่เหมือนกัน จากงานวิจัยของ Podsakoff et al. (2000) พบว่า คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ความเชื่อในปัจจัยควบคุมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณลักษณะของงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากนี้ Van, Graham & Dienesch (1994) ยังพบว่า การกำหนดขอบเขตโครงสร้างของงานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) และให้อิสระในการทำงาน (autonomy) บุคคลสามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้ ถือเป็นแรงจูงใจทางบวก ทำให้พนักงานมีทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานที่สร้างสรรค์ ดังนั้น การมีอิสระในงานและลดการควบคุมที่เหมาะสมมีอิทธิพลทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ดังภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร" ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา รวมทั้งสิ้น 2,719 คน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จำนวน 370 คน รายละเอียด ดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 หรือที่ระดับ 0.05 ด้วยสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แทนค่าในสูตรการคำนวณ

$$n = \frac{2719}{1 + 2719(0.05)^2}$$

$$= 348.70$$

เมื่อพิจารณาจากขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่สอดคล้องกับหลักการใช้สถิติขั้นสูงที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ซึ่ง Bollen (1989 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) กล่าวว่า ควรพิจารณาขนาดกลุ่มตัวอย่างควบคู่ไปกับจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่าในโมเดล ถ้ามีพารามิเตอร์จำนวนมาก ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ควรมีขนาดเพิ่มมากขึ้น เช่นเดียวกัน Hair และคณะ (1995) เสนอว่า สำหรับการวิเคราะห์โมเดลการวัด อัตราส่วนระหว่างหน่วยตัวอย่างและจำนวนพารามิเตอร์อย่างน้อยควรจะเป็น 5 ต่อ 1 ส่วนในการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรอัตราส่วนระหว่างหน่วยตัวอย่างและจำนวนพารามิเตอร์อย่างน้อยควรจะเป็น 10 ต่อ 1 สำหรับการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า 37 พารามิเตอร์ การประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงไม่ควรต่ำกว่า 370 คน (10 ตัวอย่าง ต่อ 1 พารามิเตอร์) (Gold, 1980, Weiss, 1972 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) ดังนั้น ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน และเพื่อป้องกันการสูญหายจากอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนแบบสอบถามเป็น 380 ฉบับ

**ขั้นที่ 2** ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยใช้มหาวิทยาลัยเป็นเกณฑ์ในการแบ่งชั้น จำนวน 5 แห่ง และคำนวณจำนวนตัวอย่างในแต่ละแห่งตามสัดส่วนของบุคลากรที่มีอยู่ ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

บุคลากรสายสนับสนุน	จำนวน (คน)	
	ประชากร (N)	กลุ่มตัวอย่าง (n)
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	970	132
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	778	106
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	410	56
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	226	31
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	335	45
<b>รวม</b>	<b>2,719</b>	<b>370</b>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร ข้อความทางวิชาการ ตำรา วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. วิเคราะห์วัตถุประสงค์ เนื้อหา และโครงสร้างของการวิจัย เพื่อกำหนดแนวทางและหาขอบเขตของการออกแบบแบบสอบถาม
3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยกำหนดโครงสร้างแบบสอบถามเป็น 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา มหาวิทยาลัยที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบและเติมข้อความลงในช่องว่าง

**ตอนที่ 2** ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และคุณลักษณะของงาน รายละเอียด ดังนี้

#### 1. ความผูกพันต่อองค์การ

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความผูกพันขององค์การตามแนวคิดของ Allen & Mayer (1990) มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

#### 2. ความพึงพอใจในงาน

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของ Valez (1972) และ Puffer (1996) มีองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานภายในและความพึงพอใจในงานภายนอก

#### 3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดของ Avalio, Bass & Jung (1999) มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4. คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวคิดของ Walton (1974) มีองค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการด้านสังคม ธรรมเนียมของกิจการ ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม

#### 5. คุณลักษณะของงาน

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามคุณลักษณะของงานตามแนวคิดของ Hackman & Oldham (1980) มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะในการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงานและข้อมูลย้อนกลับ

ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert) โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแปลความหมายคะแนน มีเกณฑ์การพิจารณาคะแนน โดยการหาคะแนนเฉลี่ยจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน แล้วนำมาจัดระดับได้ 5 ระดับ และแปลความหมายของคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ,

2544)

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.00 – 0.99 หมายถึง ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน  
ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนไม่แตกต่างกันมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารทูลงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.00 ขึ้นไป หมายถึง ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนแตกต่างกันมาก

### ตอนที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามตามแนวคิดของ Organ (1991) มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ของลิเคิร์ท (Likert) โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแปลความหมายคะแนน มีเกณฑ์การพิจารณาคะแนน โดยการหาคะแนนเฉลี่ยจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน แล้วนำมาจัดระดับได้ 5 ระดับ และแปลความหมายของคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544)

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.00 – 0.99 หมายถึง ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนไม่แตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.00 ขึ้นไป หมายถึง ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนแตกต่างกันมาก

### ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Consistency: IOC) โดยใช้สูตรของ โรวินลลี และ แฮมเบลตัน (Rowinelli & Hambleton, 1997 อ้างถึงใน บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์, 2545, หน้า 95) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์
	$\sum R$	แทน	ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยใช้เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

+1	หมายถึง	แน่ใจว่าข้อคำถามวัดจุดประสงค์นั้น
0	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดจุดประสงค์นั้น
-1	หมายถึง	แน่ใจว่าข้อคำถามวัดไม่ตรงกับจุดประสงค์นั้น

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ คำนวณหาค่า IOC และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .05 ขึ้นไป

ผลการตรวจสอบแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 และทำให้ได้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างของเนื้อหาและจำนวนข้อของแบบสอบถาม ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 โครงสร้างของเนื้อหาและจำนวนข้อของแบบสอบถาม

ตอนที่	ประเด็นหลัก	จำนวน ข้อ	ประเด็นย่อย	จำนวน ข้อ	ข้อที่
1	ข้อมูลทั่วไป	6	1.1 เพศ	1	1
			1.2 สถานภาพสมรส	1	2
			1.3 ระดับการศึกษา	1	3
			1.4 มหาวิทยาลัยที่สังกัด	1	4
			1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	1	5
			1.6 รายได้ต่อเดือน	1	6
2	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	94	2.1 ความผูกพันต่อองค์กร	13	1-13
			2.1.1 ความผูกพันด้านจิตใจ	5	1-5
			2.1.2 ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร	4	6-9
			2.1.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	4	10-13
			2.2 ความพึงพอใจในงาน	9	1-9
			2.2.1 ความพึงพอใจในงานภายใน	5	1-5
			2.2.2 ความพึงพอใจในงานภายนอก	4	6-9
			2.3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	16	1-16
			2.3.1 การสร้างแรงบันดาลใจ	5	1-5
			2.3.2 การกระตุ้นทางปัญญา	6	6-11
			2.3.3 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	5	12-16
			2.4 คุณภาพชีวิตในการทำงาน	35	1-35
			2.4.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม	6	1-6
			2.4.2 สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	5	7-11

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ตอนที่	ประเด็นหลัก	จำนวน ข้อ	ประเด็นย่อย	จำนวน ข้อ	ข้อที่
			2.4.3 การพัฒนาความสามารถ ของบุคคล	4	12-15
			2.4.4 ความก้าวหน้าและความ มั่นคงในงาน	4	16-19
			2.4.5 การบูรณาการด้านสังคม	4	20-23
			2.4.6 ธรรมเนียมในองค์การ	4	24-27
			2.4.7 ความสมดุลระหว่างชีวิต งานกับชีวิตด้านอื่น	5	28-32
			2.4.8 การเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับ สังคม	3	33-35
			2.5 คุณลักษณะของงาน	21	1-21
			2.5.1 ความหลากหลายของ ทักษะในการปฏิบัติงาน	5	1-5
			2.5.2 การได้รับผิดชอบงาน ทั้งหมด	3	6-8
			2.5.3 ความสำคัญของงาน	5	9-13
			2.5.4 ความมีอิสระของงาน	4	14-17
			2.5.5 ข้อมูลย้อนกลับ	4	18-21
3	พฤติกรรมกรเป็น สมาชิกที่ดีของ องค์การ	22	3.1 การให้ความช่วยเหลือ	4	1-4
			3.2 การคำนึงถึงผู้อื่น	5	5-9
			3.3 ความอดทนอดกลั้น	4	10-13
			3.4 การให้ความร่วมมือ	4	14-17
			3.5 ความสำนึกในหน้าที่	5	18-22

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขต  
กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

7. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นอัลฟา  
(Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ	$\alpha$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	$k$	แทน	จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม
	$S_i^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	$S_t^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง แสดงว่า แบบสอบถามมีคุณภาพเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล รายละเอียดในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปรที่วัด	ค่าความเชื่อมั่น
<b>1. ความผูกพันต่อองค์กร</b>	.933
1.1 ความผูกพันด้านจิตใจ	.800
1.2 ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร	.807
1.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	.803
<b>2. ความพึงพอใจในงาน</b>	.907
2.1 ความพึงพอใจในงานภายใน	.798
2.2 ความพึงพอใจในงานภายนอก	.830
<b>3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง</b>	.944
3.1 การสร้างแรงบันดาลใจ	.850
3.2 การกระตุ้นทางปัญญา	.793
3.3 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	.873

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปรที่วัด	ค่าความเชื่อมั่น
<b>4. คุณภาพชีวิตในการทำงาน</b>	.968
4.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม	.832
4.2 สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	.769
4.3 การพัฒนาความสามารถของบุคคล	.768
4.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	.784
4.5 การบูรณาการด้านสังคม	.772
4.6 ธรรมเนียมในองค์กร	.821
4.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น	.793
4.8 การเกี่ยวข้องกับสังคม	.776
<b>5. คุณลักษณะของงาน</b>	.966
5.1 ความหลากหลายของทักษะในการปฏิบัติงาน	.822
5.2 การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด	.877
5.3 ความสำคัญของงาน	.850
5.4 ความมีอิสระของงาน	.803
5.5 ข้อมูลย้อนกลับ	.876
<b>6. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร</b>	.957
6.1 การให้ความช่วยเหลือ	.772
6.2 การคำนึงถึงผู้อื่น	.775
6.3 ความอดทนอดกลั้น	.797
6.4 การให้ความร่วมมือ	.832
6.5 ความสำนึกในหน้าที่	.793

8. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปเก็บข้อมูลกับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและบันทึกข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การติดต่อขอความร่วมมือ ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อขอความร่วมมือไปยังมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

2. การบรรณาธิกรณข้อมูล (Edit) ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลมาทั้งหมด โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel และ SPSS for Windows

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยแบ่งเป็น 4 ขั้นตอน รายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวิจัย (descriptive statistic) เพื่อศึกษาลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามและลักษณะตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ เพื่อบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าความเบ้ (SK) และค่าความโด่ง (KU) ของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการพัฒนาโมเดลพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน

ตอนที่ 2 การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) ของตัวแปรสังเกตได้ 6 โมเดล ประกอบด้วย ตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และคุณลักษณะของงาน โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครกับข้อมูลเชิงประจักษ์

## บทที่ 4 ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 370 คน ผู้วิจัยส่งแบบสอบถาม จำนวน 380 ฉบับ มีอัตราการตอบกลับ จำนวน 372 ฉบับ (คิดเป็นร้อยละ 97.89) และได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 370 ฉบับ (คิดเป็นร้อยละ 97.37) และทำการวิเคราะห์ข้อมูล ในการนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยนำเสนอเป็น 4 ตอน แสดงรายละเอียด ดังนี้

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวิจัย แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ เพื่อบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

**ส่วนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าความเบ้ (SK) และค่าความโด่ง (KU) ของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการพัฒนาโมเดลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน

**ตอนที่ 2** ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) ของตัวแปรสังเกตได้ 6 โมเดล ประกอบด้วย ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตการทำงาน และคุณลักษณะของงาน โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตอนที่ 4** ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครกับข้อมูลเชิงประจักษ์

เพื่อให้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการทำความเข้าใจเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีความสะดวกและง่ายขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และความหมายที่ใช้แทนค่าสถิติและตัวแปรต่าง ๆ ในการนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

### สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

#### 1. สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
C.V.	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การกระจาย (coefficient of variation)
MAX	หมายถึง	ค่าสูงสุด (maximum)
MIN	หมายถึง	ค่าต่ำสุด (minimum)
SE	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (standard error)
SK	หมายถึง	ค่าความเบ้ (Skewness)
KU	หมายถึง	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
$\chi^2$	หมายถึง	ดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนประเภทค่าสถิติไค-สแควร์
$R^2$	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (coefficient of determination)
GFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index)
AGFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index)
RMR	หมายถึง	ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (Root Mean Square Residual)
TE	หมายถึง	ขนาดอิทธิพลรวม (Total Effect)
DE	หมายถึง	ขนาดอิทธิพลทางตรง (Direct Effect)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

IE หมายถึง ขนาดอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect)

## 2. สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรแฝง 6 ตัวแปร

OCB	หมายถึง	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
COMMIT	หมายถึง	ความผูกพันต่อองค์กร
SAT	หมายถึง	ความพึงพอใจในงาน
LEADER	หมายถึง	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
QWL	หมายถึง	คุณภาพชีวิตในการทำงาน
JCHAR	หมายถึง	คุณลักษณะของงาน

## 3. สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรสังเกตได้ 26 ตัวแปร

### พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ALTRUISM หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ

COURTESY หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่น

SPORTMAN หมายถึง ความอดทนอดกลั้น

CIVIC หมายถึง การให้ความร่วมมือ

CONSCIEN หมายถึง ความสำนึกในหน้าที่

### ความผูกพันต่อองค์กร

AFFECTIV หมายถึง ความผูกพันด้านจิตใจ

CONTI หมายถึง ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร

NORMATIV หมายถึง ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

### ความพึงพอใจในงาน

INTRIN หมายถึง ความพึงพอใจในงานภายใน

EXTRIN หมายถึง ความพึงพอใจในงานภายนอก

### ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

INSPIRAT หมายถึง การสร้างแรงบันดาลใจ

INTELLEC หมายถึง การกระตุ้นทางปัญญา

INDIVID หมายถึง การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

### คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ADEQUATE หมายถึง ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม

HEALTHY หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

CAPACITY หมายถึง เพื่อการพัฒนาความสามารถของบุคคล โยชน์ด้านการค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี การนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่าผิดกฎหมาย การนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่าผิดกฎหมาย การนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่าผิดกฎหมาย

SECURITY	หมายถึง	ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
INTIGRAT	หมายถึง	การบูรณาการด้านสังคม
CONSTIT	หมายถึง	ธรรมเนียมในองค์กร
LIFE	หมายถึง	ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น
RELEVANC	หมายถึง	การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

#### คุณลักษณะของงาน

VARIETY	หมายถึง	ความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน
IDENTITY	หมายถึง	การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด
SIGNIFI	หมายถึง	ความสำคัญของงาน
AUTONOMY	หมายถึง	ความมีอิสระของงาน
FEEDBACK	หมายถึง	ข้อมูลย้อนกลับ

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวิจัย

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรก เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามและส่วนที่สอง เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ในการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีรายละเอียดดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรต่างๆ (n = 370)

ตัวแปร	ค่าตัวแปร	จำนวน(ความถี่)	ร้อยละ(%)
เพศ	ชาย	134	36.21
	หญิง	236	63.79
	<b>รวม</b>	<b>370</b>	<b>100.00</b>
สถานะภาพ	โสด	149	40.27
	สมรส	188	50.81
	หม้าย/หย่า/แยก	33	8.92
	<b>รวม</b>	<b>370</b>	<b>100.00</b>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าตัวแปร	จำนวน(ความถี่)	ร้อยละ(%)
ระดับการศึกษา	อนุปริญญา/ปวช/ปวส	21	5.67
	ปริญญาตรี	264	71.36
	ปริญญาโท	84	22.70
	ปริญญาเอก	1	0.27
	<b>รวม</b>	<b>370</b>	<b>100.00</b>
มหาวิทยาลัยที่สังกัด	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	132	35.68
	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	106	28.65
	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	56	15.13
	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	31	8.38
	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	45	12.16
<b>รวม</b>	<b>370</b>	<b>100.00</b>	
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ไม่เกิน 5 ปี	110	29.73
	6 - 10 ปี	45	12.16
	11 - 15 ปี	64	17.30
	16 - 20 ปี	44	11.89
	มากกว่า 20 ปี	107	28.92
<b>รวม</b>	<b>370</b>	<b>100.00</b>	
รายได้ต่อเดือน	น้อยกว่า 15,000 บาท	6	1.62
	15,000 - 30,000 บาท	310	83.79
	30,001 - 45,000 บาท	42	11.35
	มากกว่า 45,000 บาท	12	3.24
<b>รวม</b>	<b>370</b>	<b>100.00</b>	

ข้อมูลจากตารางที่ 4.1 เป็นสภาพทั่วไปของข้อมูลที่ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.79 ส่วนเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.21 สถานะภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50.81 รองลงมา โสด และหม้าย/หย่า/แยก คิดเป็นร้อยละ 40.27 และ 8.92 ตามลำดับ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.36 รองลงมาปริญญาโท อนุปริญญา/ปวช/ปวสและปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 22.70, 5.67 และ 0.27 ตามลำดับ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มหาวิทยาลัยที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา คิดเป็นร้อยละ 35.68 รองลงมามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาและมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี คิดเป็นร้อยละ 28.65, 15.13, 12.16 และ 8.38 ตามลำดับ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.73 รองลงมามากกว่า 20 ปี 11 - 15 ปี 6 - 10 ปี และ 16 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.92 17.30, 12.16 และ 11.89 ตามลำดับ รายได้ต่อเดือน 15,000 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 83.79 รองลงมา 30,001 - 45,000 บาท มากกว่า 45,000 บาท และน้อยกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.35, 3.24 และ 1.62 ตามลำดับ

