

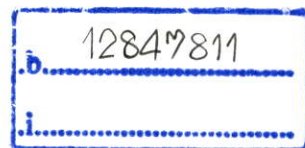


## รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ  
ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

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

นายธนาวุฒิ ประกอบผล



เลขหมู่.....  
เลขทะเบียน 147243  
บัน.เดือน.ปี. 13 ก.ค. 2560

คณะกรรมการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือการเชิงเงินเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ยืมได้เห็นว่าเสียประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ชื่อโครงการ** บัณฑิตเชิงสาขาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ  
ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร  
**ระยะเวลาทำการวิจัย** 1 ปี ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2558 ถึง 30 กันยายน 2559  
**ผู้วิจัย** นายธนาวุฒิ ประกอบผล คณะการบริหารและจัดการ

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 413 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน วิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวม การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การและการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน และเงินเดือนและผลประโยชน์เกือบอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อม

ในการทำงาน และลักษณะงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม และเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนความผูกพันต่อองค์การโดยรวม และ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนตัวผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมืออยู่ในระดับค่อนข้างสูง

2. องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน องค์ประกอบความพึงพอใจในงานของพนักงานสายปฏิบัติการ คือ ความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา นโยบาย และการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และความรับผิดชอบในงาน องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ คือ ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ และองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ คือ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

3. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มี 2 ปัจจัย คือการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การโดยมีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .26 และ .49 และความพึงพอใจในงานส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ โดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ มีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .11

**คำสำคัญ :** พฤติกรรมที่ดีขององค์การ บุคลากรสายสนับสนุน ปัจจัยเชิงสาเหตุ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

**Researcher:** Mr. Tanawut Prakobpol

**College** Faculty of Administration and Management

## ABSTRACT

The purpose of this research were 1) to study level of organizational justice perceptions, job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior of administrative staff in public autonomous universities, 2) to study factors of organizational justice perceptions, job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior of administrative staff in public autonomous universities, and 3) to study causal factors affecting organizational citizenship behavior of administrative staff in public autonomous universities. The samples consisted of 413 administrative staff of Suranaree University of Technology, Walailak University, and Mae Fah Luang University. The data were analyzed by mean, standard deviation, exploratory factor analysis, confirmatory factor analysis, and analyzed causal factors affective by LISREL program.

The research findings were as follows:

1. The level of organizational justice perceptions of administrative staff was moderate, in relations to distributive justice, procedural justice, interpersonal justice and informational justice was also moderate. The level of job satisfaction was moderate, in relations to responsibilities, interpersonal relationships, working conditions, and the work itself was rather high, and in relations to supervision, recognition, policy and administration, job advancement, and salary and benefits was also moderate. The level of organizational commitment was rather high, in relations to affective commitment was rather high, and in relations to normative commitment and continuance commitment was also moderate. In addition, the level of organizational citizenship behavior was rather

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

high, in relations to altruism, courtesy, sportsmanship, conscientiousness, and civic virtue was also rather high.

2. The factors of organizational justice perceptions of administrative staff comprised four factors procedural justice, informational justice, interpersonal justice, and distributive justice. The factors of job satisfaction of administrative staff comprised nine factor supervision, policy and administration, job advancement, recognition, salary and benefits, interpersonal relationships, working conditions, the work itself, and job responsibility. The factors of organizational commitments of administrative staff comprised three factors normative commitment, affective commitment, and continuance commitment. In addition, the factors of oraganizational citizenship behavior of administrative staff comprised five factors sportsmanship, conscientiousness, coutesy, civic virtue, and altruism.

3. The causal factors directly affected to organizational citizenship behavior of administrative staff had two factors that were organizational justice perceptions and organizational commitment at .26 and .49. Job satisfaction indirectly affected to organizational citizenship behavior of administrative staff through organizational commitment at .11.

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา 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.....	III
สารบัญ.....	V
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ.....	XI
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>11</b>
2.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	11
2.2 ปัจจัยเชิงสาเหตุพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	20
2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร.....	49
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	65

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3</b> วิธีดำเนินการวิจัย.....	68
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	68
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	68
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	73
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
<b>บทที่ 4</b> ผลการวิจัย.....	75
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น.....	77
4.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis).....	81
4.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน.....	106
4.4 ผลการตรวจสอบความตรงของแบบจำลองเชิงสาเหตุของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย ราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	118
<b>บทที่ 5</b> สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	124
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	125
5.2 การอภิปรายผล.....	131
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	140
<b>เอกสารอ้างอิง</b> .....	145
<b>ภาคผนวก</b> .....	153
ภาคผนวก ก .....	154
<b>ประวัตินักวิจัย</b> .....	169

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงานในตำแหน่งและเงินเดือน.....	10
4.2 ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร.....	11
4.3 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ.....	82
4.4 สรุปผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ.....	86
4.5 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน.....	87
4.6 สรุปผลการวิเคราะห์ 9 องค์ประกอบเชิงสำรวจของความพึงพอใจในงาน.....	96
4.7 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ.....	97
4.8 สรุปผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของความผูกพันต่อองค์การ.....	99
4.9 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.....	101
4.10 สรุปผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.....	106
4.11 ผลการวิเคราะห์แบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 ของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ.....	108
4.12 ผลการวิเคราะห์แบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 ของความพึงพอใจในงาน.....	112
4.13 ผลการวิเคราะห์แบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 ของความผูกพันต่อองค์การ	115
4.14 ผลการวิเคราะห์แบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.....	118
4.15 ผลการวิเคราะห์การถดถอยในแบบจำลองโครงสร้าง.....	119
4.16 ความเที่ยง (pc) ของตัวแปรแฝง ความแปรปรวนเฉลี่ยของตัวแปรที่สกัดได้ด้วยองค์ประกอบ (pv) และค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ ( $R^2$ ) .....	121

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1.1	กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	5
-----	-------------------------------	---



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบรรลุเป้าหมายในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นวัตถุประสงค์หลักอย่างหนึ่งขององค์การทุกองค์การ จากการศึกษาด้านการบริหารและจัดการพบว่าปัจจุบันองค์การได้ให้ความสำคัญต่อบุคคลในองค์การเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากมุมมองใหม่ในขณะนี้ คือ การมองบุคคลในเชิงของการเป็นทุน (Human Capital) ที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์การ ซึ่งหมายถึง บุคคลเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการปฏิบัติงานขององค์การ การบริหารจัดการบุคคลที่ดีจึงมีผลต่อความมั่นคงขององค์การในระยะยาวและในอนาคต ด้วยสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองและวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีจึงทำให้สภาพของการปฏิบัติงานและลักษณะงานเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน การปฏิบัติงานของบุคคลภายในองค์การจึงต้องอาศัยทักษะความรู้ ความสามารถและการเรียนรู้ในด้านต่างๆ มากขึ้น ส่งผลให้องค์การต้องการบุคคลที่มีทักษะ ความรู้ และความสามารถสูงในการปฏิบัติงาน องค์การจึงให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การมากขึ้น เนื่องจากองค์การประกอบด้วยบุคคลหลายคนเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุทั้งเป้าหมายขององค์การและเป้าหมายส่วนบุคคล ดังนั้น พฤติกรรมของบุคคลในองค์การจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย (Motowidlo, Borman and Schmit, 1997)

นักวิชาการจึงได้ทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรมของบุคคลในองค์การอย่างกว้างขวางและได้จำแนกพฤติกรรมของบุคคลในองค์การออกเป็น 2 ประเภท (Podsakoff et al., 2003 : 513 – 514) ได้แก่ พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมที่องค์การได้กำหนดให้บุคคลกระทำโดยผ่านทางหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามรายละเอียดของงานหรือตามที่บุคคลได้ตกลงกับองค์การไว้เพื่อได้มาซึ่งผลตอบแทนจากองค์การและพฤติกรรมบทบาทพิเศษ หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลสร้างสรรค์และกระทำขึ้นเองด้วยความสมัครใจนอกเหนือจากหน้าที่ที่องค์การกำหนด โดยไม่ได้ตระหนักถึงผลตอบแทนที่จะได้รับจากองค์การเป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนผลการปฏิบัติงานของบุคคลและส่งเสริมประสิทธิผลขององค์การ โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นหนึ่งในพฤติกรรมบทบาทพิเศษด้วย (Organ and Bateman, 1991 : 259, 275-276)

นักวิชาการได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็นหลายองค์ประกอบโดยในแต่ละแนวคิดได้ระบุชื่อพฤติกรรมในแต่ละองค์ประกอบแตกต่างกันไป หากพิจารณาถึงความหมายของพฤติกรรมแต่ละองค์ประกอบในแนวคิดเหล่านั้นจะพบว่า มีพฤติกรรมบางองค์ประกอบที่มีความคล้ายคลึงกันหรือมีความซ้ำซ้อนกัน โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขององค์การตามแนวคิดของ Organ (Organ, 1988; Podsakoff et al., 2000) ซึ่งเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางและมีผู้นำมาศึกษาวิจัยเป็นจำนวนมาก ซึ่ง Organ จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) 2) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) 3) ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) 4) ความสำนึกต่อหน้าที่ (Conscientiousness) และ 5) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) จากการศึกษาแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ข้อสรุปว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มหรือองค์การ (Organ and Bateman, 1991; Clegg, Hardy and Nord, 1996; Motowidlo et al., 1997; Newstrom and Davis, 1997; Organ, 1997; Jewell, 1998; Podsakoff et al., 2000; George and Jones, 2002; Spector, 2003) โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะทำให้ระบบสังคมในองค์การดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้ง เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การและมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ (Podsakoff et al., 2000 : 543-546)

ในช่วงที่ผ่านมาได้มีการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยเหตุ (Antecedents) และผลที่ตามมา (Consequences) ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและปัจจัยเหตุ 3 ประการซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญด้านบุคลากรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Organizational Justice Perceptions) ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) (Podsakoff et al., 2000 : 526-533)

จากการศึกษาวิจัย พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคคล (Cohen-Charash and Spector, 2001; Muchinsky, 2003) โดยบุคคลจะให้ความหมายความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับองค์การในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) หรือเป็นความสัมพันธ์ในเชิงของการให้และการรับ (Give and Take Relationships) โดยหากบุคคลรับรู้และเชื่อว่าองค์การได้ปฏิบัติต่อตนเองอย่างยุติธรรม บุคคลจะรักษาความสัมพันธ์ในรูปแบบการแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้นไว้ โดยการทุ่มเทและเสียสละในการปฏิบัติงานให้กับองค์การมากกว่าบทบาทหน้าที่ที่องค์การกำหนด ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra-Role Behavior) แต่หากบุคคลรับรู้และเชื่อว่าองค์การได้ปฏิบัติต่อตนเองอย่างไม่ยุติธรรม บุคคลจะปฏิบัติงานให้กับองค์การเท่าที่จำเป็นตามบทบาทหน้าที่ที่องค์การกำหนดเท่านั้น ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (in-Role Behavior) เพื่อไม่ให้ตนเองถูกลดโทษและถูกเอาเปรียบโดยองค์การ (Organ and Bateman, 1991 : 276., George and Jones, 2002 : 95-96., Muchinsky, 2003 : 322., Hellriegel and Slocum, Jr., 2004 : 139) โดยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การสามารถจำแนกออกได้เป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลตอบแทน (Distributive Justice) 2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) 3) การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (Interpersonal Justice) และ 4) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) (Colquitt, et al., 2001)

นอกจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การแล้ว ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ถือเป็นกุญแจหรือหัวใจสำคัญในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (อรุณ รักธรรม, 2527) ความพึงพอใจในงานของบุคคลในองค์การมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การ รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย กล่าวคือ เมื่อความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น ภาวะระดับการลาออกจางาน การขาดงานก็จะลดลง ระดับผลผลิตสุขภาพทั้งกายและใจของผู้ปฏิบัติงานก็จะดีขึ้น ส่งผลให้ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การสูงขึ้นได้ และความพึงพอใจในงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2541; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544) สอดคล้องกับ Robbins (2001) ที่กล่าวว่า บุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะทำให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์การ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น การพูดถึงองค์การในด้านบวก การช่วยเหลือบุคคลอื่นและทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ที่รับผิดชอบ เป็นต้น ในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 9 องค์ประกอบ คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Herzberg, Mausner, and Snydeman, 1959 : 71-79)

ความผูกพันต่อองค์การเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (O'Malley, 2000; Podsakoff et al., 2000; Levy, 2003; Riggio, 2002; Spector, 2003) เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและองค์การ โดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การแสดงว่าเป็นผู้ที่ต้องการจะอยู่กับองค์การต่อไป เพราะเห็นว่าองค์การได้ให้ความช่วยเหลือ ให้ประโยชน์แก่ตนเองและรู้สึกว่ามีส่วนหนึ่งขององค์การ จึงมีความต้องการที่จะตอบแทนให้กับองค์การ โดยแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม บทบาทพิเศษตามความสามารถและศักยภาพที่ตนเองมีอยู่ เพื่อส่งเสริมให้องค์การมีประสิทธิผล พฤติกรรมบทบาทพิเศษที่ว่านี้ ก็คือ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั่นเอง (Riggio, 2002 : 239) โดยการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบความผูกพันต่อองค์การในปัจจุบัน นิยมจำแนกองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การโดยใช้ตัวแบบความผูกพันต่อองค์การของ Allen and Meyer (1990) โดยแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affective Commitment) 2) ความผูกพันต่อองค์การด้านการคง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อยู่กับองค์การ (Continuance Commitment) และ 3) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment)

จากแนวคิด ทฤษฎี และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องบ่งชี้ถึงความสำคัญของพฤติกรรมกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การซึ่งพฤติกรรมกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การยังได้รับอิทธิพลมาจากหลายสาเหตุ และยังมีความสัมพันธ์กับตัวแปรหลายด้านและผลการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า ยังมีงานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่มากนัก โดยเป็นการศึกษาความสัมพันธ์และความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างพฤติกรรมกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับตัวแปรต่างๆ ในลักษณะที่แยกย่อยตามความสนใจของแต่ละบุคคลเท่านั้น