## **ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ในการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน**

การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน โดยการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็นตัวแปรแฝงภายใน จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในงาน ตัวแปรแฝงภายนอก จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงาน โดยตัวแปรแฝงทั้งหมดวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 26 ตัวแปร ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การและความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ความพึงพอใจในงานภายใน ความพึงพอใจในงานภายนอก การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการด้านสังคม ธรรมเนียมในองค์การ ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น การเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม ความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงานและข้อมูลย้อนกลับ เพื่อศึกษาลักษณะของตัวแปรสังเกตได้ 26 ตัวแปร ค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าความเบ้ (SK) และค่าความโด่ง (KU) โดยผลการวิเคราะห์แต่ละตัวแปรแสดงดังรายละเอียดในตารางที่ 4.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (n = 370)

ตัวแปรสังเกตได้	$\bar{X}$	การแปล ผล	SD	C.V.	MIN	MAX	SK	KU
<b>ความผูกพันต่อองค์การ</b>								
ความผูกพันด้านจิตใจ	3.79	มาก	0.88	18.42	1.00	5.00	-0.23	-0.20
ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ	3.73	มาก	0.72	19.66	1.00	5.00	-0.17	0.58
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	4.21	มาก	0.50	16.57	1.00	5.00	-0.39	0.24
<b>ความพึงพอใจในงาน</b>								
ความพึงพอใจในงานภายใน	3.91	มาก	0.54	14.85	1.00	5.00	-0.10	0.75
ความพึงพอใจในงานภายนอก	3.81	มาก	0.30	21.59	1.00	5.00	-0.15	0.77
<b>ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง</b>								
การสร้างแรงบันดาลใจ	3.90	มาก	0.02	18.42	1.00	5.00	-0.19	0.35
การกระตุ้นทางปัญญา	3.15	ปานกลาง	0.48	23.67	1.00	5.00	-0.70	-0.13
การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	3.40	ปานกลาง	0.47	23.40	1.00	5.00	-0.96	-0.93
<b>คุณภาพชีวิตการทำงาน</b>								
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม	3.25	ปานกลาง	0.35	21.56	1.00	5.00	-0.94	-0.81
สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.78	มาก	0.15	19.08	1.00	5.00	-0.18	0.18
การพัฒนาความสามารถของบุคคล	3.81	มาก	0.19	19.75	1.00	5.00	-0.13	0.10
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.41	ปานกลาง	0.11	21.83	1.00	5.00	-0.12	0.75
การบูรณาการด้านสังคม	3.97	มาก	0.60	20.28	1.00	5.00	-0.21	0.10
ธรรมเนียมในองค์การ	3.36	ปานกลาง	0.98	22.03	1.00	5.00	-0.13	-0.11
ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น	3.94	มาก	0.57	17.61	1.00	5.00	0.88	0.14
การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	3.82	มาก	0.34	19.46	1.00	5.00	0.68	0.49
<b>คุณลักษณะของงาน</b>								
ความหลากหลายของทักษะ	3.95	มาก	0.43	17.51	1.00	5.00	0.53	-0.24
การปฏิบัติงาน								
การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด	4.12	มาก	0.37	17.15	1.00	5.00	-0.11	0.19
ความสำคัญของงาน	3.62	มาก	0.68	18.55	1.00	5.00	-0.14	-0.10
ความอิสระของงาน	3.54	มาก	0.94	21.30	1.00	5.00	-0.11	0.18
ข้อมูลย้อนกลับ	3.52	มาก	0.03	20.61	1.00	5.00	-0.89	0.17

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ตัวแปรสังเกตได้	$\bar{X}$	การแปลผล	SD	C.V.	MIN	MAX	SK	KU
<b>พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ</b>								
การให้ความช่วยเหลือ	4.04	มาก	0.98	15.51	1.00	5.00	0.06	0.15
การคำนึงถึงผู้อื่น	3.95	มาก	0.78	13.54	1.00	5.00	0.23	0.27
ความอดทนอดกลั้น	3.60	มาก	0.17	16.51	1.00	5.00	-0.16	0.10
การให้ความร่วมมือ	3.68	มาก	0.11	17.15	1.00	5.00	-0.18	0.27
ความสำนึกในหน้าที่	4.06	มาก	0.93	14.65	1.00	5.00	-0.89	0.13

จากตารางที่ 4.2 เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในโมเดลตามตัวแปรแฝง ดังนี้

### 1. ตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์การ

เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 3.73 – 4.21 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันด้านบรรทัดฐานสูงสุด ( $\bar{X} = 4.21$ ) รองลงมาคือตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจ ( $\bar{X} = 3.79$ ) และตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.73$ ) เมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.50 – 0.88 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V) ของตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง 16.57 – 19.66 แสดงว่า ตัวแปรมีการกระจายของข้อมูลไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ (Skewness : SK) มีค่าอยู่ระหว่าง -0.39 – -0.17 และความโค้ง (Kurtosis : KU) มีค่าอยู่ระหว่าง -0.20 – 0.58 แสดงว่า ตัวแปรมีการกระจายของข้อมูลเป็นโค้งปกติสมมาตร

### 2. ตัวแปรแฝงความพึงพอใจในงาน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงาน พบว่า ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 3.81 – 3.91 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานภายในสูงสุด ( $\bar{X} = 3.91$ ) และตัวแปรความพึงพอใจในงานภายนอก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.81$ ) เมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.30 – 0.54 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V) ของตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง 14.85 – 21.59 แสดงว่าตัวแปรมีการกระจายของข้อมูลไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ (Skewness : SK) มีค่าอยู่ระหว่าง -0.15 – -0.10 และความโด่ง (Kurtosis : KU) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.75 – 0.77 แสดงว่า ตัวแปรมีการกระจายของข้อมูลเป็นโค้งปกติสมมาตร

### 3. ตัวแปรแฝงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

เมื่อพิจารณาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 3.15 – 3.90 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยของการสร้างแรงบันดาลใจสูงสุด ( $\bar{X} = 3.90$ ) รองลงมาคือ ตัวแปรการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ( $\bar{X} = 3.40$ ) และตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.15$ ) เมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.02 – 0.48 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V) ของตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง 18.42 – 23.67 แสดงว่าตัวแปรมีการกระจายของข้อมูลไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ (Skewness : SK) มีค่าอยู่ระหว่าง -0.96 – -0.19 และความโด่ง (Kurtosis : KU) มีค่าอยู่ระหว่าง -0.93 – 0.35 แสดงว่า ตัวแปรมีการกระจายของข้อมูลเป็นโค้งปกติสมมาตร

### 4. ตัวแปรแฝงคุณภาพชีวิตในการทำงาน

เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 3.25 – 3.97 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก ส่วนตัวแปรค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานและธรรมณูญในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยของการบูรณาการด้านสังคมสูงสุด ( $\bar{X} = 3.97$ ) รองลงมาคือ ตัวแปรความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ( $\bar{X} = 3.94$ ) ตัวแปรการเกี่ยวข้องกับสังคม ( $\bar{X} = 3.82$ ) ตัวแปรการพัฒนาความสามารถของบุคคล ( $\bar{X} = 3.81$ ) ตัวแปรสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ( $\bar{X} = 3.78$ ) ตัวแปรความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ( $\bar{X} = 3.41$ ) ตัวแปรธรรมณูญในองค์การ ( $\bar{X} = 3.36$ ) และตัวแปรค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.25$ ) เมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.11 – 0.98 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V) ของตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง 17.61 – 22.03 แสดงว่า ตัวแปรมีการกระจายของข้อมูลไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ (Skewness : SK) มีค่าอยู่ระหว่าง -0.94 – 0.88 และความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โด่ง (Kurtosis : KU) มีค่าอยู่ระหว่าง  $-0.81 - 0.75$  แสดงว่า ตัวแปรมีการกระจายของข้อมูลเป็นโค้งปกติสมมาตร

### 5. ตัวแปรแฝงคุณลักษณะของงาน

เมื่อพิจารณาคคุณลักษณะของงาน พบว่า ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง  $3.52 - 4.12$  แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยของการรับผิดชอบงานทั้งหมดสูงสุด ( $\bar{X} = 4.12$ ) รองลงมาคือ ตัวแปรความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.95$ ) ตัวแปรความสำคัญของงาน ( $\bar{X} = 3.62$ ) ตัวแปรความอิสระของงาน ( $\bar{X} = 3.54$ ) และตัวแปรข้อมูลย้อนกลับ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.52$ ) เมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าอยู่ระหว่าง  $0.37 - 0.94$  แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีคุณลักษณะของงานไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V) ของตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง  $17.15 - 21.30$  แสดงว่า ตัวแปรมีการกระจายของข้อมูลไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ (Skewness : SK) มีค่าอยู่ระหว่าง  $-0.89 - 0.53$  และความโด่ง (Kurtosis : KU) มีค่าอยู่ระหว่าง  $-0.24 - 0.19$  แสดงว่า ตัวแปรมีการกระจายของข้อมูลเป็นโค้งปกติสมมาตร

### 6. ตัวแปรแฝงพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง  $3.60 - 4.06$  แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยของความสำนึกในหน้าที่สูงสุด ( $\bar{X} = 4.06$ ) รองลงมาคือ ตัวแปรการให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 4.04$ ) ตัวแปรการคำนึงถึงผู้อื่น ( $\bar{X} = 3.95$ ) ตัวแปรการให้ความร่วมมือ ( $\bar{X} = 3.68$ ) และตัวแปรความอดทนอดกลั้น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.60$ ) เมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าอยู่ระหว่าง  $0.11 - 0.98$  แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V) ของตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง  $13.54 - 17.15$  แสดงว่า ตัวแปรมีการกระจายของข้อมูลไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ (Skewness : SK) มีค่าอยู่ระหว่าง  $-0.89 - 0.23$  และความโด่ง (Kurtosis : KU) มีค่าอยู่ระหว่าง  $0.10 - 0.27$  แสดงว่า ตัวแปรมีการกระจายของข้อมูลเป็นโค้งปกติสมมาตร

## ตอนที่ 2 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง

การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ซึ่งดำเนินการโดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยเมตริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตรวจสอบว่าเมตริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แตกต่างจากศูนย์หรือไม่ ถ้าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในเมตริกซ์ใดไม่มีความสัมพันธ์กันหรือมีความสัมพันธ์กันน้อยแสดงว่าเมตริกซ์นั้นไม่มีองค์ประกอบร่วมกันและไม่มีประโยชน์ที่จะนำเมตริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์นั้นไปวิเคราะห์องค์ประกอบ

สำหรับค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ ค่าสถิติ Bartlett's Test of Sphericity และค่าดัชนีไกเซอร์ เมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin 'measure of sampling adequacy : KMO) ค่า KMO ควรจะมีค่าเข้าใกล้หนึ่ง ถ้ามีค่าน้อย แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีน้อยและไม่เหมาะที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) เมื่อได้เมตริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละองค์ประกอบแล้ว จากนั้นผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์เพื่อเป็นการตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ผู้วิจัยพิจารณาจากค่า ไค-สแควร์ ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) และค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) สำหรับน้ำหนักองค์ประกอบที่ผู้วิจัยนำมาเสนอ ประกอบด้วย ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของคะแนนดิบ (b) และค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐาน (B) เนื่องจากการใช้น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้จากค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐาน (B) สามารถบ่งชี้ได้ว่าตัวแปรสังเกตได้ตัวใดมีความสำคัญต่อตัวแปรแฝงและมีความสำคัญมากหรือน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรอื่น แต่ค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนดิบ (b) จะเปลี่ยนไปเมื่อมีการปรับพารามิเตอร์ในโมเดล (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และคณะ, 2549)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วัดตัวแปรตามกรอบทฤษฎี โดยตัวแปรแฝงภายใน แบ่งออกเป็น 3 ตัวแปร ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ วัดได้จากตัวบ่งชี้ 5 ตัว ความผูกพันต่อองค์การ วัดได้จากตัวบ่งชี้ 3 ตัว และความพึงพอใจในงาน วัดได้จากตัวบ่งชี้ 2 ตัว สำหรับตัวแปรแฝงภายนอก มี 3 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัดได้จากตัวบ่งชี้ 3 ตัว ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน วัดได้จากตัวบ่งชี้ 8 ตัว และปัจจัยคุณลักษณะของงาน วัดได้จากตัวบ่งชี้ 5 ตัว โดยผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงดังกล่าว สามารถนำไปสร้างสมการคะแนนสเกลองค์ประกอบของแต่ละปัจจัย เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุ

ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้าง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1. ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน จากตารางที่ 4.3 พบว่า ตัวแปรที่บ่งชี้องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .430 ถึง .607 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกคู่ ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นความสัมพันธ์ทางบวกขนาดปานกลาง โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวแปรการให้ความร่วมมือ (CIVIC) กับตัวแปรความอดทนอดกลั้น (SPORTMAN) มีค่าเท่ากับ .607 รองลงมา คือ ตัวแปรการให้ความร่วมมือ (CIVIC) กับตัวแปรการให้ความช่วยเหลือ (ALTRUISM) มีค่าเท่ากับ .549 และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ ตัวแปรการให้ความร่วมมือ (CIVIC) กับตัวแปรการคำนึงถึงผู้อื่น (COURTESY) มีค่าเท่ากับ .430 ส่วน ค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 3050.879 ( $p < .000$ ) แสดงว่า เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างจากเมตริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ ค่าดัชนีไกเซอร์ เมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy : KMO) มีค่าเท่ากับ .792 แสดงว่า ตัวแปรการให้ความช่วยเหลือ (ALTRUISM) ตัวแปรการคำนึงถึงผู้อื่น (COURTESY) ตัวแปรความอดทนอดกลั้น (SPORTMAN) ตัวแปรการให้ความช่วยเหลือ (CIVIC) และตัวแปรความสำนึกในหน้าที่ (CONSCIEN) มีความสัมพันธ์กันมากพอที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

**ตารางที่ 4.3** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตัวแปร	ALTRUISM	COURTESY	SPORTMAN	CIVIC	CONSCIEN
ALTRUISM	1.000				
COURTESY	.504**	1.000			
SPORTMAN	.505**	.506**	1.000		
CIVIC	.549**	.430**	.607**	1.000	
CONSCIEN	.441**	.442**	.462**	.471**	1.000
MEAN	4.04	3.95	3.60	3.68	4.06
SD	.98	.78	.17	.11	.93

Bartlett's Test of Sphericity = 3050.879  $p = .000$

KMO = .792

หมายเหตุ: \*\*  $p < .01$

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตามโมเดลการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ 2.07 ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .721 ที่องศาอิสระเท่ากับ 4 นั่นคือ ค่าไค-สแควร์แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลักที่ว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .98 และค่าดัชนีเรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .009

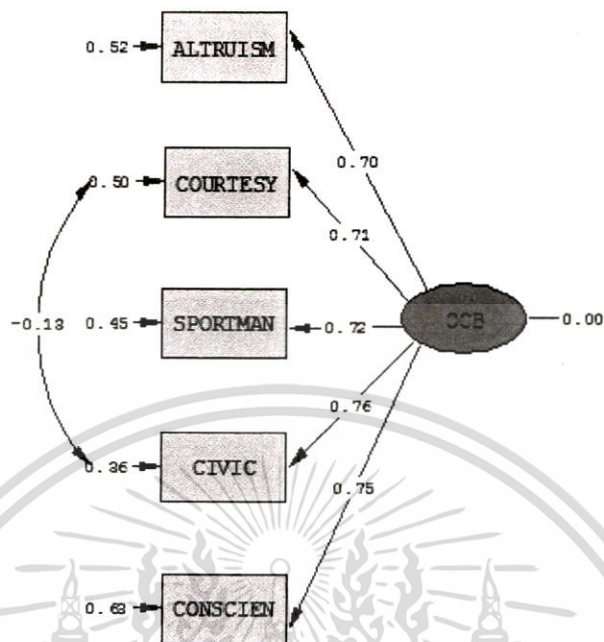
**ตารางที่ 4.4** ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ		t	R <sup>2</sup>	สปส.คะแนนองค์ประกอบ
	b(SE)	B			
ALTRUISM	.69(0.05)	.70	13.34	.48	.18
COURTESY	.70(0.05)	.71	12.66	.49	.22
SPORTMAN	.73(0.05)	.72	14.51	.53	.28
CIVIC	.79(0.05)	.76	15.34	.62	.39
CONSCIEN	.74(0.05)	.75	11.22	.55	.13

$\chi^2 = 2.07$  df = 4 p = .721 GFI = 1.00 AGFI = .98 RMR = .009

จากตารางที่ 4.4 และภาพที่ 4.1 พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .70 ถึง .76 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $p < .01$ ) ทุกตัว โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ การให้ความร่วมมือ (CIVIC) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .76 มีความแปรผันร่วมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ร้อยละ 62 รองลงมาคือ ความสำนึกในหน้าที่ (CONSCIEN) ความอดทนอดกลั้น (SPORTMAN) และการคำนึงถึงผู้อื่น (COURTESY) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .75, .72 และ .71 มีความแปรผันร่วมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ร้อยละ 55, 53 และ 49 ตามลำดับ และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญน้อยที่สุด คือ การให้ความช่วยเหลือ (ALTRUISM) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .70 มีความแปรผันร่วมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ร้อยละ 48 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งหมดเป็นตัวแปรที่สำคัญขององค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4.1 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

## 2. ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน จากตารางที่ 4.5 พบว่า ตัวแปรที่บ่งชี้องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การมีค่าสหสัมพันธ์ตั้งแต่ .584 ถึง .685 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกคู่ ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นความสัมพันธ์ทางบวกขนาดปานกลาง โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ ตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจ (AFFECTIV) กับตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (NORMATIV) มีค่าเท่ากับ .685 รองลงมา คือ ตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจ (AFFECTIV) กับตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (CONTI) มีค่าเท่ากับ .600 และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ ตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (CONTI) กับตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (NORMATIV) มีค่าเท่ากับ .584 ส่วนค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 430.466 ( $p < .000$ ) แสดงว่า เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างจากเมตริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ ค่าดัชนีไกเซอร์ เมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy : KMO) มีค่าเท่ากับ .714 แสดงว่า ตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจ (AFFECTIV) ตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (CONTI) และตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (NORMATIV) มีความสัมพันธ์กันมากพอที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปร ความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปร	AFFECTIV	CONTI	NORMATIV
AFFECTIV	1.000		
CONTI	.600**	1.000	
NORMATIV	.685**	.584**	1.000
MEAN	3.79	3.73	4.21
SD	.88	.72	.50