ปัจจุบันได้มีการพัฒนารูปแบบการหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่เหมาะสมสำหรับการวิจัยทางการศึกษา พฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยเน้นการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีแล้วสร้างเป็นกรอบแนวคิดความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร สามารถตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของกรอบแนวคิดที่สร้างขึ้นได้ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรนั้น (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2541 : 69-74) การตรวจสอบว่ากรอบแนวคิดการวิจัยที่สร้างขึ้นตามทฤษฎีที่ศึกษาสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ วิธีวิทยาการวิเคราะห์ข้อมูลที่นิยมนำมาใช้วิธีหนึ่ง คือ การวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมลิสเรล (Linear Structural RElationShip model : LISREL) (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2545 : 6-15) โมเดลลิสเรลมีลักษณะเด่นที่ทำให้ผลการวิจัยมีความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ สามารถใช้ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุได้ทั้งการวิจัยที่เป็นการวิจัยเชิงทดลองและการวิจัยที่ไม่ใช่การทดลอง เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลลิสเรลครอบคลุมเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติขั้นสูงเกือบทุกประเภท อีกทั้งยังใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบทฤษฎีที่ต้องการศึกษาทั้งในด้านการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างและการตรวจสอบความตรงของโมเดลได้อีกด้วย นอกจากนี้ ข้อตกลงเบื้องต้นของโมเดลลิสเรลนั้นมีการผ่อนคลายมากกว่าข้อตกลงของการวิเคราะห์การถดถอยและการวิเคราะห์อิทธิพลเป็นอย่างมาก ซึ่งจะทำให้ข้อมูลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงสถิติได้ดียิ่งขึ้น (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

ในปัจจุบันสภาพของการศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยเฉพาะมหาวิทยาลัยราชภัฏมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปมาก บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมกรทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น พนักงานสายสนับสนุนนับได้ว่าเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นผู้ที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสามารถดำเนินการไปได้อย่างราบรื่น การศึกษาถึงปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏทราบว่ามีปัจจัยเชิงสาเหตุอะไรบ้างที่มีความสัมพันธ์และส่งผลให้พนักงานสาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สนับสนุนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ รวมทั้งสร้างเสริมปัจจัยเชิงสาเหตุเหล่านั้นให้มีความเข้มแข็งส่งผลให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างต่อเนื่องต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

### 1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง ได้จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณได้จำนวน 413 คน

### 1.3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1.3.2.1 ตัวแปรเชิงสาเหตุ ได้แก่ ปัจจัยเชิงสาเหตุที่กำหนดเพื่อศึกษาอิทธิพลที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มี 3 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ โดยจำแนกตามลักษณะตัวแปรแฝง ดังนี้

- 1) ตัวแปรภายนอกแฝง คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เป็นตัวแปรที่

ศึกษาจากตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร ประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน เอกสารเป็นเอกสารทงสวนไวสำหรับกรเซงานเพอการศกษาเทานน ไมอนุญาตเหเนาไปเซประเยชนดานการคาไมวารณใดๆทงสิ้น อิกทงห้ามมิใหัดดแปลงเนื้อหา และตองอั่งอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรและการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

2) ตัวแปรภายในแฝง คือ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

2.1) ความพึงพอใจในงาน เป็นตัวแปรที่ศึกษาได้จากตัวแปรสังเกตได้ 9 ตัวแปร ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.2) ความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวแปรที่ศึกษาได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน

1.3.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นตัวแปรที่ศึกษาจากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ได้ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.2 ได้ทราบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.3 ได้แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาและส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้กับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเมื่อทราบว่าตัวแปรใดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะสามารถจัดกระทำตัวแปรที่เกี่ยวข้องได้ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากขึ้น

#### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) หมายถึง การกระทำที่ไม่ได้เกิดจากการให้รางวัลอย่างเป็นทางการจากมหาวิทยาลัย แต่เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นเองของบุคลากรสายสนับสนุนที่เต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเกินกว่าบทบาทที่ตน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รับผิดชอบ นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี โดยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จำแนกออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

**1.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)** หมายถึง การกระทำของบุคลากรสายสนับสนุนในการอาสาช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน แนะนำเพื่อนร่วมงานใหม่ในการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานที่ยังไม่เสร็จโดยทันที การให้อุปกรณ์หรือทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นแก่เพื่อนร่วมงานที่ไม่มีใช้ การสร้างสรรค์ความสงบเรียบร้อยในมหาวิทยาลัย (Peacemaking) ซึ่งเป็นการกระทำในการช่วยเหลือ ป้องกัน แก้ไข หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งที่ไม่สร้างสรรค์ระหว่างบุคคลในมหาวิทยาลัย การกระตุ้นและให้กำลังใจ (Cheerleading) ซึ่งเป็นการกระทำที่แสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำในการให้กำลังใจ สร้างแรงจูงใจแก่เพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงและในการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ

**1.2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)** หมายถึง การกระทำของบุคลากรสายสนับสนุนที่แสดงออกด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการป้องกันปัญหา การคำนึงถึงผู้อื่นก่อนที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานที่ต้องการ รวมทั้งการให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของตนเองในเวลาที่เหมาะสม และการให้ความเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงานในการร่วมแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

**1.3 พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)** หมายถึง การกระทำของบุคลากรสายสนับสนุนที่แสดงออกถึงความมั่นคงของจิตใจในการเผชิญต่อความยากลำบาก ความผิดหวัง ความเครียด และความไม่สะดวกสบาย ซึ่งอาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้วยความสุขุมและอดทนโดยไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ

**1.4 พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ (Conscientiousness)** หมายถึง การกระทำของบุคลากรสายสนับสนุนที่แสดงออกถึงการยอมรับและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ นโยบาย ของมหาวิทยาลัยด้วยความเคารพ โดยมีความซื่อสัตย์ในการมาปฏิบัติงาน การรักษาเวลา การรักษาความสะอาด การประหยัด การดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์การ การใช้เวลาและทรัพยากรต่างๆ ของมหาวิทยาลัยอย่างมีคุณค่าและการกระทำใดๆ ก็ตามที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาภายในมหาวิทยาลัย

**1.5 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)** หมายถึง การกระทำของบุคลากรสายสนับสนุนที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ของมหาวิทยาลัยไม่เพียงแต่การแสดงความคิดเห็นในช่วงเวลาและรูปแบบที่ถูกต้องเหมาะสมเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการติดตามข่าวสารต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย การเข้าร่วมประชุม การคุ้มครองมหาวิทยาลัยจากผลกระทบต่างๆ ที่เกิดขึ้น และการกระทำที่ก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. **บุคลากรสายสนับสนุน** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานตามหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครที่รับผิดชอบงานด้านการสนับสนุนการเรียนการสอน งานบริหารทั่วไป งานบริหารธุรการ งานด้านธุรการและบริการ และงานด้านอื่นๆ ที่ไม่ใช่งานสอน โดยผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงานและได้รับสถานภาพเป็นพนักงานของมหาวิทยาลัย

3. **มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร** หมายถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

4. **การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (Organizational Justice Perceptions)** หมายถึง การแปลความหมายข้อมูลของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมของมหาวิทยาลัยที่มีต่อพนักงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

4.1 **การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน (Distributive Justice)** หมายถึง การแปลความหมายข้อมูลของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความเป็นธรรมในการจัดสรรหรือแบ่งปันผลตอบแทน ผลลัพธ์ หรือรางวัลของมหาวิทยาลัย โดยมีหลักเกณฑ์ในการจัดสรรหรือแบ่งปันที่เป็นมาตรฐาน

4.2 **การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice)** หมายถึง การแปลความหมายข้อมูลของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความเป็นธรรมของวิธีการหรือขั้นตอนของมหาวิทยาลัยที่ใช้ในการตัดสินใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์หรือผลตอบแทน

4.3 **การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (Interpersonal Justice)** หมายถึง การแปลความหมายข้อมูลของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความเป็นธรรมในการแสดงออกของผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในมหาวิทยาลัยด้วยการให้ความสำคัญ การให้เกียรติและให้ความเคารพต่อสิทธิของบุคลากรในฐานะที่บุคลากรนั้นเป็นผู้ที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

4.4 **การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice)** หมายถึง การแปลความหมายข้อมูลของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความเป็นธรรมในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการของมหาวิทยาลัย การตัดสินใจเรื่องผลตอบแทนของบุคลากรที่บุคลากรให้ความสนใจหรือต้องการทราบ โดยข้อมูลข่าวสารที่ก่อให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรมนั้นจะต้องเป็นข้อมูลข่าวสารที่มีเจตนาที่ชัดเจนปราศจากการปิดบังซ่อนเร้น มีความถูกต้องและอยู่บนพื้นฐานของเหตุและผล

5. **ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)** หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ เป็นความรู้สึกที่ได้รับจากการตอบสนองทั้งทางร่างกาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และจิตใจ สะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมในการทำงานว่าพอใจ ไม่พอใจ มีความสุขหรือไม่มีความสุข โดยความพึงพอใจในงาน จำแนกออกเป็น 9 ด้าน ดังนี้

5.1 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง ความรู้สึกโดยภาพรวมของบุคลากรสายสนับสนุนจากการได้รับการยอมรับนับถือ ได้รับการไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน การยอมรับนี้จะเป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถและคุณความดี

5.2 ลักษณะของงาน (The work itself) หมายถึง ความรู้สึก โดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนจากการได้ทำงานที่น่าสนใจ งานที่อาศัยความคิดริเริ่ม มีความท้าทาย และตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากร

5.3 ความรับผิดชอบในงาน (Job responsibility) หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในงานนั้นๆ โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5.4 ความก้าวหน้าในงาน (Job advancement) หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนจากการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้นเงินเดือนให้สูงขึ้น รวมทั้งการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

5.5 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อหลักการ แผนการ รูปแบบหรือแนวทางการปฏิบัติงานที่นำไปสู่เป้าหมายที่ชัดเจนในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย

5.6 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อการวินิจฉัย สั่งการ การมอบหมายงาน การควบคุม กำกับ นิเทศ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย

5.7 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary and benefit) หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อรายได้ประจำ ค่าจ้างและค่าตอบแทนประเภทอื่นที่นอกเหนือจากรายได้ประจำที่ได้รับจากการปฏิบัติงานที่เหมาะสมเพียงพอตามความคาดหวัง

5.8 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relationships) หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนในการที่ได้มีกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีความรู้ ความสามารถ มีการช่วยเหลือให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทั้งระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและระหว่างผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.9 **สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions)** หมายถึง ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อสภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดลอมอื่นๆ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

6. **ความผูกพันต่อองค์การ (Organization Commitment)** หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรสายสนับสนุนว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยที่สังกัดอยู่ อันรวมไปถึงความศรัทธา ความเสียสละทุ่มเท และความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อมหาวิทยาลัยที่ตนสังกัดอยู่ โดยความผูกพันต่อองค์การจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

6.1 **ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affective Commitment)** หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อมหาวิทยาลัยในแง่ที่พนักงานรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย มีความใส่ใจในเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยและมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัย

6.2 **ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment)** หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรสายสนับสนุนว่าตนจะได้รับสิ่งตอบแทนในแง่ของผลประโยชน์เพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในมหาวิทยาลัย โดยแสดงออกในรูปของพฤติกรรมในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับมหาวิทยาลัยนั้นต่อไป และไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานไปจากมหาวิทยาลัย

6.3 **ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment)** หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรสายสนับสนุนว่าตนเป็นสมาชิกคนหนึ่งของมหาวิทยาลัยแล้วมีความผูกพันกับมหาวิทยาลัย เพราะเชื่อว่าสิ่งนี้คือความถูกต้องและความเหมาะสมที่ควรจะทำ เนื่องจากความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยนั้นเป็นหน้าที่หรือเป็นพันธะผูกพันที่ตนในฐานะพนักงานที่เป็นสมาชิกต้องปฏิบัติ

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง "ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร" ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
2. ปัจจัยเชิงสาเหตุพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
3. ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยในแต่ละหัวข้อแสดงรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 2.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

##### 2.1.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

นักวิชาการในช่วงที่ผ่านมาได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างกว้างขวาง สังเกตได้จากจำนวนเอกสารและงานวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ การศึกษาวิจัยถึงปัจจัยเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้นำ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านคุณลักษณะขององค์การและปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน เป็นต้น รวมทั้งศึกษาวิจัยถึงปัจจัยผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น ผลกระทบที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและการตัดสินใจด้านการบริหารงาน ผลกระทบที่มีต่อผลการปฏิบัติงานและความสำเร็จขององค์การ เป็นต้น ซึ่งได้รับการตีพิมพ์ในวารสารและหนังสือต่างๆ ในระหว่างปี 1983 จนถึงปัจจุบันมีจำนวนมากขึ้นและมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นอีกในอนาคต (Podsakoff et al., 2000 : 513-514) เป็นการสะท้อนภาพความสนใจในเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้เป็นอย่างดี จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่านักวิชาการได้ระบุชื่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่อยู่นอกเหนือหน้าที่ในการปฏิบัติงานซึ่งมีรูปแบบคล้ายกันไว้หลายชื่อ เช่น พฤติกรรมบทบาทพิเศษ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organ, 1988) พฤติกรรมเอื้อสังคมในองค์การ พฤติกรรมที่ปฏิบัติด้วยความสมัครใจและการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Motowidlo, 1997; Motowidlo and Van Scotter, 1994) เป็นต้น แต่ชื่อที่ใช้กันแพร่หลายมากที่สุด คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Van Dyne, Graham and Dienesch, 1994 : 765)