Bartlett's Test of Sphericity = 430.466 p = .000  
KMO = .714

หมายเหตุ: \*\* p < .01

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตามโมเดลการวัดความผูกพันต่อองค์กร พบว่า โมเดล มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ .18 ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .66 ที่องศาอิสระเท่ากับ 1 นั่นคือ ค่าไค-สแควร์แตกต่างจาก ศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลักที่ว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 และค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .005

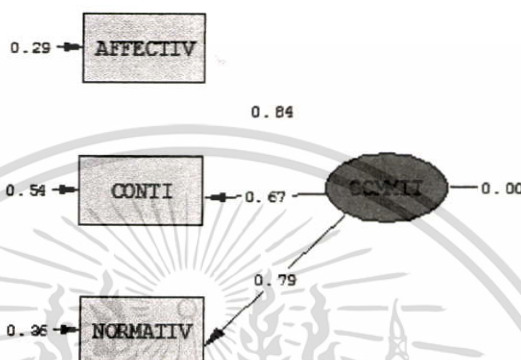
ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ		t	R <sup>2</sup>	สปส.คะแนนองค์ประกอบ
	b(SE)	B			
AFFECTIV	.84(0.06)	.84	13.15	.71	.39
CONTI	.67(0.07)	.67	9.81	.45	.37
NORMATIV	.79(0.06)	.79	13.00	.62	.38

$\chi^2 = .18$  df = 1 p = .66 GFI = 1.00 AGFI = 1.00 RMR = .005

จากตารางที่ 4.6 และภาพที่ 4.2 พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .67 ถึง .84 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (p < .01) ทุกตัว โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ ความผูกพันด้านจิตใจ (AFFECTIV) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .84 มีความแปรผันร่วมกับความผูกพันต่อองค์กร ร้อยละ 71 ร่องลงมาคือ ความผูกพันด้านบรรทัดฐานไม่ผ่านการใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(NORMATIV) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .79 มีความแปรผันร่วมกับความผูกพันต่อองค์การ ร้อยละ 62 และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญน้อยที่สุด คือ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (CONTI) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .67 มีความแปรผันร่วมกับความผูกพันต่อองค์การ ร้อยละ 45 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งหมดเป็นตัวแปรที่สำคัญขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ



ภาพที่ 4.2 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดความผูกพันต่อองค์การ

### 3. ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน จากตารางที่ 4.7 พบว่า ตัวแปรที่บ่งชี้องค์ประกอบความพึงพอใจในงานมีค่าสหสัมพันธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .380 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ คือ ตัวแปรความพึงพอใจในงานภายใน (INTRIN) กับตัวแปรความพึงพอใจในงานภายนอก (EXTRIN) มีค่าเท่ากับ .380 ส่วน ค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 57.400 ( $p < .000$ ) แสดงว่า เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างจากเมตริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ ค่าดัชนีไกเซอร์ เมเยอร์-ฮอลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy : KMO) มีค่าเท่ากับ .500 แสดงว่า ตัวแปรความพึงพอใจในงานภายใน (INTRIN) กับตัวแปรความพึงพอใจในงานภายนอก (EXTRIN) มีความสัมพันธ์กันมากพอที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปร ความพึงพอใจในงาน

ตัวแปร	INTRIN	EXTRIN
INTRIN	1.000	
EXTRIN	.380**	1.000
MEAN	3.91	3.81
SD	.54	.30

Bartlett's Test of Sphericity = 57.400 p = .000

KMO = .500

หมายเหตุ: \*\* p < .01

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตามโมเดลการวัดความพึงพอใจในงาน พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ .47 ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .49 ที่องศาอิสระเท่ากับ 1 นั่นคือ ค่าไค-สแควร์แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลักที่ว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 และค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .038

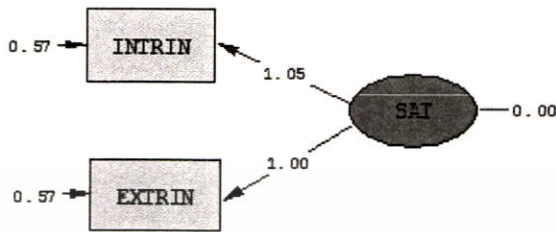
ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบความพึงพอใจในงาน

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ		t	R <sup>2</sup>	สปส.คะแนนองค์ประกอบ
	b(SE)	B			
INTRIN	1.05(0.09)	.65	12.06	.42	.29
EXTRIN	1.00(0.00)	.62	-	.38	.28

$\chi^2 = .47$  df = 1 p = .49 GFI = 1.00 AGFI = 1.00 RMR = .038

จากตารางที่ 4.8 และภาพที่ 4.3 พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .62 ถึง .65 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (p < .01) ทุกตัว โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ ความพึงพอใจในงานภายใน (INTRIN) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .65 มีความแปรผันร่วมกับความพึงพอใจในงาน ร้อยละ 42 และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจในงานภายนอก (EXTRIN) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .62 มีความแปรผันไม่ว่าการณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร่วมกับความพึงพอใจในงาน ร้อยละ 38 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งหมดเป็นตัวแปรที่สำคัญขององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน



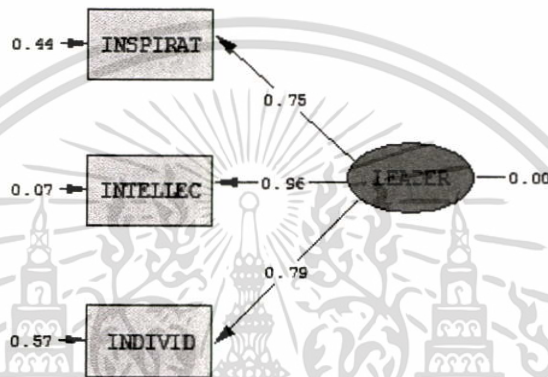
ภาพที่ 4.3 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดความพึงพอใจในงาน

#### 4. ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน จากตารางที่ 4.9 พบว่า ตัวแปรที่บ่งชี้องค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .461 ถึง .636 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกคู่ ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นความสัมพันธ์ทางบวกขนาดปานกลาง โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ ตัวแปรตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา (INTELLEC) กับตัวแปรค่านึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (INDIVID) มีค่าเท่ากับ .636 รองลงมา คือ ตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา (INTELLEC) กับตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ (INSPIRAT) มีค่าเท่ากับ .597 และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ ตัวแปรค่านึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (INDIVID) กับตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ (INSPIRAT) มีค่าเท่ากับ .461 ส่วน ค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 358.412 ( $p < .000$ ) แสดงว่า เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างจากเมตริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ ค่าดัชนีไกเซอร์ เมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy : KMO) มีค่าเท่ากับ .674 แสดงว่า ตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ (INSPIRAT) ตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา (INTELLEC) และตัวแปรการค่านึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (INDIVID) มีความสัมพันธ์กันมากพอที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีความแปรผันร่วมกับปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ร้อยละ 92 รองลงมาคือ การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (INDIVID) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .79 มีความแปรผันร่วมกับปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ร้อยละ 62 และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญน้อยที่สุด คือ การสร้างแรงบันดาลใจ (INSPIRAT) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .75 มีความแปรผันร่วมกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ร้อยละ 56 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งหมดเป็นตัวแปรที่สำคัญขององค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง



ภาพที่ 4.4 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

## 5. ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน จากตารางที่ 4.3 พบว่า ตัวแปรที่บ่งชี้องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานมีค่าสหสัมพันธ์ตั้งแต่ .217 ถึง .697 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกคู่ ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นความสัมพันธ์ทางบวกขนาดปานกลาง โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ ตัวแปรสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (CONSTIT) กับตัวแปรการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (INTIGRAT) มีค่าเท่ากับ .697 รองลงมา คือ ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (INTIGRAT) กับตัวแปรโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (SECURITY) มีค่าเท่ากับ .640 และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ ตัวแปรการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (RELEVANC) กับตัวแปรค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (ADEQUATE) มีค่าเท่ากับ .217 ส่วน

ค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 6272.013 ( $p < .000$ ) แสดงว่า เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างจากเมตริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ ค่าดัชนีไกเซอร์ เมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy : KMO) มีค่าเท่ากับ .861 แสดงว่า ตัวแปรค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (ADEQUATE) ตัวแปรสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(HEALTHY) ตัวแปรการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (CAPACITY) ตัวแปรโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (SECURITY) ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (INTIGRAT) ตัวแปรสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (CONSTIT) ตัวแปรความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (LIFE) และตัวแปรการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (RELEVANC) มีความสัมพันธ์กันมากพอที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตัวแปร	ADEQUATE	HEALTHY	CAPACITY	SECURITY	INTIGRAT	CONSTIT	LIFE	RELEVANC
ADEQUATE	1.000							
HEALTHY	.492**	1.000						
CAPACITY	.336**	.556**	1.000					
SECURITY	.345**	.587**	.612**	1.000				
INTIGRAT	.303**	.537**	.538**	.640**	1.000			
CONSTIT	.409**	.532**	.600**	.579**	.697**	1.000		
LIFE	.335**	.463**	.601**	.533**	.488**	.503**	1.000	
RELEVANC	.217**	.321**	.428**	.393**	.311**	.291**	.633**	1.000
MEAN	3.25	3.78	3.81	3.41	3.67	3.36	3.94	3.82
SD	.35	.15	.19	.11	.60	.98	.57	.34

Bartlett's Test of Sphericity = 6272.013 p = .000  
KMO = .861

หมายเหตุ: \*\* p < .01

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตามโมเดลการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ 9.76 ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .63 ที่องศาอิสระเท่ากับ 12 นั่นคือ ค่าไค-สแควร์แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลักที่ว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .99 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .98 และค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .012

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

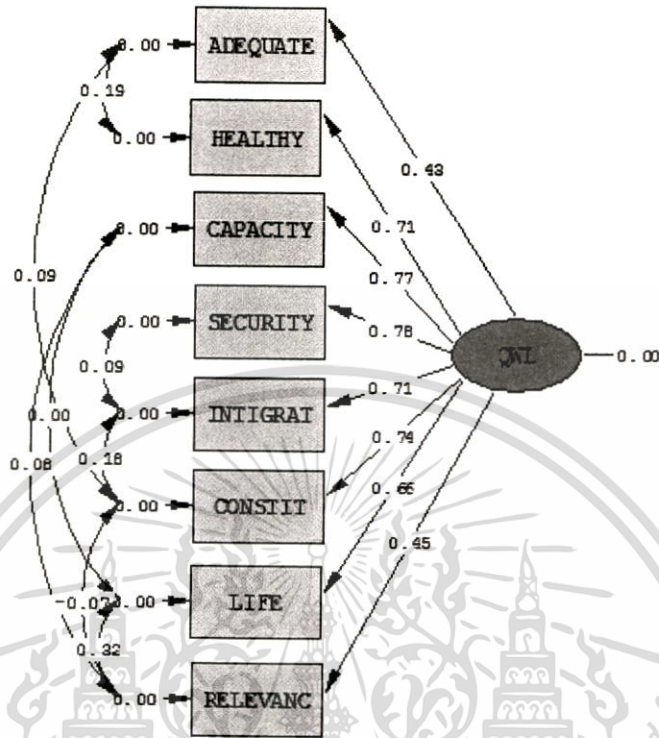
ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ		t	R <sup>2</sup>	สปส.คะแนน องค์ประกอบ
	b(SE)	B			
ADEQUATE	.43(0.05)	.43	7.09	.18	.01
HEALTHY	.71(0.05)	.71	14.12	.50	.21
CAPACITY	.77(0.04)	.77	15.52	.59	.24
SECURITY	.78(0.05)	.78	16.06	.61	.28
INTIGRAT	.71(0.05)	.71	15.35	.50	.09
CONSTIT	.74(0.05)	.74	14.74	.55	.20
LIFE	.66(0.05)	.66	12.28	.44	.12
RELEVANC	.45(0.06)	.45	8.742	.20	.02

$\chi^2 = 9.76$  df = 12 p = .63 GFI = .99 AGFI = .98 RMR = .012

จากตารางที่ 4.12 และภาพที่ 4.5 พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .43 ถึง .78 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $p < .01$ ) ทุกตัว โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (SECURITY) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .78 มีความแปรผันร่วมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ร้อยละ 61 รองลงมา คือ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (CAPACITY) สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (CONSTIT) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (HEALTHY) การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (INTIGRAT) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (LIFE) และการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (RELEVANC) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .77, 74, 71, 71, .66 และ .45 ตามลำดับ มีความแปรผันร่วมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ร้อยละ 59, 55, 50, 50, 44 และ 20 ตามลำดับ และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญน้อยที่สุด คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (ADEQUATE) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .43 มีความแปรผันร่วมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ร้อยละ 18 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งหมดเป็นตัวแปรที่สำคัญขององค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4.5 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

## 6. ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบคุณลักษณะของงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน จากตารางที่ 4.13 พบว่า ตัวแปรที่บ่งชี้องค์ประกอบคุณลักษณะของงานมีค่าสหสัมพันธ์ตั้งแต่ .513 ถึง .910 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกคู่ ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างสูง โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ ตัวแปรข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) กับตัวแปรความมีอิสระของงาน (AUTONOMY) มีค่าเท่ากับ .910 รองลงมา คือ ตัวแปรข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) กับตัวแปรความสำคัญของงาน (SIGNIFI) มีค่าเท่ากับ .781 และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ ตัวแปรข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) กับตัวแปรการได้รับผิดชอบงานทั้งหมด (IDENTITY) มีค่าเท่ากับ .513 ส่วน ค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 3800.456 ( $p < .000$ ) แสดงว่า เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างจากเมตริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ ค่าดัชนีไกเซอร์ เมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy : KMO) มีค่าเท่ากับ .658 แสดงว่า ตัวแปรความหลากหลายของทักษะในการปฏิบัติงาน (VARIETY) ตัวแปรการได้รับผิดชอบงานทั้งหมด (IDENTITY) ตัวแปรความสำคัญของงาน (SIGNIFI) ตัวแปรความมีอิสระของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

งาน (AUTONOMY) และตัวแปรข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) มีความสัมพันธ์กันมากพอที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์หองค์ประกอบได้

**ตารางที่ 4.13** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรคุณลักษณะของงาน

ตัวแปร	VARIETY	IDENTITY	SIGNIFI	AUTONOMY	FEEDBACK
VARIETY	1.000				
IDENTITY	.744**	1.000			
SIGNIFI	.727**	.665**	1.000		
AUTONOMY	.600**	.520**	.761**	1.000	
FEEDBACK	.602**	.513**	.781**	.910**	1.000
MEAN	3.95	4.12	3.62	3.54	3.52
SD	.43	.37	.68	.94	.03

Bartlett's Test of Sphericity = 3800.456 p = .000

KMO = .658

หมายเหตุ: \*\* p < .01

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตามโมเดลการวัดคุณลักษณะของงาน พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ 1.59 ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .45 ที่องศาอิสระเท่ากับ 2 นั่นคือ ค่าไค-สแควร์แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลักที่ว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .98 และค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .004

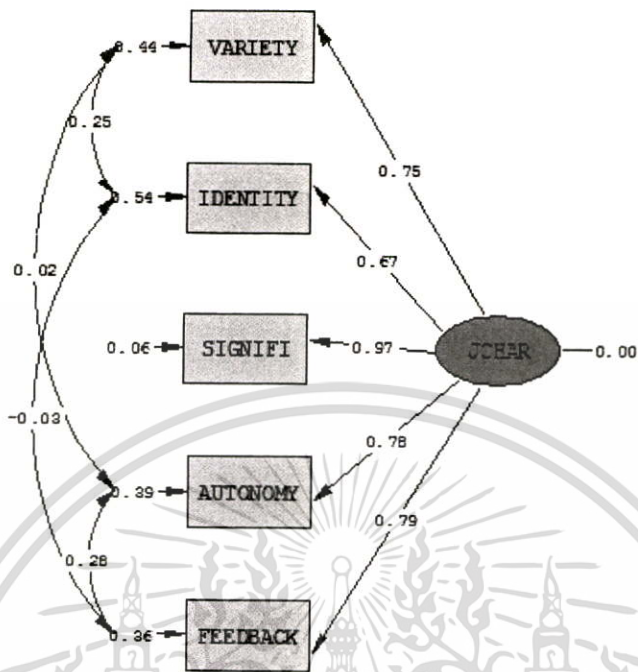
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบคุณลักษณะ  
ของงาน

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ		t	R <sup>2</sup>	สปส.คะแนน องค์ประกอบ
	b(SE)	B			
VARIETY	.75(0.05)	.75	14.62	.57	.14
IDENTITY	.67(0.05)	.67	12.80	.45	-.06
SIGNIFI	1.00(0.04)	.97	22.16	1.00	.95
AUTONOMY	.76(0.05)	.78	15.20	.58	.00
FEEDBACK	.78(0.05)	.79	15.71	.61	-.01

$\chi^2 = 1.59$  df = 2 p = .45 GFI = 1.00 AGFI = .98 RMR = .004

จากตารางที่ 4.14 และภาพที่ 4.6 พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .67 ถึง .97 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $p < .01$ ) ทุกตัว โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ ความสำคัญของงาน (SIGNIFI) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .97 มีความแปรผันร่วมกับคุณลักษณะของงาน ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) ความมีอิสระของงาน (AUTONOMY) และความหลากหลายของทักษะในการปฏิบัติงาน (VARIETY) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .79, .78 และ .75 ตามลำดับ มีความแปรผันร่วมกับคุณลักษณะของงานร้อยละ 61, 58 และ 57 ตามลำดับ และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญน้อยที่สุด คือ การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด (IDENTITY) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .67 มีความแปรผันร่วมกับคุณลักษณะของงาน ร้อยละ 45 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งหมดเป็นตัวแปรที่สำคัญขององค์ประกอบคุณลักษณะของงาน



ภาพที่ 4.6 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณลักษณะของงาน

จากการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดล พบว่า โมเดลการวัดองค์ประกอบทั้ง 6 โมเดล ประกอบด้วย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตการทำงานและคุณลักษณะของงาน ทุกโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 6 ด้าน มีคุณภาพด้านความตรงเชิงโครงสร้าง

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 26 ตัวแปร โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร 325 คู่ มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .01$ ) ทุกคู่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนใหญ่มีทิศทางบวกขนาดปานกลาง มีค่าพิสัยตั้งแต่ .142 ถึง .910 โดยตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ตัวแปรข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) กับตัวแปรความมีอิสระของงาน (AUTONOMY) โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.15

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการวิจัยเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 เมตริกที่สัมพันธ์กับวัฒนธรรมแบบเปียร์ตัน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวิจัย

ตัวแปร	AFFECTIV	CONTI	NORMATIV	ALTRUISM	COURTESY	SPORTMAN	CIVIC	CONSCIEN	INTRIN	EXTRIN	INSPIRAT	INTELLEC	INDIVID
AFFECTIV	1.000												
CONTI	.600**	1.000											
NORMATIV	.685**	.584**	1.000										
ALTRUISM	.281**	.251**	.349**	1.000									
COURTESY	.242**	.204**	.259**	.504**	1.000								
SPORTMAN	.203**	.231**	.216**	.505**	.506**	1.000							
CIVIC	.454**	.396**	.389**	.549**	.430**	.607**	1.000						
CONSCIEN	.311**	.266**	.311**	.441**	.442**	.462**	.471**	1.000					
INTRIN	.431**	.285**	.494**	.355**	.335**	.354**	.534**	.266**	1.000				
EXTRIN	.489**	.387**	.386**	.237**	.222**	.285**	.435**	.222**	.380**	1.000			
INSPIRAT	.343**	.346**	.307**	.300**	.194**	.311**	.429**	.254**	.369**	.529**	1.000		
INTELLEC	.323**	.291**	.281**	.328**	.165**	.301**	.466**	.275**	.333**	.523**	.597**	1.000	
INDIVID	.322**	.343**	.314**	.198**	.185**	.284**	.424**	.216**	.318**	.537**	.461**	.636**	1.000
ADEQUATE	.281**	.353**	.234**	.221**	.198**	.269**	.319**	.142**	.266**	.428**	.295**	.349**	.366**
HEALTHY	.352**	.309**	.373**	.292**	.252**	.309**	.423**	.177**	.368**	.449**	.379**	.475**	.536**
CAPACITY	.302**	.388**	.334**	.329**	.216**	.312**	.477**	.205**	.349**	.423**	.426**	.488**	.492**
SECURITY	.338**	.323**	.349**	.249**	.179**	.274**	.454**	.193**	.379**	.481**	.471**	.561**	.574**
INTIGRAT	.366**	.385**	.306**	.260**	.235**	.351**	.485**	.229**	.319**	.413**	.442**	.484**	.584**
CONSTIT	.362**	.459**	.315**	.310**	.159**	.307**	.499**	.293**	.276**	.514**	.573**	.672**	.654**
LIFE	.295**	.265**	.319**	.339**	.312**	.369**	.516**	.319**	.399**	.323**	.268**	.416**	.457**
RELEVANC	.278**	.237**	.301**	.273**	.332**	.331**	.384**	.284**	.432**	.245**	.238**	.276**	.268**
VARIETY	.326**	.278**	.369**	.444**	.325**	.395**	.513**	.362**	.476**	.302**	.384**	.435**	.387**
IDENTITY	.355**	.306**	.354**	.481**	.296**	.395**	.484**	.336**	.439**	.242**	.334**	.352**	.279**
SIGNIFI	.298**	.316**	.269**	.435**	.277**	.449**	.555**	.308**	.406**	.381**	.442**	.509**	.449**
AUTONOMY	.234**	.299**	.207**	.323**	.166**	.407**	.506**	.252**	.321**	.384**	.458**	.506**	.535**
FEEDBACK	.231**	.316**	.233**	.358**	.179**	.431**	.503**	.248**	.329**	.389**	.485**	.577**	.592**
Mean	3.79	3.73	4.21	4.04	3.95	3.60	3.68	4.06	3.91	3.81	3.90	3.15	3.40
SD	.88	.72	.50	.98	.78	.17	.11	.93	.54	.30	.02	.48	.47

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = 0.914 Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square = 7462.357 df = 325 sig = .000

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่าการณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ตัวแปร	ADEQUATE	HEALTHY	CAPACITY	SECURITY	INTIGRAT	CONSTIT	LIFE	RELEVANC	VARIETY	IDENTITY	SIGNIFI	AUTONOMY	FEEDBACK
AFFECTIV													
CONTI													
NORMATIV													
ALTRUISM													
COURTESY													
SPORTMAN													
CIVIC													
CONSCIEN													
INTRIN													
EXTRIN													
INSPIRAT													
INTELLEC													
INDIVID													
ADEQUATE	1.000												
HEALTHY	.492**	1.000											
CAPACITY	.336**	.556**	1.000										
SECURITY	.345**	.587**	.612**	1.000									
INTIGRAT	.303**	.537**	.538**	.640**	1.000								
CONSTIT	.409**	.532**	.600**	.579**	.697**	1.000							
LIFE	.335**	.463**	.601**	.533**	.488**	.503**	1.000						
RELEVANC	.217**	.321**	.428**	.393**	.311**	.291**	.633**	1.000					
VARIETY	.297**	.408**	.533**	.479**	.406**	.436**	.613**	.539**	1.000				
IDENTITY	.198**	.349**	.424**	.385**	.397**	.419**	.556*	.744**	.727**	1.000			
SIGNIFI	.259**	.443**	.605**	.516**	.499**	.583**	.639*	.519**	.665**	.665**	1.000		
AUTONOMY	.264**	.449**	.529**	.514**	.521**	.524**	.525*	.404**	.600**	.761**	.761**	1.000	
FEEDBACK	.285**	.499**	.584**	.534**	.596**	.605**	.589*	.418**	.602**	.781**	.781**	.910**	1.000
Mean	3.25	3.78	3.81	3.41	3.97	3.36	3.94	3.82	3.95	4.12	3.62	3.54	3.52
SD	.35	.15	.19	.11	.60	.98	.57	.34	.43	.37	.68	.94	.03

หมายเหตุ: \*\*p<.01, \*p<.05



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.15 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่อยู่ภายใน ตัวแปรแฝงเดียวกัน พบว่า ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยแยกพิจารณาได้ เป็น 6 กลุ่ม ดังนี้

1. **ตัวแปรแฝงจากพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB)** ประกอบด้วย ตัวแปรการให้ความช่วยเหลือ (ALTRUISM) ตัวแปรคำนึงถึงผู้อื่น (COURTESY) ตัวแปรความอดทนอดกลั้น (SPORTMAN) ตัวแปรให้ความร่วมมือ (CIVIC) และตัวแปรความสำนึกในหน้าที่ (CONSCIEN) มีค่าพิสัยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .430 ถึง .607 ของตัวแปร 10 คู่ มีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $0.6 \leq r \leq 0.8$ ) จำนวน 1 คู่ และมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $0.4 \leq r \leq 0.6$ ) จำนวน 9 คู่ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ตัวแปรการให้ความร่วมมือ (CIVIC) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรความอดทนอดกลั้น (SPORTMAN) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .607 ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันต่ำ คือ ตัวแปรการให้ความร่วมมือ (CIVIC) กับตัวแปรการคำนึงถึงผู้อื่น (COURTESY) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .430 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีทิศทางเดียวกันทุกคู่ คือ ทิศทางบวก แสดงว่า หากตัวแปรหนึ่งมีขนาดเพิ่มขึ้นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันก็จะมีขนาดเพิ่มขึ้นในขณะเดียวกัน หากตัวแปรหนึ่งมีขนาดลดลงอีกตัวแปรหนึ่งมีขนาดลดลงด้วย

2. **ตัวแปรแฝงจากความผูกพันต่อองค์กร (COMMIT)** ประกอบด้วย ตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจ (AFFECTIV) ตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (CONTI) และตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (NORMATIV) มีค่าพิสัยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วง .584 ถึง .685 ของตัวแปร 3 คู่ มีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $0.6 \leq r \leq 0.8$ ) จำนวน 2 คู่ และมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $0.4 \leq r \leq 0.6$ ) จำนวน 1 คู่ โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (NORMATIV) กับตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจ (AFFECTIV) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .685 ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุด คือ ตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (NORMATIV) กับตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (CONTI) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .584 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีทิศทางเดียวกันทุกคู่ คือ ทิศทางบวก แสดงว่า หากตัวแปรหนึ่งมีขนาดเพิ่มขึ้นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันก็จะมีขนาดเพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกัน หากตัวแปรหนึ่งมีขนาดลดลงอีกตัวแปรหนึ่งมีขนาดลดลงด้วย

3. **ตัวแปรแฝงจากความพึงพอใจในงาน (SAT)** ประกอบด้วยตัวแปรความพึงพอใจในงานภายใน (INTRIN) กับตัวแปรความพึงพอใจในงานภายนอก (EXTRIN) มีค่าพิสัยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .380 ของตัวแปร 1 คู่ มีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ( $0.2 \leq r \leq 0.4$ ) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีทิศทางเดียวกันทุกคู่ คือ ทิศทางบวก แสดงว่าหากตัวแปรหนึ่งมีขนาด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพิ่มขึ้นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันก็จะมีขนาดเพิ่มขึ้น ในขณะที่เดียวกันหากตัวแปรหนึ่งมีขนาดลดลงอีกตัวแปรหนึ่งมีขนาดลดลงด้วย

4. **ตัวแปรแฝงจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (LEADER)** ประกอบด้วยตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ (INSPIRATR) ตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา (INTELLEC) และตัวแปรคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (INDIVID) มีค่าพิสัยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วง .461 ถึง .636 ของตัวแปร 3 คู่ มีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $0.6 \leq r \leq 0.8$ ) จำนวน 1 คู่ และมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $0.4 \leq r \leq 0.6$ ) จำนวน 2 คู่ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ตัวแปรคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (INDIVID) กับตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา (INTELLEC) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .636 ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันต่ำ คือ ตัวแปรคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (INDIVID) กับตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ (INSPIRATR) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .461 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีทิศทางเดียวกันทุกคู่ คือ ทิศทางบวก แสดงว่า หากตัวแปรหนึ่งมีขนาดเพิ่มขึ้นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันก็จะมีขนาดเพิ่มขึ้น ในขณะที่เดียวกันหากตัวแปรหนึ่งมีขนาดลดลงอีกตัวแปรหนึ่งมีขนาดลดลงด้วย

5. **ตัวแปรจากคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL)** ประกอบด้วย ตัวแปรค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (ADEQUATE) ตัวแปรสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (HEALTHY) ตัวแปรการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (CAPACITY) ตัวแปรโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (SECURITY) ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (INTIGRAT) ตัวแปรสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (CONSTIT) ตัวแปรความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (LIFE) และตัวแปรการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (RELEVANC) มีค่าพิสัยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วง .217 ถึง .697 ของตัวแปร 28 คู่ มีขนาดความสัมพันธ์สูงในระดับค่อนข้างสูง ( $0.6 \leq r \leq 0.8$ ) จำนวน 6 คู่ มีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $0.4 \leq r \leq 0.6$ ) จำนวน 13 คู่ และมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ  $0.2 \leq r \leq 0.4$  จำนวน 9 คู่ โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ตัวแปรสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (CONSTIT) กับตัวแปรการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (INTIGRAT) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .697 ส่วน ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันต่ำคือตัวแปรการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (RELEVANC) กับตัวแปรค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (ADEQUATE) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .217 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีทิศทางเดียวกันทุกคู่ คือ ทิศทางบวก แสดงว่า หากตัวแปรหนึ่งมีขนาดเพิ่มขึ้น ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันก็จะมีขนาดเพิ่มขึ้นในขณะที่เดียวกันหากตัวแปรหนึ่งมีขนาดลดลงอีกตัวแปรหนึ่งมีขนาดลดลงด้วย

6. **ตัวแปรแฝงจากคุณลักษณะของงาน (JCHAR)** ประกอบด้วยตัวแปรความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน (VARIETY) ตัวแปรการได้รับผิดชอบงานทั้งหมด (IDENTITY) ตัวแปรเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาดเห็นาไปเซประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสำคัญของงาน (SIGNIFI) ตัวแปรความมีอิสระของงาน (AUTONOMY) และตัวแปรข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วง .513 ถึง .910 ของตัวแปร 10 คู่ มีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $0.6 \leq r \leq 0.8$ ) จำนวน 8 คู่ และมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $0.4 \leq r \leq 0.6$ ) จำนวน 2 คู่ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ตัวแปรข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) กับตัวแปรความมีอิสระของงาน (AUTONOMY) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .910 ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันต่ำ คือ ตัวแปรข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) กับตัวแปรการได้รับผิตชอบงานทั้งหมด (IDENTITY) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .513 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีทิศทางเดียวกันทุกคู่ คือ ทิศทางบวก แสดงว่า หากตัวแปรหนึ่งมีขนาดเพิ่มขึ้นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันก็จะมีขนาดเพิ่มขึ้น ในขณะที่เดียวกันหากตัวแปรหนึ่งมีขนาดลดลงอีกตัวแปรหนึ่งมีขนาดลดลงด้วย

กล่าวโดยสรุปคือ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทุกคู่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ขนาดความสัมพันธ์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ทิศทางความสัมพันธ์ทุกคู่มีทิศทางเดียวกัน

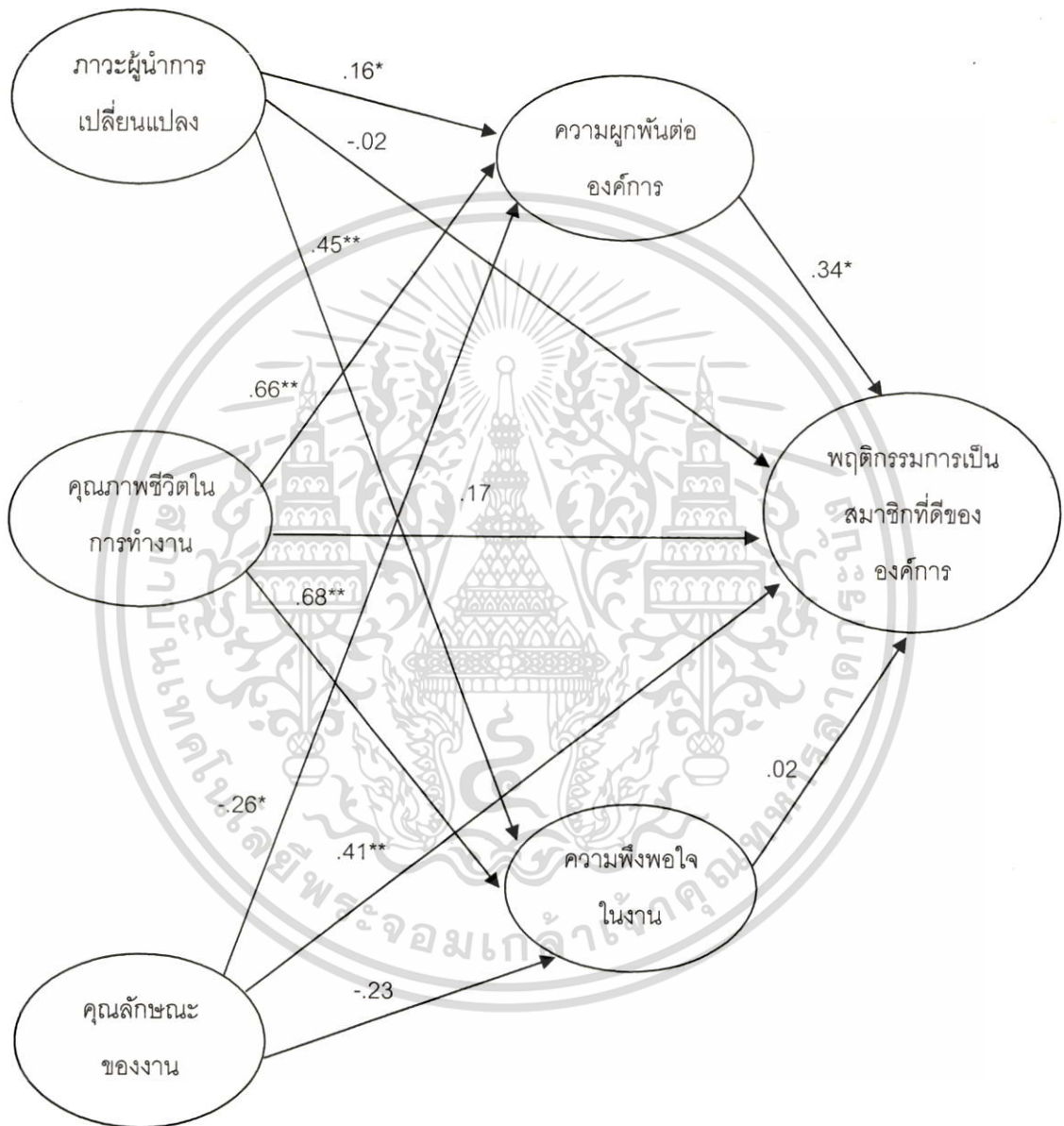
ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พบว่า ผลการทดสอบค่าสถิติ Bartlett's Test of Sphericity ซึ่งเป็นค่าสถิติทดสอบสมมติฐานว่าเมตริกซ์สหสัมพันธ์นั้นเป็นเมตริกซ์เอกลักษณ์ (Identity matrix) หรือไม่ มีค่าเท่ากับ 7462.357 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างจากเมตริกซ์เอกลักษณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีไกเซอร์ เมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy : KMO) มีค่าเท่ากับ .914 ซึ่งเป็นค่าที่เข้าใกล้ 1 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรสังเกตได้ของข้อมูลชุดนี้มีความสัมพันธ์ภายในต่อกันมากและเหมาะที่จะนำไปใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไป

#### ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การวิจัยครั้งนี้มี ตัวแปรแฝง 6 ตัวแปร ดังนี้ ตัวแปรแฝงภายในมี 3 ตัวแปร คือ พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในงาน ตัวแปรแฝงภายนอก มี 3 ตัวแปร คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงาน

การทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิเคราะห์ พบว่า โมเดลไม่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประจักษ์ ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยพิจารณาจากค่าดัชนีปรับแก้โมเดล (modification indices) ซึ่งยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ พบว่า ได้โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังรายละเอียดที่แสดงในภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.16