Organ (1988) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่แสดงออกด้วยความสมัครใจโดยไม่ได้ตระหนักอย่างชัดเจนถึงระบบการให้รางวัลของเอกสารนเป็นเอกสารทสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นหา น เอนูญาตเอนาเปเซประเษยนคานการคาไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์การ เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทั้งหมดขององค์การและการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมด้วยความสมัครใจนั้น หมายความว่า เป็นพฤติกรรมซึ่งไม่ได้ถูกบังคับให้ปฏิบัติโดยบทบาทหน้าที่หรือไม่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดของงานหรือสัญญาว่าจ้างระหว่างบุคคลกับองค์การจึงเป็นพฤติกรรมที่บุคคลเลือกปฏิบัติด้วยตนเองและแม้จะไม่ได้ปฏิบัติก็จะได้ไม่ถูกลงโทษภายใต้ระบบการลงโทษขององค์การ

Clegg, Hardy and Nord (1996 : 161) และ Jewell (1998 : 224) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า หมายถึง การช่วยเหลือหรือการแสดงออกอย่างสร้างสรรค์โดยสมาชิกในองค์การ เป็นพฤติกรรมที่มีคุณค่าและได้รับการยกย่องจากบุคคลในองค์การแต่เกี่ยวข้องกับโดยตรงกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลหรือไม่ได้เป็นข้อบังคับในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของบุคคลและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่ 1) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติด้วยความสมัครใจ 2) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติโดยไม่ได้ตระหนักถึงระบบการให้รางวัลขององค์การโดยตรง และ 3) เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การโดยรวม

Newstrom and Davis (1997 : 265, 304-305) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกหรือปฏิบัติด้วยความสมัครใจซึ่งเป็นการสนับสนุนความสำเร็จขององค์การและเป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

Moorhead and Griffin (1998 : 107) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลซึ่งก่อให้เกิดการสนับสนุนในทางบวกแก่องค์การโดยรวม

Kreitner and Kinicki (2001 : 95) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่อยู่นอกเหนือจากข้อกำหนดในหน้าที่การปฏิบัติงาน

George and Jones (2002 : 95) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า หมายถึง พฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากข้อกำหนดในหน้าที่ เป็นพฤติกรรมที่องค์การไม่ได้บังคับให้สมาชิกในองค์การปฏิบัติแต่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดและประสิทธิผลขององค์การ

Greenberg and Baron (2003 : 408) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า หมายถึง รูปแบบพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการของบุคคลที่องค์การคาดหวังให้บุคคลปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ

Riggio (2002 : 239, 243) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า หมายถึง พฤติกรรมในทางบวกของบุคคลที่สนับสนุนกลุ่มงานและองค์การให้ปฏิบัติงานอย่างราบรื่นและเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Spector (2003 : 250) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีในองค์การว่า หมายถึง พฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือข้อกำหนดของงานและสร้างประโยชน์ให้กับองค์การ เช่น การตรงต่อเวลา การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การอาสาปฏิบัติงานโดยไม่ต้องร้องขอ การให้คำแนะนำเพื่อการพัฒนาในด้านต่างๆ ขององค์การและการไม่เสียเวลาในการปฏิบัติงานไปโดยเปล่าประโยชน์ เป็นต้น ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญในการสนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การโดยรวม

Hellriegel and Slocum, Jr. (2004 : 138) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า หมายถึง พฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่การปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการแต่เป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์การหรือมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์และการยอมรับขององค์การ

สรุปได้ว่า พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง การกระทำที่ไม่ได้เกิดจากการให้รางวัลอย่างเป็นทางการจากองค์การ แต่เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่เต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเกินกว่าบทบาทที่ตนรับผิดชอบ นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การได้เป็นอย่างดี

### 2.1.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นแนวคิดที่พยายามจำแนกและอธิบายพฤติกรรมการณ์ปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การที่สนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การโดยรวม ซึ่งมีแนวคิดหลัก 2 แนวคิด ได้แก่ แนวคิดแรก เป็นแนวคิดที่จำแนกโครงสร้างของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกจากพฤติกรรมการณ์ปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่ แนวคิดนี้จึงนิยามความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยจำแนกจากพฤติกรรมการณ์ปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่ และศึกษาพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะที่เป็นพฤติกรรมบทยภาพพิเศษ (Bateman and Organ, 1983; Smith et al., 1983) ดังนั้น ความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในแนวคิดนี้จึงเป็นพฤติกรรมบทยภาพพิเศษเพียงอย่างเดียว และพิจารณาว่าพฤติกรรมใดที่บุคคลสร้างสรรค์และกระทำขึ้นเองด้วยความสมัครใจนอกเหนือจากหน้าที่ที่องค์การกำหนดโดยมิได้ตระหนักถึงผลตอบแทนที่จะได้รับจากองค์การ เป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนผลการปฏิบัติงานของบุคคลและส่งเสริมประสิทธิผลขององค์การ พฤติกรรมเหล่านี้จะถือว่าเป็นพฤติกรรมบทยภาพพิเศษ แต่แนวคิดนี้ได้ถูกโต้แย้งจากนักวิชาการบางท่านว่า การจำแนกโครงสร้างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกจากพฤติกรรมการณ์ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อาจทำให้เกิดความสับสนในการระบุว่า พฤติกรรมใดคือพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมใดคือพฤติกรรมบทยภาพพิเศษ เนื่องจากความแตกต่างของพฤติกรรมทั้ง 2 ประเภทนี้มีความหลากหลายไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับตัวบุคคล ลักษณะงาน องค์การ เวลา รวมทั้งสภาพแวดล้อมของบุคคลแต่ละคน (Van Dyne, Graham and Dienesch, 1994 : 766)

แนวคิดที่สอง เป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประชากรในศาสตร์สาขาปรัชญา (Philosophy) รัฐศาสตร์ (Political Science) และประวัติศาสตร์สังคม (Social History) แนวคิดนี้ได้นิยามความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะที่เป็นพฤติกรรมเชิงบวกทั้งหมดของบุคคลในองค์การ ดังนั้น การศึกษาของนักวิชาการในกลุ่มแนวคิดนี้จึงศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในภาพรวม ซึ่งประกอบด้วย 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน 2) พฤติกรรมบทบาทพิเศษ และ 3) พฤติกรรมเกี่ยวกับการเมืองการปกครอง แนวคิดนี้พิจารณาว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่โดยไม่สามารถจำแนกออกจากกันได้อย่างชัดเจน เนื่องจากบุคคลอาจแสดงออกหรือปฏิบัติทั้งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและพฤติกรรมปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจึงมีพฤติกรรมปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เข้ามาเกี่ยวข้องและเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ทำให้ระบบสังคมในองค์การดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้ง และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การ (Van Dyne, Graham and Dienesch, 1994 : 766)

### 2.1.3 องค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า นักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยจำแนกพฤติกรรมนี้แตกต่างกันไป ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดในการจำแนกพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ ดังนี้

Smith, Organ and Near (1983) ได้จำแนกพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) มุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมที่มีจุดประสงค์ในการช่วยเหลือผู้อื่นโดยตรงในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การปฐมพยาบาลคนลกรใหม่ การช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีภาระงานมากเกินไป เป็นต้น

2. การปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยทั่วไป (Generalized Compliance) ซึ่งเป็นรูปแบบพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ ซึ่งไม่เพียงเป็นการช่วยเหลือเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น แต่ยังเป็น การช่วยเหลือบุคคลและการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมขององค์การ พฤติกรรมเหล่านี้ ได้แก่ การรักษาเวลา การไม่เสียเวลาในการปฏิบัติงานโดยเปล่าประโยชน์ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการยอมปฏิบัติตามบรรทัดฐานที่องค์การได้วางไว้หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นพฤติกรรมที่บุคคลที่ดีในองค์การพึงปฏิบัติ

Organ (1988) ได้จำแนกพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นการกระทำในการอาสาช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน แนะนำผู้ร่วมงานใหม่ในการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานที่ยังไม่เสร็จโดยทันที การให้อุปกรณ์หรือทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นแก่ผู้ร่วมงานที่ไม่มีใช้ การสร้างสรรค์ความสงบเรียบร้อยในองค์กร (Peacemaking) ซึ่งเป็นการกระทำในการช่วยเหลือป้องกัน แก้อั้ว หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งที่ไม่สร้างสรรค์ระหว่างบุคคลในองค์กร และการกระตุ้นและให้กำลังใจ (Cheerleading) ซึ่งเป็นการกระทำที่แสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำในการให้กำลังใจ สร้างแรงจูงใจแก่ผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงและในการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ

2. การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นการกระทำที่แสดงออกด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการป้องกันปัญหา การคำนึงถึงผู้อื่นก่อนที่จะกระทำการใดสิ่งหนึ่ง การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ผู้ร่วมงานที่ต้องการ รวมทั้งการให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของตนเองในเวลาที่เหมาะสม และการให้ความเคารพสิทธิของผู้ร่วมงานในการร่วมแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ ภายในองค์กร

3. ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นการกระทำที่แสดงออกถึงความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบาก ความผิดหวัง ความเครียด และความไม่สะดวกสบาย ซึ่งอาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้วยความสุขุมและอดทน โดยไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ

4. ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นการกระทำที่แสดงออกถึงการยอมรับและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ นโยบายขององค์กรด้วยความเคารพ โดยมีความซื่อสัตย์ในการมาปฏิบัติงาน การรักษาเวลา การรักษาความสะอาด การประหยัด การดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร การใช้เวลาและทรัพยากรต่างๆ ขององค์กรอย่างมีคุณค่าและการกระทำใดๆ ก็ตามที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาภายในองค์กร

5. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นการกระทำที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ขององค์กร ไม่เพียงแต่การแสดงความคิดเห็นในช่วงเวลาและรูปแบบที่ถูกต้องเหมาะสมเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการติดตามข่าวสารต่างๆ ภายในองค์กรการเข้าร่วมประชุม การคุ้มครององค์กรจากผลกระทบต่างๆ ที่เกิดขึ้น และการกระทำที่ก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ ภายในองค์กร

Graham (1991 cited in Podsakoff et al., 2000 : 518-525) ได้จำแนกพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อผู้นำองค์กรและต่อองค์กรโดยรวม การให้ความสนใจต่อบุคคล กลุ่มงานและหน่วยงาน

ในองค์การและมีพฤติกรรมที่เป็นตัวอย่างในการปกป้ององค์การจากการคุกคามต่างๆ การเสียสละเพื่อชื่อเสียงที่ดีขององค์การและการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในการสร้างประโยชน์ให้กับองค์การโดยส่วนรวม

2. การเคารพเชื่อฟังองค์การ (Organizational Obedience) เป็นพฤติกรรมในการปรับตัวให้เข้ากับโครงสร้างองค์การ รายละเอียดของงานและนโยบายด้านบุคลากร โดยตระหนักและยอมรับถึงความจำเป็น รวมทั้งเหตุผลของกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์การที่กำหนดไว้ การเคารพเชื่อฟังองค์การอาจจะแสดงออกโดยการให้ความเคารพต่อกฎระเบียบและคำสั่งขององค์การ การตรงต่อเวลาทั้งในการปฏิบัติงานและการส่งมอบผลงาน และมีความรับผิดชอบต่อทรัพยากรต่างๆ ขององค์การ

3. การมีส่วนร่วมในองค์การ (Organizational Participation) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยการให้ความสนใจในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมอันเป็นแบบอย่างที่ดีที่พึงปฏิบัติในองค์การโดยอาศัยคุณธรรมเป็นแนวทาง พฤติกรรมนี้แสดงออกโดยมีความรับผิดชอบในการมีส่วนร่วมกับองค์การ เช่น การเข้าร่วมประชุมโดยไม่ต้องบังคับ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแนวความคิดใหม่ๆ กับผู้อื่น การเสนอข้อมูลทางลบและสนับสนุนมุมมองที่แตกต่างจากผู้อื่นในการแสดงความคิดเห็นภายในกลุ่ม เป็นต้น

George and Jones (2002) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน (Helping Coworkers) เป็นพฤติกรรมในการช่วยเหลือสมาชิกในองค์การให้บรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงานและตรงตามเป้าหมายด้วยความสมัครใจ รวมทั้งการช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีภาระงานมากเกินไป การแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ แก่ผู้ร่วมงาน การใส่ใจต่อความผิดพลาดและข้อผิดพลาดต่างๆ รวมทั้งการให้คำแนะนำในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ แก่ผู้ร่วมงาน

2. การเผยแพร่ไมตรีจิตขององค์การ (Spreading Goodwill) เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การปฏิบัติเพื่อช่วยให้องค์การเกิดประสิทธิผลด้วยความสมัครใจ โดยอาศัยความพยายามในการเผยแพร่องค์การสู่สังคมในแง่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ หรือกล่าวถึงองค์การในฐานะที่องค์การเป็นผู้สนับสนุนและคอยดูแลเอาใจใส่สมาชิกในองค์การเป็นอย่างดี หรือกล่าวถึง สินค้าและบริการขององค์การในฐานะที่เป็นผลผลิตที่มีคุณภาพสูงและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

3. การให้คำแนะนำในเชิงสร้างสรรค์แก่องค์การ (Making Constructive Suggestions) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์และการคิดค้นสิ่งใหม่ให้กับองค์การด้วยความสมัครใจ เช่น การให้คำแนะนำที่สามารถปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น บุคคลที่มีพฤติกรรมประเภทนี้จะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาวิธีการต่างๆ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของตัวบุคคล กลุ่มงานหรือองค์การ

4. การปกป้ององค์การ (Protecting the Organization) เป็นพฤติกรรมของสมาชิกขององค์การเพื่อปกป้องหรือคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินขององค์การหรือของสมาชิกในองค์การ เช่น การรายงานเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นจากอัคคีภัย การปิดประตูสำนักงานเพื่อความปลอดภัย การรายงานพฤติกรรมที่น่าสงสัยหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายแก่องค์การ การริเริ่มในการต่อต้านวิธีการปฏิบัติงานที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่บุคคลในองค์การ

5. การพัฒนาตนเอง (Developing Oneself) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลสมัครใจในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์การได้ดีขึ้น แสวงหาและไขว่คว้าโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรม การพัฒนาตนเองในวิชาชีพ หรือการเรียนรู้กระบวนการ ทักษะใหม่ๆ เพื่อสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์การได้มากขึ้น