**ตารางที่ 4.16** ค่าสถิติผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและค่าสถิติวิเคราะห์อิทธิพลของโมเดลพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรผล	COMMIT			SAT			OCB		
	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE
LEADER	0.16*	-	0.16*	0.45**	-	0.45**	0.03	0.05	-0.02
	(0.05)		(0.05)	(0.10)		(0.10)	(0.07)	(0.10)	(0.07)
QWL	0.66**	-	0.66**	0.68**	-	0.68**	0.40**	0.23*	0.17
	(0.14)		(0.15)	(0.17)		(0.17)	(0.13)	(0.12)	(0.13)
JCHAR	-0.26*	-	-0.26*	-0.23	-	-0.23	0.31**	-0.10	0.41**
	(0.12)		(0.12)	(0.14)		(0.14)	(0.14)	(0.05)	(0.11)
COMMIT	-	-	-	-	-	-	0.34*	-	0.34*
							(0.12)		(0.12)
SAT	-	-	-	-	-	-	0.02	-	0.02
							(0.27)		(0.27)
<b>ค่าสถิติ</b>									
ไค-สแควร์ = 174.39, df = 174, p = 0.25, GFI = 0.97, AGFI = 0.93, RMR = 0.019									
ตัวแปร	AFFECTIV	CONTI	NCRMATIV	INTRIN	EXTRIN	ALTRUISM	COURTESY	SPORTMAN	CIVIC
ความเที่ยง	0.72	0.46	0.62	0.38	0.57	0.35	0.22	0.44	0.82
ตัวแปร	CONSCIEN								
ความเที่ยง	0.26								
ตัวแปร	INSPIRAT	INTELLEC	INDIVID	ADEQUATE	HEALTHY	CAPACITY	SECURITY	INTIGRAT	CONSTIT
ความเที่ยง	0.69	0.73	0.78	0.18	0.44	0.58	0.53	0.47	0.62
ตัวแปร	LIFE	RELEVANC	VARIETY	IDENTITY	SIGNIFI	AUTONOMY	FEEDBACK		
ความเที่ยง	0.59	0.29	0.59	0.43	0.77	0.68	0.76		
SEM	COMMIT				SAT			OCB	
R <sup>2</sup>	0.31				0.71			0.50	
<b>เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง</b>									
ตัวแปรแฝง	COMMIT	OCB	SAT	LEADER	QWL	JCHAR			
COMMIT	1.00								
OCB	0.58	1.00							
SAT	0.74	0.63	1.00						
LEADER	0.45	0.54	0.79	1.00					
QWL	0.54	0.69	0.78	0.75	1.00				
JCHAR	0.40	0.68	0.63	0.68	0.85	1.00			

หมายเหตุ: \*\* p<.01 , \*p < .05 ตัวเลขที่อยู่ในวงเล็บ คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า โมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณา ค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 174.39 ที่องศาอิสระ เท่ากับ 174 ค่าระดับความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .25 มีค่าดัชนีระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ .97 ค่าดัชนีระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ .93 และค่าดัชนีรากที่สองเฉลี่ยของเศษ (RMR) เท่ากับ .019 จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ค่า p มีค่ามากพอที่จะไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลักที่ว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่า GFI และ AGFI มีค่าเข้าใกล้ 1 และค่า RMR มีค่าเข้าใกล้ศูนย์

เมื่อพิจารณาผลการทดสอบค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ตัวแปรที่มีค่าความเที่ยงสูงสุด คือ การให้ความช่วยเหลือ (CIVIC) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .82 รองลงมาคือ ตัวแปรความสำคัญของงาน (SIGNIFI) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .77 และตัวแปรที่มีค่าความเที่ยงน้อยที่สุด คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (ADEQUATE) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .18

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) ของตัวแปรความพึงพอใจในงาน ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเท่ากับ .71, .50 และ .31 ตามลำดับ แสดงว่า ตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงาน (SAT) ได้ร้อยละ 71 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ได้ร้อยละ 50 และความผูกพันต่อองค์กร (COMMIT) ได้ร้อยละ 31

เมื่อพิจารณาเมตริกสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงมีค่าอยู่ระหว่าง .40 ถึง .85 ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด คือ ตัวแปรปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน (JCHAR) กับตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .85 รองลงมาได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง (LEADER) กับตัวแปรปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน (SAT) มีค่าเท่ากับ .79 โดยตัวแปรแฝงทุกคู่มีความสัมพันธ์แบบมีทิศทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ คุณลักษณะของงาน (JCHAR) ความผูกพันต่อองค์กร (COMMIT) และตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ได้แก่ ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) โดยส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร (COMMIT) โดยที่ตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมสูงสุด ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ตัวแปรคุณลักษณะของงาน (JCHAR) มีอิทธิพลทางตรงเป็นบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) มีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .41 มีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .31 แสดงว่า หากบุคลากรสายสนับสนุนได้ปฏิบัติงานที่มีความ
- ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงาน และข้อมูลย้อนกลับจะส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงขึ้นด้วย

2. ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ (COMMIT) มีอิทธิพลทางตรงเป็นบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ต่อตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) มีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .34 มีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .34 แสดงว่า หากบุคลากรมีความรู้สึกความผูกพันต่อองค์การในด้านความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การและความผูกพันด้านบรรทัดฐานจะทำให้บุคลากรสายสนับสนุนมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงขึ้นด้วย

3. ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) มีอิทธิพลทางตรงเป็นบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ต่อตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีค่าอิทธิพลเท่ากับ .17 นอกจากนี้ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ยังส่งผลต่อตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทางอ้อมโดยส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ (COMMIT) มีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ .23 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และให้ค่าอิทธิพลรวมต่อตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .40 แสดงว่า หากบุคลากรได้รับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีในทุกๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาความสามารถของบุคลากร ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการด้านสังคม ธรรมเนียมในองค์การ ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม เมื่อองค์การจัดให้มีสิ่งต่างๆ เหล่านี้สูงขึ้น จะส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การสูงขึ้นด้วย ดังนั้น หากองค์การจะจัดสวัสดิการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ทรัพยากรหรือสวัสดิการต่างๆ ให้บุคลากรเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นเพียงใดก็ตาม องค์การก็ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ จึงจะทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงขึ้นด้วย

4. ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (LEADER) มีอิทธิพลทางตรงเป็นลบอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) มีค่าอิทธิพลเท่ากับ -.02 แสดงว่า หากบุคลากรได้รับการสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล จะทำให้บุคลากรสายสนับสนุนมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ตัวแปรความพึงพอใจในงาน (SAT) มีอิทธิพลทางตรงเป็นบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ต่อตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) มีค่าอิทธิพลเท่ากับ .02 แสดงว่า หากบุคลากรมีความพึงพอใจในงานภายในและความพึงพอใจในงานภายนอกจะทำให้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 370 คน ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ตัวแปรแฝง (latent variables) จำนวน 6 ตัวแปร ซึ่งแบ่งเป็นตัวแปรแฝงภายใน 3 ตัวแปร ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในงาน ตัวแปรแฝงภายนอก 3 ตัวแปร ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงาน ซึ่งตัวแปรแฝงทั้งหมดวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ (observed variables) จำนวน 26 ตัวแปร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากนั้นดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

##### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.79 ส่วนเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.21 สถานะภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50.81 รองลงมา โสด และหม้าย/หย่า/แยก คิดเป็นร้อยละ 40.27 และ 8.92 ตามลำดับ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.36 รองลงมาปริญญาโท ปริญญาเอกและอนุปริญญา/ปวช./ปวส คิดเป็นร้อยละ 22.70, 5.67 และ 0.27 ตามลำดับ มหาวิทยาลัยที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา คิดเป็นร้อยละ 35.68 รองลงมา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาและมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีนครินทร์ คิดเป็นร้อยละ 10.27, 10.27, 10.27 และ 10.27 ตามลำดับ ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธนบุรี คิดเป็นร้อยละ 28.65, 15.13, 12.16 และ 8.38 ตามลำดับ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.73 รองลงมามากกว่า 20 ปี 11 - 15 ปี 6 - 10 ปี และ 16 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.92, 17.30, 12.16 และ 11.89 ตามลำดับ รายได้ต่อเดือน 15,000 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 83.79 รองลงมา 30,001 - 45,000 บาท มากกว่า 45,000 บาท และน้อยกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.35, 3.24 และ 1.62 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในโมเดลตามตัวแปรแฝง พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองลงมาคือ ตัวแปรการได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำนึกในหน้าที่ การให้ความช่วยเหลือ การบูรณาการด้านสังคม ความหลากหลายของทักษะ การคำนึงถึงผู้อื่น ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ความพึงพอใจในงานภายใน การสร้างแรงบันดาลใจ การเกี่ยวข้องกับสังคม ความพึงพอใจในงานภายนอก การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความผูกพันด้านจิตใจ สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ การให้ความร่วมมือ ความสำคัญของงาน ความอดทนอดกลั้น ความอิสระของงาน ข้อมูลย้อนกลับ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ธรรมเนียมในองค์การ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมและการกระตุ้นทางปัญญา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12, 4.06, 4.04, 3.97, 3.95, 3.95, 3.94, 3.91, 3.90, 3.82, 3.81, 3.81, 3.79, 3.78, 3.73, 3.68, 3.62, 3.60, 3.54, 3.52, 3.41, 3.40, 3.36, 3.25 และ 3.15 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง

### 1. ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ตัวแปรที่บ่งชี้องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีค่าสหสัมพันธ์ตั้งแต่ .430 ถึง .607 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกคู่ ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นความสัมพันธ์ทางบวกขนาดปานกลาง โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ ตัวแปรการให้ความร่วมมือ (CIVIC) กับตัวแปรความอดทนอดกลั้น (SPORTMAN) มีค่าเท่ากับ .607 รองลงมา คือ ตัวแปรการให้ความร่วมมือ (CIVIC) กับตัวแปรการให้ความช่วยเหลือ (ALTRUISM) มีค่าเท่ากับ .549 และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ ตัวแปรการให้ความร่วมมือ (CIVIC) กับตัวแปรการคำนึงถึงผู้อื่น (COURTESY) มีค่าเท่ากับ .430 ค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 3050.879 ( $p < .000$ ) แสดงว่า เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างจากเมตริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ ค่าดัชนีไกเซอร์-เมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy : KMO) มีค่าเท่ากับ .792 แสดงว่า ตัวแปรการให้ความช่วยเหลือ (ALTRUISM) ตัวแปรการคำนึงถึงผู้อื่น (COURTESY)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวแปรความอดทนอดกลั้น (SPORTMAN) ตัวแปรการให้ความช่วยเหลือ (CIVIC) และตัวแปรความสำนึกในหน้าที่ (CONSCIEN) มีความสัมพันธ์กันมากพอที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตามโมเดลการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ 2.07 ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .721 ที่องศาอิสระเท่ากับ 4 นั่นคือ ค่าไค-สแควร์แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลักที่ว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .98 และค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .009

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .70 ถึง .76 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $p < .01$ ) ทุกตัว โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ การให้ความร่วมมือ (CIVIC) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .76 มีความแปรผันร่วมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ร้อยละ 62 รองลงมาคือ ความสำนึกในหน้าที่ (CONSCIEN) ความอดทนอดกลั้น (SPORTMAN) และการคำนึงถึงผู้อื่น (COURTESY) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .75, .72 และ .71 มีความแปรผันร่วมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การร้อยละ 55, 53 และ 49 ตามลำดับ และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญน้อยที่สุด คือ การให้ความช่วยเหลือ (ALTRUISM) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .70 มีความแปรผันร่วมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ร้อยละ 48 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งหมดเป็นตัวแปรที่สำคัญขององค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

## 2. ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ตัวแปรที่บ่งชี้องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การมีค่าสหสัมพันธ์ตั้งแต่ .584 ถึง .685 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกคู่ ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ขนาดปานกลาง โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ ตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจ (AFFECTIV) กับตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (NORMATIV) มีค่าเท่ากับ .685 รองลงมา คือ ตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจ (AFFECTIV) กับตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (CONTI) มีค่าเท่ากับ .600 และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ ตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (CONTI) กับตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (NORMATIV) มีค่าเท่ากับ .584 ค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 430.466 ( $p < .000$ ) แสดงว่า เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างจากเมตริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ ค่าดัชนีไกเซอร์ เมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy : KMO) มีค่าเท่ากับ .714 แสดงว่า ตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจ (AFFECTIV) เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้เข้าไปใช้ประโยชน์โดยไม่ผ่านการอนุญาตจากผู้จัดทำเอกสารนี้

ไม่ผ่านการอนุญาตจากผู้จัดทำเอกสารนี้

ตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (CONTI) และตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (NORMATIV) มีความสัมพันธ์กันมากพอที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์หองค์ประกอบได้

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตามโมเดลการวัดความผูกพันต่อองค์กร พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ .18 ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .66 ที่องศาอิสระเท่ากับ 1 นั่นคือ ค่าไค-สแควร์แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลักที่ว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 และค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .005

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .67 ถึง .84 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $p < .01$ ) ทุกตัว โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ ความผูกพันด้านจิตใจ (AFFECTIV) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .84 มีความแปรผันร่วมกับความผูกพันต่อองค์กร ร้อยละ 71 รองลงมาคือ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (NORMATIV) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .79 มีความแปรผันร่วมกับความผูกพันต่อองค์กร ร้อยละ 62 และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญน้อยที่สุด คือ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (CONTI) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .67 มีความแปรผันร่วมกับความผูกพันต่อองค์กร ร้อยละ 45 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งหมดเป็นตัวแปรที่สำคัญขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร

### 3. ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ตัวแปรที่บ่งชี้องค์ประกอบความพึงพอใจในงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .380 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ คือ ตัวแปรความพึงพอใจในงานภายใน (INTRIN) กับตัวแปรความพึงพอใจในงานภายนอก (EXTRIN) มีค่าเท่ากับ .380 ค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 57.400 ( $p < .000$ ) แสดงว่า เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างจากเมตริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ ค่าดัชนีไกเซอร์ เมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy : KMO) มีค่าเท่ากับ .500 แสดงว่า ตัวแปรความพึงพอใจในงานภายใน (INTRIN) กับตัวแปรความพึงพอใจในงานภายนอก (EXTRIN) มีความสัมพันธ์กันมากพอที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตามโมเดลการวัดความพึงพอใจในงาน พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ .47 ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .49 ที่องศาอิสระเท่ากับ 1 นั่นคือ ค่าไค-สแควร์แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลักที่ว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกลมกลืน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ผ่านการอนุญาต  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 และค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .038

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .62 ถึง .65 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $p < .01$ ) ทุกตัว โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ ความพึงพอใจในงานภายใน (INTRIN) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .65 มีความแปรผันร่วมกับความพึงพอใจในงาน ร้อยละ 42 และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจในงานภายนอก (EXTRIN) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .62 มีความแปรผันร่วมกับความพึงพอใจในงาน ร้อยละ 38 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งหมดเป็นตัวแปรที่สำคัญขององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน

#### 4. ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ตัวแปรที่บ่งชี้องค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีค่าสหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .461 ถึง .636 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกคู่ ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นความสัมพันธ์ทางบวกขนาดปานกลาง โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ ตัวแปรตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา (INTELLEC) กับตัวแปรคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (INDIVID) มีค่าเท่ากับ .636 รองลงมา คือ ตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา (INTELLEC) กับตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ (INSPIRAT) มีค่าเท่ากับ .597 และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ ตัวแปรคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (INDIVID) กับตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ (INSPIRAT) มีค่าเท่ากับ .461 ค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 358.412 ( $p < .000$ ) แสดงว่า เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างจากเมตริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ ค่าดัชนีไกเซอร์ เมเยอร์-ฮอลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy : KMO) มีค่าเท่ากับ .674 แสดงว่า ตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ (INSPIRAT) ตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา (INTELLEC) และตัวแปรการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (INDIVID) มีความสัมพันธ์กันมากพอที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตามโมเดลการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ .76 ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .32 องศาอิสระเท่ากับ 1 นั่นคือ ค่าไค-สแควร์แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลักที่ว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .99 และค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .006

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .75 ถึง .96 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $p < .01$ ) ทุกตัว โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ การกระตุ้นทางปัญญา (INTELLEC) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .96 มีความแปรผันร่วมกับปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ร้อยละ 92 รองลงมาคือ การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (INDIVID) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .79 มีความแปรผันร่วมกับปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ร้อยละ 62 และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญน้อยที่สุด คือ การสร้างแรงบันดาลใจ (INSPIRAT) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .75 มีความแปรผันร่วมกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ร้อยละ 56 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งหมดเป็นตัวแปรที่สำคัญขององค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

##### 5. ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ตัวแปรที่บ่งชี้องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .217 ถึง .697 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกคู่ ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นความสัมพันธ์ทางบวกขนาดปานกลาง โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ ตัวแปรสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (CONSTIT) กับตัวแปรการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (INTIGRAT) มีค่าเท่ากับ .697 รองลงมา คือ ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับ บุคคลอื่น (INTIGRAT) กับตัวแปรโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (SECURITY) มีค่าเท่ากับ .640 และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ ตัวแปรการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (RELEVANC) กับตัวแปรค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (ADEQUATE) มีค่าเท่ากับ .217 ค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 6272.013 ( $p < .000$ ) แสดงว่า เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างจากเมตริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ ค่าดัชนีไกเซอร์ เมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy : KMO) มีค่าเท่ากับ .861 แสดงว่า ตัวแปรค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (ADEQUATE) ตัวแปรสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (HEALTHY) ตัวแปรการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (CAPACITY) ตัวแปรโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (SECURITY) ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (INTIGRAT) ตัวแปรสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (CONSTIT) ตัวแปรความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (LIFE) และตัวแปรการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (RELEVANC) มีความสัมพันธ์กันมากพอที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตามโมเดลการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ 9.76 ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .63 ที่องศาอิสระเท่ากับ 12 นั่นคือค่าไค-สแควร์แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลักที่ว่าโมเดลการวัดมีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .99 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .98 และค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .012

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .43 ถึง .78 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $p < .01$ ) ทุกตัว โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (SECURITY) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .78 มีความแปรผันร่วมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ร้อยละ 61 รองลงมาคือ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (CAPACITY) สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (CONSTIT) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (HEALTHY) การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (INTIGRAT) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (LIFE) และการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (RELEVANC) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .77, 74, 71, 71, .66 และ .45 ตามลำดับ มีความแปรผันร่วมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ร้อยละ 59, 55, 50, 50, 44 และ 20 ตามลำดับ และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญน้อยที่สุด คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (ADEQUATE) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .43 มีความแปรผันร่วมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ร้อยละ 18 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งหมดเป็นตัวแปรที่สำคัญขององค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน

#### 6. ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบคุณลักษณะของงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ตัวแปรที่บ่งชี้องค์ประกอบคุณลักษณะของงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .513 ถึง .910 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกคู่ ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างสูง โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ ตัวแปรข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) กับตัวแปรความมีอิสระของงาน (AUTONOMY) มีค่าเท่ากับ .910 รองลงมา คือ ตัวแปรข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) กับตัวแปรความสำคัญของงาน (SIGNIFI) มีค่าเท่ากับ .781 และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ ตัวแปรข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) กับตัวแปรการได้รับผิดชอบงานทั้งหมด (IDENTITY) มีค่าเท่ากับ .513 ค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 3800.456 ( $p < .000$ ) แสดงว่า เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างจากเมตริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ ค่าดัชนีไกเซอร์ เมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy : KMO) มีค่าเท่ากับ .658 แสดงว่า ตัวแปรความหลากหลายของทักษะในการปฏิบัติงาน (VARIETY) ตัวแปรการได้รับผิดชอบงานทั้งหมด (IDENTITY) ตัวแปรความสำคัญของงาน (SIGNIFI) ตัวแปรความมีอิสระของงาน (AUTONOMY) และตัวแปรข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) มีความสัมพันธ์กันมากพอที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตามโมเดลการวัดคุณลักษณะของงาน พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ 1.59 ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .45 ที่องศาอิสระเท่ากับ 2 นั่นคือ ค่าไค-สแควร์แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่า ขอมรับสมมติฐานหลักที่ว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .98 และค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .004

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .67 ถึง .97 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $p < .01$ ) ทุกตัว โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ ความสำคัญของงาน (SIGNIFI) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .97 มีความแปรผันร่วมกับคุณลักษณะของงาน ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) ความมีอิสระของงาน (AUTONOMY) และความหลากหลายของทักษะในการปฏิบัติงาน (VARIETY) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .79, .78 และ .75 ตามลำดับ มีความแปรผันร่วมกับคุณลักษณะของงาน ร้อยละ 61, 58 และ 57 ตามลำดับ และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญน้อยที่สุด คือ การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด (IDENTITY) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .67 มีความแปรผันร่วมกับคุณลักษณะของงาน ร้อยละ 45 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งหมดเป็นตัวแปรที่สำคัญขององค์ประกอบคุณลักษณะของงาน

จากการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดล พบว่า โมเดลการวัดองค์ประกอบทั้ง 6 โมเดล ประกอบด้วย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตการทำงานและคุณลักษณะของงาน ทุกโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 6 ด้าน มีคุณภาพด้านความตรงเชิงโครงสร้าง

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่อยู่ภายในตัวแปรแฝงเดียวกัน พบว่า ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยแยกพิจารณาได้เป็น 6 กลุ่ม ดังนี้

1. **ตัวแปรแฝงจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB)** ประกอบด้วย ตัวแปรการให้ความช่วยเหลือ (ALTRUISM) ตัวแปรคำนึงถึงผู้อื่น (COURTESY) ตัวแปรความอดทนอดกลั้น (SPORTSMAN) ตัวแปรให้ความร่วมมือ (CIVIC) และตัวแปรความสำนึกในหน้าที่ (CONSCIENCE) มีค่าพิสัยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .430 ถึง .607 ของตัวแปร 10 คู่ มีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $0.6 \leq r \leq 0.8$ ) จำนวน 1 คู่ และมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ใน

ไม่ว่าการณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับปานกลาง ( $0.4 \leq r \leq 0.6$ ) จำนวน 9 คู่ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ตัวแปรการให้ความร่วมมือ (CIVIC) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรความอดทนอดกลั้น (SPORTMAN) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .607 ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันต่ำ คือ ตัวแปรการให้ความร่วมมือ (CIVIC) กับตัวแปรการคำนึงถึงผู้อื่น (COURTESY) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .430 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีทิศทางเดียวกันทุกคู่ คือ ทิศทางบวก

2. **ตัวแปรแฝงจากความผูกพันต่อองค์กร (COMMIT)** ประกอบด้วยตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจ (AFFECTIV) ตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (CONTI) และตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (NORMATIV) มีค่าพิสัยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วง .584 ถึง .685 ของตัวแปร 3 คู่ มีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $0.6 \leq r \leq 0.8$ ) จำนวน 2 คู่ และมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $0.4 \leq r \leq 0.6$ ) จำนวน 1 คู่ โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (NORMATIV) กับตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจ (AFFECTIV) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .685 ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุด คือ ตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (NORMATIV) กับตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (CONTI) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .584 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีทิศทางเดียวกันทุกคู่ คือ ทิศทางบวก

3. **ตัวแปรแฝงจากความพึงพอใจในงาน (SAT)** ประกอบด้วยตัวแปรความพึงพอใจในงานภายใน (INTRIN) กับตัวแปรความพึงพอใจในงานภายนอก (EXTRIN) มีค่าพิสัยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .380 ของตัวแปร 1 คู่ มีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ( $0.2 \leq r \leq 0.4$ ) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีทิศทางเดียวกันทุกคู่ คือ ทิศทางบวก

4. **ตัวแปรแฝงจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (LEADER)** ประกอบด้วยตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ (INSPIRATR) ตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา (INTELLEC) และตัวแปรคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (INDIVID) มีค่าพิสัยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วง .461 ถึง .636 ของตัวแปร 3 คู่ มีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $0.6 \leq r \leq 0.8$ ) จำนวน 1 คู่ และมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $0.4 \leq r \leq 0.6$ ) จำนวน 2 คู่ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ตัวแปรคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (INDIVID) กับตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา (INTELLEC) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .636 ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันต่ำ คือ ตัวแปรคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (INDIVID) กับตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ (INSPIRAT) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .461 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีทิศทางเดียวกันทุกคู่ คือ ทิศทางบวก

5. **ตัวแปรจากคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL)** ประกอบด้วย ตัวแปรค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (ADEQUATE) ตัวแปรสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (HEALTHY) ตัวแปรการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (CAPACITY) ตัวแปรโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทำงาน (SECURITY) ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (INTIGRAT) ตัวแปรสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (CONSTIT) ตัวแปรความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (LIFE) และตัวแปรการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (RELEVANC) มีค่าพิสัยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วง .217 ถึง .697 ของตัวแปร 28 คู่ มีขนาดความสัมพันธ์สูงในระดับค่อนข้างสูง ( $0.6 \leq r \leq 0.8$ ) จำนวน 6 คู่ มีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $0.4 \leq r \leq 0.6$ ) จำนวน 13 คู่ และมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ  $0.2 \leq r \leq 0.4$ ) จำนวน 9 คู่ โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ตัวแปรสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (CONSTIT) กับตัวแปรการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (INTIGRAT) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .697 ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันต่ำคือตัวแปรการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (RELEVANC) กับตัวแปรค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (ADEQUATE) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .217 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีทิศทางเดียวกันทุกคู่ คือ ทิศทางบวก

6. **ตัวแปรแฝงจากคุณลักษณะของงาน (JCHAR)** ประกอบด้วยตัวแปรความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน (VARIETY) ตัวแปรการได้รับผิดชอบงานทั้งหมด (IDENTITY) ตัวแปรความสำคัญของงาน (SIGNIFI) ตัวแปรความมีอิสระของงาน (AUTONOMY) และตัวแปรข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) มีค่าพิสัยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วง .513 ถึง .910 ของตัวแปร 10 คู่ มีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $0.6 \leq r \leq 0.8$ ) จำนวน 8 คู่ และมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $0.4 \leq r \leq 0.6$ ) จำนวน 2 คู่ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ตัวแปรข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) กับตัวแปรความมีอิสระของงาน (AUTONOMY) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .910 ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันต่ำ คือ ตัวแปรข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) กับตัวแปรการได้รับผิดชอบงานทั้งหมด (IDENTITY) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .513 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีทิศทางเดียวกันทุกคู่ คือ ทิศทางบวก

#### ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าสถิติ ค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ 174.39 ซึ่งมีความน่าจะเป็นเท่ากับ .25 ที่องศาอิสระเท่ากับ 174 สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .97 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .93 และค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .019 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) ของตัวแปรความพึงพอใจในงาน (SAT) ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) และตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร (COMMIT) มีค่าเท่ากับ .71, .50

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือมีเงื่อนไขอื่นใดที่ปรากฏอยู่ เมื่อผู้ใช้งานหรือองค์กรใดนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และ .31 ตามลำดับ แสดงว่า ตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 71 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ร้อยละ 50 และความผูกพันต่อองค์กร ได้ร้อยละ 31 เมื่อพิจารณาผลการทดสอบความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ตัวแปรการให้ความร่วมมือมีค่าความเที่ยงสูงสุด

โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน (JCHAR) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .41 มีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .31 และตัวแปรปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร (COMMIT) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .34 มีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .34 และตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากตัวแปรปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) โดยส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร (COMMIT) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .23 ให้ค่าอิทธิพลรวมต่อตัวพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .40 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมสูงสุด คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL)

## 5.2 การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. บุคลากรส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก แสดงว่าบุคลากรที่มีพฤติกรรมที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งบุคลากรแสดงออกหรือกระทำด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ตระหนักถึงระบบการให้รางวัลของมหาวิทยาลัยโดยตรง และเป็นพฤติกรรมที่บุคลากรไม่ได้ถูกบังคับให้ปฏิบัติโดยบทบาทหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัย จึงเป็นพฤติกรรมที่บุคลากรสร้างสรรค์และเลือกปฏิบัติด้วยตนเองและเมื่อบุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแล้วจะส่งผลต่อประสิทธิผลของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยต่อไปซึ่งสอดคล้องกับ Podsakoff et al. (2000) ที่ได้ให้ข้อสรุปว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มหรือองค์กร โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะทำให้ระบบสังคมในองค์กรดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้งเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรและมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าสถิติ ค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ 174.39 ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .25 ที่องศาอิสระเท่ากับ 174 สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .97 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .93 และค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .019 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) ของตัวแปรความพึงพอใจในงาน ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ มีค่าเท่ากับ .71, .50 และ .31 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 71 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ร้อยละ 50 และความผูกพันต่อองค์การ ได้ร้อยละ 31 แสดงว่า ตัวแปรที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาในครั้งนี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การและตัวแปรความพึงพอใจในงานได้อยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานและตัวแปรความผูกพันต่อองค์การและปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การและปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมสูงสุด คือ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีประเด็นในการอภิปรายผล ดังนี้

3.1 อิทธิพลจากตัวแปรคุณลักษณะของงาน เมื่อพิจารณาจากตารางแสดงค่าอิทธิพล จะเห็นว่าตัวแปรคุณลักษณะของงานเป็นตัวแปรที่ให้ค่าอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เมื่อพิจารณาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครจะเห็นว่าเส้นอิทธิพลทางตรงจากคุณลักษณะของงานไปยังเส้นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีค่าเป็นบวก แสดงให้เห็นว่าการมีความหลากหลายของทักษะของการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงานและข้อมูลย้อนกลับจะทำให้บุคลากรสายสนับสนุนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Hackman และ Oldham (1980) ที่กล่าวว่า คุณลักษณะของงานจะส่งผลไปยังภาวะทางจิตและภาวะทางจิตนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงและยังกล่าวต่อไปว่าจากงานวิจัยที่วัดคุณลักษณะของงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานมีหลักฐานสนับสนุนว่าคุณลักษณะของงานบางอย่างมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงานแต่คุณลักษณะเหล่านั้นมีผลต่อพนักงานทุกคนไม่เหมือนกัน จากงานวิจัยของ Podsakoff et al. (2000) พบว่า ลักษณะงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับและความพึงพอใจในตัวเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและจากเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การศึกษาของสิริรัตน์ พงษ์สงวน (2550) พบว่า คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ความเชื่อในปัจจุบันควบคุม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คุณลักษณะของงาน ความผูกพันต่อองค์กรและความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในสามารถร่วมกันพยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และจากงานวิจัยของ Van, Graham & Dienesch (1994) ยังพบว่า การกำหนดขอบเขตโครงสร้างของงานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับและความมีอิสระของงาน ทำให้บุคคลสามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้ ถือว่าเป็นแรงจูงใจทางบวก ทำให้พนักงานมีทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานที่สร้างสรรค์ ดังนั้น การมีอิสระในงานและลดการควบคุมที่เหมาะสมมีอิทธิพลทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นสรุปได้ว่า คุณลักษณะของงาน ซึ่งประกอบด้วยความหลากหลายของทักษะของการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงานและข้อมูลย้อนกลับมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

3.2 อิทธิพลจากตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร เมื่อพิจารณาจากตารางแสดงค่าอิทธิพลจะเห็นว่าตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรที่ให้ค่าอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เมื่อพิจารณาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคคาลกรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จะเห็นว่าเส้นอิทธิพลทางตรงจากความผูกพันต่อองค์กรไปยังเส้นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีค่าเป็นบวก แสดงให้เห็นว่าการมีความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรและความผูกพันด้านบรรทัดฐานจะทำให้บุคคาลกรสายสนับสนุนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Allen & Meyer (1990) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจสูง หมายถึง เขาต้องการที่จะอยู่กับองค์กร (want to) ส่วนคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่สูง หมายถึง เขาจำเป็นต้องอยู่ (need to) เพราะไม่อย่างสูญเสียด้านลงทุนไป และสุดท้ายบุคคลที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานสูง แสดงว่าเขาคิดว่าเขาสมควรที่จะอยู่ (ought to) เพื่อความถูกต้องทางสังคมและยังให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กรด้านความจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม โดยที่บุคคลรู้สึกว่าจะเมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลนั้นต้องมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่สมาชิกควรทำ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีที่เรียกว่า Side-bet theory ซึ่ง Beker (1960) ได้ใช้พื้นฐานเกี่ยวกับ Simple Exchange Paradigm ในการสร้าง Side-bet Theory ซึ่งสาระสำคัญของทฤษฎีนี้ คือ การพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นผลมาจากการที่คนเราเปรียบเทียบซึ่งนำหน้ากว่าถ้าหากเขาลาออกจากองค์กรไป เขาจะสูญเสียอะไรบ้าง เนื่องจากการที่คนเราเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงานในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จะก่อให้เกิดการลงทุนเรียกว่า "Side-bet" ซึ่งอาจปรากฏในรูปของกำลังกาย กำลังสติปัญญาที่เสียไป ตลอดจนการยอมเสีย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่หรือใช้ประโยชน์ในการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โอกาสบางอย่างไป เช่น โอกาสในการจะไปทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรอื่น เมื่อเป็นเช่นนี้บุคคลผู้นั้นย่อมหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กรในระยะยาว อาทิเช่น บำเหน็จ บำนาญหรือผลตอบแทนอื่น ซึ่งนอกเหนือไปจากค่าตอบแทนรายเดือน แต่ถ้าเขาลาออกไปก่อนครบกำหนดเวลาก็เท่ากับว่าเขาลงทุนแรงกายแรงใจและสติปัญญาไปโดยได้ผลประโยชน์ไม่คุ้มค่า เพราะฉะนั้นการที่คนเรานั้นได้เข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรยิ่งนานเท่าไรก็เท่ากับการลงทุนของเขาได้สะสมเพิ่มขึ้น นำมาซึ่งความยากลำบากที่จะตัดสินใจออกจากองค์กร เพราะหากตัดสินใจลาออกย่อมหมายถึงการสูญเสียมากกว่าประโยชน์ที่จะได้รับจากหน่วยงาน จากงานวิจัยของ Schappe (1998) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรเดียวที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม และจากงานวิจัยของ Chen & Francesco (1999) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วยความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรและความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

3.3 อิทธิพลจากตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน เมื่อพิจารณาจากตารางแสดงค่าอิทธิพล จะเห็นว่าตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นตัวแปรที่ให้ค่าอิทธิพลทางอ้อมต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร เมื่อพิจารณาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครจะเห็นว่าเส้นอิทธิพลทางตรงจากคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผ่านไปยังเส้นความผูกพันต่อองค์กรส่งไปยังเส้นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีค่าเป็นบวก แสดงให้เห็นว่าการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีในเรื่องค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการด้านสังคม ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นและการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้บุคคลากรสายสนับสนุนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากขึ้นสอดคล้องกับแนวคิดของ Huse & Cummings (1985) ซึ่งกล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่คาดหวังของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นประสิทธิผลขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจดี ต้องการปรับปรุงศักยภาพในการทำงานและสามารถช่วยเพิ่มผลผลิตในงานและแนวคิดของ Walton(1974) ซึ่งกล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานคือ ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล เพื่อให้องค์กรที่ตนทำงานประสบความสำเร็จ และจากผลงานวิจัยของ วรมน เดชเมธาวิพงศ์ (2544) และ วรวรรณ บุญล้อม (2551) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อเผยแพร่เห็นไปใช้ประโยชน์ใด ๆ ไม่ถือว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์การ จากงานวิจัยของสุพรรณา ประทุมวัน (2544) และกษมา ทองขลิบ (2550) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ผู้บริหารองค์การและผู้ที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนบุคลากรทั้งในด้านการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความชำนาญด้านต่างๆ ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการพัฒนาขีดความสามารถโดยการเข้าร่วมประชุมสัมมนาต่างๆ ตามมาตรฐานวิชาชีพ เช่น อบรมการขับซึรถยนต์อย่างปลอดภัยให้กับพนักงานขับรถ การเปิดโอกาสให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เป็นต้น ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของงาน มองเห็นความสำคัญและคุณค่าของงานที่ตนปฏิบัติอยู่ ให้อิสระในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานและมอบหมายงานที่ทำทลายความรู้ ความสามารถจะช่วยให้เพิ่มพูนความรู้และได้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ให้อิสระในการตัดสินใจปรับปรุงกำหนดขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบอยู่ด้วยตนเอง ให้การยอมรับยกย่องชมเชยในผลงานที่ปฏิบัติ ทั้งด้านความสำเร็จและความผิดพลาดในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งผลประเมินการปฏิบัติงานโดยรวมจากผู้บังคับบัญชาอย่างมีลายลักษณ์อักษร

2. ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์การ ผู้บริหารองค์การและผู้ที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนบุคลากรโดยการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างเสริมความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานที่เต็มใจจะอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและพร้อมที่จะปฏิบัติงานกับองค์การโดยไม่คิดลาออกจากองค์การ เมื่อส่งเสริมความผูกพันต่อองค์การแล้วจะส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงขึ้น

3. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนในองค์การควรจัดให้มีระบบสวัสดิการและเงินเดือนที่เหมาะสมเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันและค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนขององค์การอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน จัดสถานที่ปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ไม่เสี่ยงต่อการเกิดอันตราย จัดกิจกรรม 5ส บรรยากาศโดยรวมในสถานที่ทำงานของท่านทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข มอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความท้าทายนอกเหนือจากงานประจำ ส่งเสริมความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การอย่างสม่ำเสมอ รับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ เมื่อคุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้นทำให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การโดยไม่คิดลาออกจากงานและมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติตนหรือการปฏิบัติงานที่แสดงออกถึงการมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สังคมคาดหวังในการอยู่ร่วมกัน

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จึงควรมีการศึกษาและพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างกลุ่มประชากรที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยใช้หลักการวิเคราะห์โมเดลโครงสร้างกลุ่มพหุ (multiple group structure equation model) เพื่อตรวจสอบข้อค้นพบว่ามีความเหมือนหรือความแตกต่างระหว่างกลุ่มประชากรหรือไม่ เช่น ระหว่างสายสนับสนุนกับสายวิชาการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการหาแนวทางพัฒนาให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละองค์การมากขึ้น
2. ควรมีการนำเทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน ศึกษาในลักษณะการศึกษาเชิงลึก ซึ่งจะเป็นได้ทั้งในลักษณะของการพัฒนากรอบแนวคิดของการวิจัย เพื่อให้ได้ตัวแปรที่มีความเหมาะสมมากขึ้นหรืออาจศึกษาเป็นกรณีศึกษาในกรณีที่ต้องเจาะลึกในบริบทเฉพาะหลังจากศึกษาภาพรวมแล้ว
3. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่น่าจะเป็นสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น ปัจจัยด้านบรรยากาศ ปัจจัยด้านความยุติธรรมในองค์การ เป็นต้น
4. ควรมีการนำโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนที่พัฒนาขึ้นไปใช้กับประชากรกลุ่มอื่นๆ เพื่อทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดล

## เอกสารอ้างอิง

- กวรรณิการ์ วัฒนาวีโส. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมขององค์การ คณะศิลปศาสตร มหาวิทาลัยธรรมศาสตร์.
- กษมา ทองชลธิ. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูในโรงเรียนราชินีบน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทาลัยเกษตรศาสตร์.
- กันยา พีรพัฒนานนท์. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทาลัยเกษตรศาสตร์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิติมา คงขวัญเมือง. (2545). **ความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองโดยยึดองค์การเป็นหลักกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. (2549). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10(พ.ศ.2550 - 2554).** สำนักนายกรัฐมนตรี.
- จตุทา เทียนไทย. (2547). **การจัดการมุมมองนักบริหาร.** กรุงเทพมหานคร. แมค กรอ-ฮิล สำนักพิมพ์ ท้อป.
- เจษฎา ธรรมขันติพงศ์. (2544). **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานช่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาค 3 จังหวัดนครปฐม.** วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทาลัยธรรมศาสตร์.
- จันทร์ฉาย วิเศษสุวรรณ. (2544). **ความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทาลัยบูรพา.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทาลัยบูรพา.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ชาคริต มานพ. (2550). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของนักเรียนเตรียมทหาร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ติน ปรัชญพุทธิ. (2542). ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ตุลยา เจริญทอง. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความเครียดในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัญญา รัตนพันธ์. (2550). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรพล ผดุงฤกษ์. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิต: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานขายร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมัน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). โมเดลลิשראל : สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นนทกานต์ วุฒิมารีย์. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นฤเบศร์ สายพรหม. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราข. (2546). การจัดการสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: เซ็นทรัลเอ็กซ์
- เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. (2526). การวัดและประเมินผลการศึกษา. กรุงเทพฯ: ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

\_\_\_\_\_. (2545). รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ การวัดประเมินการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาตามแนวพระราชดำริ, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เบญจรัตน์ เดชนุวัฒน์ชัย. (2541). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุความผูกพันต่อองค์การและการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปฏิพัฒน์ อุดรไสว. (2550). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ประทานพร ทองเขียว. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลของหน่วยงานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาล งานการพยาบาลผ่าตัด: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมขององค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประไพพร สิงหเดช. (2538). การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ศึกษากรณี ข้าราชการกรมคุมประพฤติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปราณี มีหาญพงษ์. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พิมพ์ดี.

ปิ่นปัทมา ครุฑพันธ์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา

อุตสาหกรรมขององค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.  
เอกสารนี้เป็นเอกสารต้นฉบับที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่สามารถนำออกจำหน่ายหรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต หากมีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยเป็นอย่างสูง

พจนีย์ ไหลพณิชถาวร. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในอำนาจการควบคุมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พนิดา ศรีโพธิ์ทอง. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน: กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมขององค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พรธนิภา สืบสุข. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหรือผู้ป้วยกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมขององค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

พัชรี สายสดุดี. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภรณ์ กীরติบุตร. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

ภัทรารัตน์ ตันนุกิจ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ การตัดสินใจเชิงจริยธรรมในการบริหารการพยาบาลกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหัวหน้าหรือผู้ปวยโรงพยาบาล สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มาร์ณชศวีร์ ลิมาภรณ์วณิชย์. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ศึกษากรณีสำนักงานใหญ่ของบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะศิลปศาสตร์

เอกสารนี้เป็นมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ารใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- รัชฎาพร สีดาดาษ. (2548). **ตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ**  
โรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล คณะ  
พยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2547). **โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ เซอร์อาร์มอนด์ และ**  
**พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: รายงานวิจัย,  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรมน เดชเมธาวิพงศ์. (2544). **ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิต**  
**การทำงานกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล**  
**รัฐ กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล  
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรวรรณ บุญล้อม. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อ**  
**องค์การ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการครู**  
**วิทยาลัยเทคนิค ในเขตพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้.** รายงานการค้นคว้าอิสระ สาขา  
จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิรัตน์ ธรรมนารถสกุล. (2544). **อิทธิพลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการ**  
**ปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลางและอิทธิพล**  
**สอดแทรก.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล สาขาพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร  
วิโรฒประสานมิตร.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2546). **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด.
- วัชรีย์ อยู่เจริญ. (2546). **การศึกษาปัจจัยทางจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็น**  
**สมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาบุคลากร สาย ค. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง.
- วันวิสาข์ แสงประทุม. (2547). **การพัฒนาโมเดลความผูกพันต่อองค์การของครูโรงเรียนเอกชน.**  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล สาขาวิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- ศลิษา ทวีวัฒนกิจบวร. (2548). **ผลกระทบของคุณลักษณะงานและคุณลักษณะโครงสร้างเชิง**  
**สังคมที่มีต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานภายในตน.** วิทยานิพนธ์ปริญญา  
โทบริหารการพยาบาล สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมขององค์การ คณะศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2533). **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพฯ: แอดิชั่นเพรสโปรดักส์ จำกัด.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร จำกัด.

สฎายุ ธีระวณิชตระกูล. (2549). **แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุฎิปบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไฮเท็กซ์.

ศิริรัตน์ พงษ์สงวน. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความเชื่อในปัจจัยควบคุมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ**. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุกาญจน์ ชัยณรงค์. (2545). **ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ภรรณิการ์ และคณะ. (2549). **แบบจำลองสมการโครงสร้าง: การใช้โปรแกรม LISREL, PRELIS และ SIMPLIS**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดดา.

สุนันทา ศิระวงษ์ธรรม. (2544). **ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุพรรณภา ประทุมวัน. (2544). **คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานผลิตสายพานยาง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุวรรณี สิมะกรพันธ์. (2554). **เอกสารประกอบการเรียนการสอน วิชาวิทยาศาสตร์เพื่อคุณภาพชีวิต**. จาก [http://dit.dru.ac.th/home/003/personal\\_download/suvanee/part7.ppt](http://dit.dru.ac.th/home/003/personal_download/suvanee/part7.ppt).

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎมนตรี. (2546). **แนวทางการจัดระบบงบประมาณและการลงทุนเพื่ออุดมศึกษา**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎมนตรี.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558). **สถาบันอุดมศึกษาในสังกัด**, จากเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<http://www.mua.go.th/>.

- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.) 2546). **รูปแบบการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาแนวใหม่**. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.
- อมรรัตน์ อ่อนนุช. (2546). **คุณภาพการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา โรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อาภาพร ทศนแสงสุรย์. (2552). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การในเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในวิสาหกิจขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมการผลิตพลาสติก**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อิสราภรณ์ รัตนคช. (2551). **ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี**. รายงานวิจัยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- อำนาจ ธีระวิษ. (2547). **การจัดการ**. นนทบุรี: ซี วี แอล การพิมพ์.
- อัมพร พรพงษ์สุริยา. (2544). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- 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.
- Avalio, B. J., Bass, B. M., & Jung, D. I. (1999). Re-examining the components of transformational and transactional leadership using The Multifactor Leadership Questionnaire. *Journal of Occupational and Organization Psychology*. 72(4): 441-462.
- Bass, B.M. (1985). *Leadership and performance beyond expectation*. New York: The Free Press.
- Bernadine, J. H. and Russel, J. A. (1998). *Human resource management: experiential approach*. Boston: McGraw-Hill.
- Becker, H.S. (1960). Notes on the concept of commitment. *Americans Journal of Sociology*. 66 (July): 32-40.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Best, J. W., & Kahn J. V.. (1993). **Research in Education**. 7<sup>th</sup> ed. Boston : Allyn and Bacon.  
Bluestone, Irving. (1977). **Implementating Quality of worklife Programs**. *Management Review*, 6(9), pp. 43-46.

Bovee, C.L. et,al. (1993). **Management**. New York: McGraw-Hill.

Campbell, R. F. (1976). **Administration Behavior in Education**. New York: McGraw-Hill.

Cascio, Wayne F. (2003). **Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life Profits**. 6<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill.

Charles W. L. Hill and Steven L, Mcsane. (2008). **Principles of Management**. America New York. NY: McGraw-Hill Companies.

Chen, Z. X., & Francesco, A. M. (1999). **Tree Components of Commitment, Competencies: Their effects on In-Role and Extra-Role Performance in The People's Republic of China** [Online]. Available from: <http://www.aom.pace.edu/aom/html>.

Cohen-Charash, Y. and P. E. Spector. (2001). **The role of justice in organizations: A meta analysis**. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 86(2): 278-321.

Colquitt, J. A., et al. (2001). **Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research**. *Journal of Applied Psychology*. 86(3): 425-445.

Creswell, J. W. (2007). **Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing among Five Approaches**. 2<sup>nd</sup> ed. Thousand Oaks, Callifornia: Sage.

Davis, Keith and John W. Newstrom. (1989). **Human Behavior at Work : Organization Behavior**. 8<sup>th</sup> ed. New York : McGraw-Hill.

Davis, Louis E. (1981). **Enhancing the Qultity of Working Life: Developments in the United States**. *International Labour Review*, 116(1), pp. 53-56.

Decenzo. (1999). **Human Resource Management**. 6<sup>th</sup> ed. John Wiley & Sons Inc.

Delamotte, Y, and Takesawa, S,L. (1984). **Quality of Working Life in International Perspective**. Geneva: International Labour Office.

Deshpande, S. W. (2002). **Organizational citizenship**. [Online]. (2002). Available from <http://www.indiaonline.com>.

Dubrin, Andrew J. (1984). **Foundations of Organizational Behavior**. N.J.: Prentice-Hill.

Flecher, C. E. (2001). **Hospital RNs satisfaction and dissatisfaction**. *Journal of Nursing Administration*. 31, 324-331.

Gay, L. R. (1992). **Educational Research Competencies for Analysis and Application**.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 4<sup>th</sup> ed. New York : Macmillan.
- George, J. M. and G. R. Jones. (2002). **Understanding and Managing Organizational Behavior**. 3<sup>rd</sup> ed. NJ: Prentice-Hall.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2003). **Behavior in Organization : Understanding and Managing the Human Side of Work**. 8<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Guest, R. (1992). **Quality of Work Life Learning from Tarytonen**. Havard Business Review, 57:76.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1980). **Work redesign**. New York: Addison-Wesley.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1995). **Multivariate Data Analysis with Readings**. 4<sup>th</sup> ed. New York: Englewood Cliffs, Prentice Hall.
- Hannam, R. (2004). **The Relationships between Teacher's Extra-role Behavior, Job Attitudes, Stress and Student's Quality of School Life**. from <http://www.aare.edu.au>.
- Herzberg, F. (1959). **The motive to work**. 2<sup>nd</sup> ed. New York: John Willy & Sons.
- Huse, E, F and Cummings, T.G. (1985). **Organizational Development and Change**. 3<sup>rd</sup> ed. United State of America: West Publishing.
- Jewell, L. N. (1998). **Contemporary industrial : Organizational psychology**. New York: Brooks Cole.
- Kast. Fremont E. and Rosenzweig. James E. (1985). **Organization and Contingency Approach**. 4<sup>th</sup> ed. Singapore : McGraw-Hill.
- Kumer, S. (2003). **The Effect of career anchors on job characteristics & organizational citizenship behavior relationship**. [Online]. Available from: <http://www.mercerhr.com/referencecontent.jhtml?idContent=1124985>.
- Lee, S. J. (2003). **The relationship study of the hospital organizationculture, leadership, and Organizational citizenship behaviors**. [Online]. Available from: <http://www.hercules.vtls.com/cgi-bin/ndltd>.
- LePine, J. A., A. Erez., and D. E. Johnson. (2002). **The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: A critical review and meta-analysis**. *Journal of Applied Psychology*. 87(1): 52-65.
- Lewin, David. (1981). **Collective Bargalning and the Quality of Work Life**. *Organization Dynamics*. (Autumn): 19.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Locke, E. A. (1976). *Handbook of Industrial and Organization Psychology*. Chicago: Rand McNalley.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper Row.
- Mc Shane, S.L., and Von Glinow, M.A. (2000). *Organizational behavior*. Boston: Mc Graw-Hill.
- Merton, H, C. (1977). *A Look at Factor Affection the Quality of Working Life*. Monthly Labour Review. 11(September): 37-53.
- Minton, C. R. (1981). *Human behavior in Organization*. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall.
- Moorman, R. H. (1991). *Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors : Do fairness perceptions influence employee citizenship?*. Journal of Applied Psychology. 76: 845-855.
- Motowidlo, S. J., W. C. Borman., and M. J. Schmit. (1997). *A theory of individual differences in task and contextual performance*. Human Performance. 10(2): 71 – 83.
- Muchinsky, P. M. (2003). *Psychology applied to work : An introduction to industrial and organizational psychology*. 7<sup>th</sup> ed. North Carolina: Thomson Wadsworth.
- Newstrom, J. W., & Davis, K. (1997). *Organizational behavior : Human behavior at work*. 10<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill.
- Organ, D. W., & Konovsky, M. (1989). *Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship Behavior*. Journal of Applied Psychology. 74: 157 – 164.
- Organ, D. W. (1991). *The applied psychology of work behavior*. 4<sup>th</sup> ed. Boston: R.R. Donnelly and Sons.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). *A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior*. Personnel Psychology. 48(4): 775-802.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2005). *Organizational citizenship behavior its nature, antecedent, and consequences*. London: SAGE.
- \_\_\_\_\_ (2006). *Organizational citizenship behavior : Its nature, antecedents and consequences*. California: SAGE.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., & Banhrach, D. G. (2000). *Organization citizenship behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research*. Journal of Management. 26(3): 513-563.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Osland, J. S. (2001). **Organization Behavior: An Experiential Approach**. New Jersey: PrenticeHall, Inc.

Owens, R. G. (2004). **Organizational behavior in education**. Boston: Parson Education.

Patton, Michael Quinn. (2001). **Qualitative Research & Evaluation Methods**. 3<sup>rd</sup> ed. California : Stage Publications.

Peck, Roxy, Olsen, Chris and Devore, Jay. (2005). **Introduction to Statistics and Data Analysis**. USA : Thomson.

Pedhazur, E. J., & Schmelkin, L. P. (1991). **Measurement, Design, and Analysis. An Integrated Approach**. Hillsdale, N.I: Erlbaum.

Porter, L. W., & Steer, R. M. (1974). **Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians**. *Journal of Applied Psychology*, 59, pp. 603-609.

Puffer, S. M., & Mccarthy, D. J. (1996). **A framework for leadership in a TQM context**. *Journal of Quality Management*. 1, 109-130.

Richard C. Sprinthall. (2000). **Basic Statistical Analysis**. 6<sup>th</sup> ed. USA : Allyn & Bacon.

Robins, Stephen P. (2001). **Organizational Behavior**. 9<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Schappe, S. P. (1998). **The Influence of Job Satisfaction, Organization Commitment, and Fairness Perceptions on organizational citizenship behavior**. *Journal of Applied Psychology*. 132(3): 227-290.

Schermerhorn, JohnR., Jame G. Hunt, and Richard N. Osborn. (2003). **Organizational Behavior**. 8<sup>th</sup> ed. USA : John Wiley and Sons.

Settoon, R.P., Bennett, N., and Liden, R. C. (1996). **Social exchange in organizations: perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity**. *Journal of Applied Psychology*. 81: 219-227.

Shaver, K. H., and Lacey L. M. (2003). **Job and career satisfaction among staff nurses**. *The Journal of Nursing Admnnistration*. 33(3): 166-172.

Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993). **Commitment and Employee Behavior: Comparison of Affective Commitment and continuance with Perceived Organization Support**. *Journal of Applied Psychology*. 68(4): 774-780.

Skroven, Daniel J. (1983). **Quality of Work life: Perspectives for Business and the Public Sector**. United States of America: Addison-Wesley.

Smith, C. A., Organ, D. M., & Near, J. P. (1983). **Organizational citizenship behavior: Its**  
 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*. 68: 653-663.
- Spector, P. E. (2003). *Industrial and organizational psychology: Research and practice*. 3<sup>rd</sup> ed. New York: John Wiley & Sons.
- Steers, M. R., & Porter, L.W. (1991). *Motivation and work behavior*. 5<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill.
- Tepper, B. J. and E. C. Taylor. (2003). *Relationships among supervisors and subordinates procedural justice perceptions and organizational citizenship behaviors*. *Academy of Management Journal*. 46(1): 97-105.
- UNESCO. (1980). *Evaluation the Quality of life in Belgium*. *Social Indicators Research*, 8,21(2), 312.
- Valez, Gillermo V. (1972). *A Study of Faculty Satisfactions-Dissatisfaction with the Intrinsic and Extrinsic Job Factors in Colombian Universities*. *Dissertation Abstracts International*. 33(3).
- Van D. L., Graham, W. J., & Dienesch, M. (1994). *Organization citizenship behavior. Construct redefinition, measurement, and validation*. *The Academy of Management Journal*. 37: 765-802.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Walton, Richard E. (1974). *Improving the Quality of work Life*. *Harvard Business Review*.
- Williams, C. (2006). *Effective management: A multimedia approach*. Mason: Thomson South-Western.
- Wiliam, S., R. Pitre., and M. Zainuba. (2002). *Justice and organizational citizenship behavior intentions: Fair rewards versus fair tretment*. *The Journal of Social Psychology*. 142(1): 33-44.
- Yamane,T. (1967). *Elementary Sampling Theory*. London : Prentice-Hall.



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## แบบสอบถามการวิจัย

### เรื่อง

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร  
สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน คือ
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
  - ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
    - 2.1 ความผูกพันต่อองค์การ
    - 2.2 ความพึงพอใจในงาน
    - 2.3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
    - 2.4 คุณภาพชีวิตในการทำงาน
    - 2.5 คุณลักษณะของงาน
  - ตอนที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
  - ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
2. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ซึ่งการตอบแบบสอบถามจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด และผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไมอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อมูลและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับท่าน

1. เพศ  (1) ชาย  (2) หญิง
2. สถานภาพ  (1) โสด  (2) สมรส  
 (3) หม้าย/หย่า/แยก
3. ระดับการศึกษา  (1) อนุปริญญา/ ปวช./ ปวส  
 (2) ปริญญาตรี  (3) ปริญญาโท  
 (4) ปริญญาเอก
4. มหาวิทยาลัยที่สังกัด  (1) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
 (2) มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม  
 (3) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร  
 (4) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี  
 (5) มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน  (1) ไม่เกิน 5 ปี  (2) 6 – 10 ปี  
 (3) 11 – 15 ปี  (4) 16 – 20 ปี  
 (5) มากกว่า 20 ปี
6. รายได้ต่อเดือน  (1) น้อยกว่า 15,000 บาท  (2) 15,000 – 30,000 บาท  
 (3) 30,001 – 45,000 บาท  (4) มากกว่า 45,000 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อมูลและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับท่าน

(5 คือ มากที่สุด 4 คือ มาก 3 คือ ปานกลาง 2 คือ น้อย 1 คือ น้อยที่สุด)

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านมีความพึงพอใจที่จะใช้ชีวิตการทำงานที่องค์กรแห่งนี้ตลอดไป					
2. ท่านรู้สึกภูมิใจที่จะพูดถึงองค์กรของท่านกับบุคคลภายนอก					
3. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร" แห่งนี้					
4. ท่านมีความรู้สึก "ผูกพัน" กับองค์กรแห่งนี้					
5. ท่านรู้สึกว่าปัญหาต่างๆ ขององค์กรแห่งนี้คือปัญหาของท่านด้วย					
6. ท่านมักพูดว่าอยากลาออกจากงาน					
7. ท่านจะรู้สึกว่าเป็นการสูญเสียอย่างมาก หากท่านลาออกจากองค์กรที่ท่านทำงานอยู่ในตอนนี้					
8. หากท่านลาออก ท่านจะต้องสูญเสียหลายสิ่งหลายอย่างซึ่งองค์กรอื่นอาจจะให้ท่านได้ไม่มากเท่านี้					
9. ท่านคิดว่าท่านจะอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรแห่งนี้ตลอดไป					
10. ท่านคิดว่าตนเองควรที่จะจงรักภักดีกับองค์กรแห่งนี้					
11. ท่านคิดว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นหน้าที่ของบุคลากรที่พึงกระทำ					
12. ท่านเชื่อฟังและปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรของท่านอย่างเคร่งครัด แม้ไม่มีใครเฝ้าดูอยู่					
13. ท่านติดตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์กรของท่าน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านมีความพึงพอใจที่ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน					
2. ท่านมีความพึงพอใจในความสำเร็จในการปฏิบัติงานในแต่ละงานที่ได้รับ					
3. ท่านมีความพึงพอใจในโอกาสความสำเร็จในหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย					
4. ท่านมีความพึงพอใจที่ได้ทำงานที่มีคุณค่า					
5. ท่านมีความพึงพอใจที่ได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ					
6. ท่านมีความพึงพอใจกับความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหาร					
7. ท่านมีความพึงพอใจกับรายได้ที่ท่านได้เมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ได้ปฏิบัติ					
8. ท่านมีความพึงพอใจในโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในวิชาชีพ					
9. ท่านมีความพึงพอใจในการสนับสนุนทรัพยากรจากองค์การที่เอื้ออำนวยความสะดวกต่อการทำงานของท่าน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านกระตุ้นให้ท่านเห็นคุณค่าของงานที่ท่านปฏิบัติ					
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นบุคคลที่น่าเคารพ เลื่อมใสและน่าศรัทธา					
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้นำที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน					
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถพูดกระตุ้นให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านพูดชมเชยในเรื่องการปฏิบัติงานของท่าน					
6. ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาขององค์กร					
7. ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมให้คิดหาวิธีการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน					
8. ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมให้ใช้ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน					
9. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน					
10. ผู้บังคับบัญชาของท่านกระตุ้นให้คิดหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
11. ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนการนำงานวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน					
12. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้การสนับสนุนความก้าวหน้าของบุคลากรแต่ละคน					
13. ผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล					
14. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความช่วยเหลือและดูแลบุคลากรที่มาปฏิบัติงานใหม่เหมือนพี่เลี้ยง					
15. ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับในความสามารถที่แตกต่างกันของบุคลากรแต่ละคน					
16. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับบุคลากรแต่ละคน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน					
2. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนขององค์กรอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน					
3. ท่านเห็นว่าค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความยุติธรรม					
4. สวัสดิการขององค์กรทำให้ท่านมาปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข					
5. รายได้ของท่านเพียงพอต่อการครองชีพในปัจจุบัน					
6. เงินเดือนของท่านทำให้ท่านอยู่ในสังคมอย่างสุขสบาย					
7. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					
8. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีอุณหภูมิเหมาะกับการปฏิบัติงาน					
9. บรรยากาศโดยรวมในสถานที่ทำงานของท่านทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข					
10. งานที่ท่านปฏิบัติไม่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอันตราย					
11. สถานที่ทำงานของท่านมีกิจกรรม 5 ส					
12. ท่านคิดว่างานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถหลายด้านประกอบกันในการปฏิบัติงาน					
13. องค์กรสนับสนุนและส่งเสริมให้ท่านได้รับการฝึกอบรมหรือดูงานอย่างสม่ำเสมอ					
14. ท่านมีโอกาสพัฒนา ปรับปรุงตนเอง เพื่อการปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กร					
15. ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายและวิธีการดำเนินงานด้วยตนเองได้					
16. ท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้าและได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความท้าทายนอกเหนือจากงานประจำ					
17. องค์กรของท่านมีการส่งเสริมโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่					
18. ท่านรู้สึกว่างค์กรที่ท่านอยู่สร้างความมั่นคงในอาชีพการงานของท่าน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
19. ทราบว่าท่านยังสามารถทำงานให้กับองค์กรโดยมีผลงาน เข้าเกณฑ์มาตรฐาน ท่านเชื่อว่าจะไม่ถูกสั่งให้ออกจากงาน					
20. ในการปฏิบัติงานเมื่อเกิดปัญหาท่านสามารถปรึกษาผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานได้ทันที					
21. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน					
22. ท่านรู้สึกสบายใจและสามารถพูดคุยปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้					
23. ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างบุคลากรในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
24. บุคลากรในองค์กรให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน					
25. ท่านมีโอกาสได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจเกี่ยวกับงาน					
26. ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหอย่าง สม่ำเสมอ					
27. หากท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ไม่ถนัดท่านสามารถชี้แจง เหตุผลเพื่อปฏิเสธงานนั้นได้					
28. ท่านคิดว่างานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านไม่สามารถแบ่งเวลาให้กับ ครอบครัวและเวลาพักผ่อน					
29. ท่านรู้สึกพึงพอใจในความเหมาะสมของเวลาทำงานและเวลาพัก					
30. ท่านมีเวลาที่จะทำกิจกรรมทางสังคมหรือการออกกำลังกาย					
31. ชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของท่านมีความลงตัว					
32. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบส่งผลกระทบต่อชีวิตครอบครัว หรือ ชีวิตส่วนตัวของท่าน					
33. องค์กรของท่านได้ให้ความร่วมมือกับชุมชนในการทำกิจกรรมเพื่อ เป็นสาธารณประโยชน์					
34. องค์กรของท่านมีการวางแผนร่วมกับชุมชนในการทำกิจกรรมเพื่อ เป็นสาธารณประโยชน์					
35. การที่ท่านปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรแห่งนี้ได้รับการยอมรับว่าสำคัญ ต่อสังคมโดยรวมและประเทศชาติ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณลักษณะของงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ใช้ความรู้และทักษะความชำนาญหลายด้านในการปฏิบัติงาน					
2. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ท่านต้องใช้ความสามารถแต่ละด้านเป็นพิเศษและใช้ประสบการณ์ในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย					
3. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ทำหายความสามารถหลายด้าน					
4. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ประสบการณ์สูงเพื่อให้งานสำเร็จ					
5. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะในการคิดและสติปัญญาอย่างมากในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ					
6. ท่านปฏิบัติงานครบทุกขั้นตอนตามมาตรฐานวิชาชีพ					
7. ผลการทำงานของท่านทำให้ผู้รับบริการยอมรับ					
8. ผู้บังคับบัญชายอมรับการปฏิบัติงานของท่าน					
9. ในการปฏิบัติงานท่านมักได้รับคำชมเชยจากผู้ใช้บริการเกี่ยวกับผลงานของท่าน					
10. งานที่ท่านปฏิบัติทำให้เพื่อนร่วมงานได้รับความปลอดภัย					
11. งานที่ท่านปฏิบัติมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการและต่อสังคม					
12. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นที่ยอมรับของบุคลากรภายนอกและสังคม					
13. งานที่ท่านปฏิบัติมีส่วนช่วยส่งเสริมความสำเร็จขององค์กร					
14. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีอิสระในความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					
15. งานที่ท่านปฏิบัติได้ใช้การพิจารณาไตร่ตรองอย่างมีเหตุและผลด้วยตนเอง					
16. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านตัดสินใจด้วยตนเองอย่างมีเหตุผลในการปฏิบัติงาน					
17. ท่านสามารถปรับปรุงและกำหนดขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ด้วยตนเอง					
18. ท่านได้รับการชี้แนะจากผู้บังคับบัญชาในการแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานเพื่อพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณลักษณะของงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
19. ท่านได้รับทราบผลการประเมินการปฏิบัติงานโดยรวมจาก ผู้บังคับบัญชาอย่างมีลายลักษณ์อักษร					
20. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน					
21. ท่านได้รับทราบผลการปฏิบัติงานทั้งด้านความสำเร็จและความ ผิดพลาดในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตอนที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อมูลและทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับท่าน  
(5 คือ มากที่สุด 4 คือ มาก 3 คือ ปานกลาง 2 คือ น้อย 1 คือ น้อยที่สุด)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรืองานล้นมือ					
2. ท่านคิดว่าการทำงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้เป็นเรื่องปกติ					
3. ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทำงานต่อจนเสร็จแม้จะหมดเวลาในการทำงานแล้ว					
4. ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานโดยไม่ต้องมีการร้องขอ					
5. ท่านคิดว่าการเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่จะต้อง					
6. ท่านยอมรับความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะของเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน					
7. ท่านรู้สึกไม่สบายใจเมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานและผลเสียต่อเพื่อนร่วมงาน					
8. ท่านรู้สึกว่าการเปิดเผยความลับของเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง					
9. ท่านมีการแบ่งปันอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกัน					
10. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานแม้จะมีข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่างๆ ภายในหน่วยงาน					
11. ท่านยอมรับผลการประเมินความดีความชอบได้แม้จะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้					
12. เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ท่านมักจะนำมาพิจารณาแก้ไข โดยไม่แสดงอาการท้อแท้					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านธุรกิจ

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
13. เมื่อเกิดความกดดันในการปฏิบัติงาน ท่านจะอดทนโดยไม่เรียกร้องความเป็นธรรม แม้จะมีสิทธิเรียกร้องได้					
14. ท่านให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร					
15. ท่านมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในองค์กร					
16. ท่านชอบช่วยเหลือกิจกรรมส่วนรวมเพื่อสร้างสรรค์ผลงานและการบริการที่มีคุณภาพขององค์กร					
17. ท่านมีโอกาสให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร					
18. ในกรณีที่ท่านไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ ท่านแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบก่อนทุกครั้ง					
19. ท่านคิดว่าการใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปทำธุระส่วนตัว เป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง					
20. ท่านเป็นผู้หนึ่งที่มาทำงานตรงเวลาอย่างสม่ำเสมอ					
21. ท่านปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับขององค์กรโดยไม่ต้องมีคนคอยเตือน					
22. ท่านคิดว่า การดูแลรักษาและใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างประหยัด เป็นสิ่งที่พึงกระทำ					

#### ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ข้อมูลประวัติผู้วิจัย

ประวัติส่วนตัว

ชื่อ-สกุล

นายธนาวุฒิ ประกอบผล

ตำแหน่งปัจจุบัน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์

ประวัติการศึกษา

วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วิทยาการคอมพิวเตอร์)

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (คอมพิวเตอร์)

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (วิจัย วัฒนผลและสถิติการศึกษา)

มหาวิทยาลัยบูรพา

ผลงานหนังสือและตำรา

ระเบียบวิธีเชิงตัวเลข

สถาปัตยกรรมคอมพิวเตอร์

ระบบปฏิบัติการ

โปรแกรมสำเร็จรูปทางธุรกิจ

เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการ

การประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ

การตลาดบนอินเทอร์เน็ต

การจัดการเทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน

ทุนการศึกษาและทุนวิจัยที่เคยได้รับ

ทุนอุดหนุนและส่งเสริมวิทยานิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา

ประจำปีการศึกษา 2546 สถาบันเทคโนโลยีพระจอม

เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ทุนอุดหนุนและส่งเสริมวิทยานิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา

ประจำปีการศึกษา 2552 มหาวิทยาลัยบูรพา

ทุนสนับสนุนการทำวิจัยจากสถาบันเทคโนโลยี

พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ผลงานวิจัย

- [1] ธนาวุฒิ ประกอบผล. 2555. การเปรียบเทียบผลการพยากรณ์เกรดเฉลี่ยระหว่างวิธี  
โครงข่ายประสาทเทียมกับวิธีการถดถอยพหุคูณจากพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต.  
มฉก.วิชาการ ปีที่ 16 ฉบับที่ 31.
- [2] ธนาวุฒิ ประกอบผล. 2556. การวิเคราะห์องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ  
นวัตกรรมการเรียนการสอนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต. การนำเสนอผลงานวิจัยในการ  
ประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ประจำปีการศึกษา 2556. “การวิจัยและพัฒนา :  
จากท้องถิ่นสู่ประชาคมอาเซียน”
- [3] ธนาวุฒิ ประกอบผล. 2557. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์  
“เฟซบุ๊ก”. คุรุศาสตร์สาร.
- [4] ธนาวุฒิ ประกอบผล. 2557. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของ  
บริษัทบีเอ็มที แปซิฟิก จำกัด. การนำเสนอผลงานวิจัยในการประชุมวิชาการระดับชาติและ  
นานาชาติ “ศิลปการวิจัยและสร้างสรรค์”. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [5] Tanawut Prakobpol. 2015. The Marketing-mix Influencing the Purchasing  
Car Batteries of Consumers in Samut Prakan District. International Academic  
Conference on Management, Economics and Marketing in Budapest 2015 (IAC-MEM  
2015).
- [6] Tanawut Prakobpol. 2016. Sufficiency Economy Philosophy and Management of  
Private Universities in Bangkok Metropolitan and Vicinity. Social Science Conference,  
Prague (MIRDEC 2016).
- [7] ณัฐพล สุวิภาค และ ธนาวุฒิ ประกอบผล. 2559. คุณลักษณะของงานและแรงจูงใจในการ  
ปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไพลอน จำกัด (มหาชน). คุรุศาสตร์  
อุตสาหกรรม ปีที่ 15 ฉบับที่ 3.
- [8] ถาวรีย์ ต่อนุญย์ศุภชัย และ ธนาวุฒิ ประกอบผล. 2559. ความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพ  
ชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานใน  
โรงงานผลิตมอเตอร์ไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี. คุรุศาสตร์อุตสาหกรรม ปีที่ 15  
ฉบับที่ 3.
- [9] น้ำผึ้ง คำนวนศิลป์ และ ธนาวุฒิ ประกอบผล. 2559. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้  
บรรยากาศองค์กร ความเครียดในการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ  
พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 2 จังหวัดชลบุรี.  
คุรุศาสตร์อุตสาหกรรม ปีที่ 15 ฉบับที่ 3.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- [10] ทิพาพร อยู่ศรี และ ธนาวุฒิ ประกอบผล. 2559. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ครุศาสตร์อุตสาหกรรม ปีที่ 16 ฉบับที่ 2.
- [11] อภิญญา พูลน้อย และ ธนาวุฒิ ประกอบผล. 2559. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร ของวิศวกรเจนเนอเรชั่นวาย ในเขตนิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา. การประชุมสวนสุนันทาวิชาการระดับชาติ "การวิจัยเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน".
- [12] สุวิภากร มั่นเกษวิทย์ และ ธนาวุฒิ ประกอบผล. 2559. แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่มี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. การประชุมสวนสุนันทาวิชาการระดับชาติ "การวิจัยเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน".