Motowidlo, Borman and Schmit (1997) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 6 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในระดับบุคคล (Helping and Cooperating with Others) เป็นพฤติกรรมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การให้คำแนะนำแก่ลูกค้าและความไม่เห็นแก่ตัว
2. การช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในระดับองค์การ (Helping and Cooperating with Others) ในด้านเกี่ยวกับความสุภาพอ่อนน้อมต่อองค์การและการไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจเมื่อเกิดความไม่สะดวกสบายในการปฏิบัติงานที่เกิดจากผู้ร่วมงาน
3. การร่วมกับผิดชอบ สนับสนุนและการปกป้องวัตถุประสงค์ขององค์การ (Endorsing, Supporting and Defending Organizational Objective) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งความจงรักภักดีต่อองค์การ การให้ความสำคัญต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน การอยู่ร่วมกับองค์การในระหว่างภาวะวิกฤตและการแสดงการสนับสนุนองค์การต่อบุคคลภายนอก
4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และกระบวนการขององค์การ (Following with Enthusiasm and Extra Effort) เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติตามคำสั่งและกฎระเบียบและให้ความเคารพต่อผู้บังคับบัญชา การยอมรับค่านิยมและนโยบายขององค์การ รวมทั้งมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ความรับผิดชอบด้วยความสมัครใจ
5. ความกระตือรือร้นและความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน (Persisting with Enthusiasm and Extra Effort) มีความพยายามในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย
6. ความสมัครใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง (Volunteering to Carry Out Task Activities) เป็นพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบที่ไม่ได้ระบุไว้อย่างเป็นทางการ การแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาองค์การ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และยอมรับความรับผิดชอบที่มากขึ้นด้วยความสมัครใจ

Podsakoff et al. (2000 : 516-526) ได้จำแนกและจัดกลุ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่นักวิชาการท่านอื่น ได้จำแนกไว้ โดยรวมพฤติกรรมต่างๆ ที่มีความคล้ายคลึงหรือมีความเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เข้าซ้อนกันเข้ามาอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน สามารถจำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้เป็น 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) หมายถึง พฤติกรรมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานด้วยความสมัครใจ การป้องกันหรือแก้ไขปัญหาของผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ไม่เห็นแก่ตัว พยายามสร้างความสงบเรียบร้อยในองค์การและช่วยสนับสนุนผู้ร่วมงาน

2. การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมในการอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่เกิดขึ้นจากผู้ร่วมงานหรือเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจโดยไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ มีทัศนคติเชิงบวกแม้ว่าการปฏิบัติงานนั้นจะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ไม่บังคับขู่เข็ญผู้ร่วมงาน ไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของตน ยินดีสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานและมีความสุภาพอ่อนน้อม

3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Organizational Loyalty) หมายถึง พฤติกรรมในการเป็นผู้สนับสนุนและมีความจงรักภักดีต่อองค์การ ร่วมรับผิดชอบและปกป้องทรัพย์สินและสิ่งต่างๆ ที่องค์การสร้างขึ้น กล่าวถึง ภาวะลักษณะขององค์การให้แก่บุคลากรภายนอกในแง่ดี ปกป้องและป้องกันองค์การจากการคุกคามภายนอก และรักษาความจงรักภักดีนั้นไว้แม้้องค์การจะตกอยู่ในภาวะวิกฤต

4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ (Organizational Compliance) หมายถึง พฤติกรรมในการเรียนรู้และยอมรับกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกระบวนการต่างๆ ขององค์การ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์การถึงแม้ว่าจะไม่มีผู้ใดสังเกตเห็นหรือควบคุมอยู่ก็ตาม

5. ความคิดสร้างสรรค์ (Individual Initiative) หมายถึง พฤติกรรมในการริเริ่ม สร้างสรรค์สิ่งใหม่ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานหรือส่งเสริมผลการปฏิบัติงานขององค์การด้วยความสมัครใจ มีความพยายามและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง อาสาทำงานในหน้าที่ รับผิดชอบพิเศษและส่งเสริมผู้อื่นให้ปฏิบัติเช่นเดียวกัน

6. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การแสดงออกซึ่งความสนใจหรือมีความผูกพันกับองค์การโดยรวม กระตือรือร้นในการเข้าร่วมในกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ เช่น การเข้าร่วมประชุม การร่วมอภิปรายนโยบาย การร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ขององค์การว่าจะมุ่งไปในทิศทางใด เป็นต้น สังเกตและติดตามข้อมูลข่าวสารภายนอกเกี่ยวกับอันตรายที่อาจเกิดขึ้นหรือแสวงหาโอกาสที่ดีสำหรับองค์การ เช่น การรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์การ เป็นต้น ระมัดระวังและรักษาผลประโยชน์ขององค์การ เช่น การรายงานอันตรายที่อาจเกิดจากอัคคีภัยหรือพฤติกรรมที่น่าสงสัย การปิดประตูสำนักงานเมื่อไม่มีพนักงานอยู่ เป็นต้น มีความตระหนักในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การเช่นเดียวกับการเป็นพลเมืองคนหนึ่งของประเทศและยอมรับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับจากองค์การด้วยความสมัครใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. การพัฒนาตนเอง (Self-Development) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถด้วยความสมัครใจ แสวงหาโอกาสและเข้าร่วมในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง หรือการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กรเพิ่มมากขึ้น

เมื่อพิจารณาจากแนวคิดของนักวิชาการแต่ละท่านเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในการวิจัยนี้จะใช้องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การตามแนวคิดที่ Organ (1988) ได้จำแนกไว้ เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางและมีผู้นำมาศึกษาวิจัยเป็นจำนวนมาก โดยจำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ คือ การกระทำของพนักงานในการอาสาช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน แนะนำเพื่อนร่วมงานใหม่ในการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานที่ยังไม่เสร็จโดยทันที การให้อุปกรณ์หรือทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นแก่เพื่อนร่วมงานที่ไม่มีใช้ การสร้างสรรค์ความสงบเรียบร้อยในมหาวิทยาลัย (Peacemaking) ซึ่งเป็นการกระทำในการช่วยเหลือ ป้องกัน แก้ไข หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งที่ไม่สร้างสรรค์ระหว่างบุคคลในมหาวิทยาลัย การกระตุ้นและให้กำลังใจ (Cheerleading) ซึ่งเป็นการกระทำที่แสดงออกทั้งคำพูดและการทำในการให้กำลังใจ สร้างแรงจูงใจแก่เพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงและในการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น คือ การกระทำของพนักงานที่แสดงออกด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการป้องกันปัญหา การคิดถึงผู้อื่นก่อนที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานที่ต้องการ รวมทั้งการให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของตนเองในเวลาที่เหมาะสม และการให้ความเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงานในการร่วมแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น คือ การกระทำของพนักงานที่แสดงออกถึงความมั่นคงของจิตใจในการเผชิญต่อความยากลำบาก ความผิดหวัง ความเครียด และความไม่สะดวกสบาย ซึ่งอาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้วยความสุขุมและอดทน โดยไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ

4. พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ คือ การกระทำของพนักงานที่แสดงออกถึงการยอมรับและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ นโยบายของมหาวิทยาลัยด้วยความเคารพ โดยมีความซื่อสัตย์ในการมาปฏิบัติงาน การรักษาเวลา การรักษาความสะอาด การประหยัด การดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร การใช้เวลาและทรัพยากรต่างๆ ของมหาวิทยาลัยอย่างมีคุณค่าและการกระทำใดๆ ก็ตามที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาภายในมหาวิทยาลัย

5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ คือ การกระทำของพนักงานที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ไม่เพียงแต่การแสดงความคิดเห็นในช่วงเวลาเอกสภานี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และรูปแบบที่ถูกต้องเหมาะสมเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการติดตามข่าวสารต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย การเข้าร่วมประชุม การคุ้มครองมหาวิทยาลัยจากผลกระทบต่างๆ ที่เกิดขึ้นและการกระทำที่ก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

## 2.2 ปัจจัยเชิงสาเหตุพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

### 2.2.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

#### 2.2.1.1 ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

การปฏิบัติงานด้านต่างๆ ในองค์การนั้นได้รับผลกระทบจากการรับรู้ความยุติธรรมของบุคคลในองค์การเป็นอย่างมาก เนื่องจากการศึกษาวิจัย พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับปัจจัยหลายประการในศาสตร์สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ได้แก่ แรงจูงใจ อารมณ์ ความรู้สึก การรับรู้ การลาออก พฤติกรรมของบุคคล ผลการปฏิบัติงาน ความไว้วางใจ การขาดงาน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นต้น (Cohen-Charash and Spector, 2001; Muchinsky, 2003) องค์การจึงพยายามแสวงหาและพัฒนาวิธีการต่างๆ เพื่อสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นในองค์การเป็นเหตุให้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยการศึกษาวิจัยในศาสตร์สาขาจิตวิทยาได้เริ่มจากผลงานของ J. Stacy Adams คือ ทฤษฎีความเป็นธรรม (Equity Theory) ซึ่งเน้นเรื่องการรับรู้ของบุคคลในเรื่องความยุติธรรมด้านผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การ โดยบุคคลจะทำการเปรียบเทียบระหว่างผลตอบแทนของตนเองกับของผู้อื่น การรับรู้ในด้านนี้สามารถเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ (Distributive Justice) ในเวลาต่อมา หลังจากที่ทฤษฎีความเป็นธรรมของ Adams และแบบจำลองอื่นๆ เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การไม่สามารถอธิบายหรือพยากรณ์พฤติกรรมของบุคคลที่เกิดจากความรับรู้ความไม่ยุติธรรมในองค์การของบุคคลได้สมบูรณ์ การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การจึงเปลี่ยนไปศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ (Procedural Justice) ซึ่งเป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านกระบวนการที่องค์การใช้ในการตัดสินใจเพื่อแบ่งปันผลตอบแทนให้แก่บุคคล จากการขยายผลการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การและการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ พบว่า ในบางกรณี การแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทนขององค์การและกระบวนการที่องค์การใช้ในการตัดสินใจเพื่อแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทนขององค์การและกระบวนการที่องค์การใช้ในการตัดสินใจเพื่อแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทนให้แก่บุคคลนั้นไม่ใช่ประเด็นที่มีความสำคัญต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของบุคคลเพียงด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น ดังนั้น จึงได้มีการศึกษาวิจัยในเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ (Interactional Justice) ขึ้น โดยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการปฏิบัติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขององค์การที่มีต่อบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านวิธีการที่องค์การใช้เพื่อปฏิสัมพันธ์และติดต่อกับบุคคลในองค์การ (Cohen-Charash and Spector, 2001 : 279) ทั้งนี้ การศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทั้ง 3 องค์ประกอบมีจุดประสงค์เพื่อใช้อธิบายหรือพยากรณ์พฤติกรรมของบุคคลในองค์การให้ชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยนักวิชาการได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การไว้หลายความหมาย ได้แก่

Furnham (2001 : 596) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลในองค์การเกี่ยวกับความยุติธรรมของนโยบาย ระบบการจ่ายผลตอบแทน และวิธีการปฏิบัติขององค์การ

Kreitner and Kinicki (2001 : 243) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลในองค์การว่า บุคคลได้รับการปฏิบัติจากองค์การอย่างยุติธรรม

Colquitt et al. (2001 : 425-427) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การแปลความหมายของบุคคลเกี่ยวกับความเป็นธรรมในองค์การ ซึ่งประกอบด้วยการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทนนั้นและการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ที่องค์การมีต่อบุคคล

Gordon (2002 : 109) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการปฏิบัติขององค์การในด้านผลตอบแทน กระบวนการในการตัดสินใจด้านผลตอบแทนและระบบขององค์การที่เป็นตัวกำหนดผลตอบแทนและกระบวนการในการตัดสินใจนั้น

Greenberg and Baron (2003 : 201-207) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การ ซึ่งประกอบด้วยการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจที่ใช้ในการแบ่งปันผลตอบแทนและการรับรู้ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์การ

Muchinsky (2003 : 314) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติอย่างยุติธรรมขององค์การต่อตนเอง

สรุปได้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การแปลความหมายข้อมูลของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมขององค์การที่มีต่อพนักงาน ซึ่งประกอบด้วยการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การและการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.2.1.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

แนวคิดในการศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมเป็นประเด็นที่ศาสตร์สาขาปรัชญาให้ความสนใจเริ่มมาตั้งแต่สมัย Plato and Socrates แล้ว คำว่า ความยุติธรรม (Justice) มีความหมายว่าสิ่งที่ควร (Oughtness) หรือความถูกต้อง (Righteousness) หากพิจารณาภายใต้มุมมองทางจริยธรรม การกระทำใดๆ ก็ตามจะได้รับการระบุว่ามีความยุติธรรมต้องอาศัยการเปรียบเทียบระหว่างการกระทำนั้นๆ กับหลักเกณฑ์ที่นำมาเป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรม แต่บ่อยครั้งก็มีความขัดแย้งกันในเรื่องหลักเกณฑ์ที่นำมาเปรียบเทียบเพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรมว่าควรจะใช้หลักเกณฑ์ใดเป็นมาตรฐาน

ในการศึกษาวิจัยด้านองค์การ มีงานวิจัยเชิงประจักษ์ได้กล่าวถึงความยุติธรรมไว้ว่า ความยุติธรรมได้รับการพิจารณาว่าเป็นสิ่งที่สังคมสร้างและกำหนดขึ้น นั่นคือ การกระทำใดๆ ก็ตามจะได้รับการระบุว่ามีความยุติธรรมก็ต่อเมื่อบุคคลส่วนใหญ่ในสังคมนั้นรับรู้ว่ายุติธรรม ดังนั้น นิยามของความยุติธรรม จึงเป็นนิยามที่ได้จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาในเรื่องมุมมองด้านการตัดสินใจที่มีความเป็นปรนัย (Objective) มีความแน่นอนและปราศจากอคติส่วนบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้อง จนถึงเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมที่มีความเป็นอัตนัย (Subjective) ไม่แน่นอนและมีอคติส่วนบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยลักษณะของความยุติธรรมที่มีอยู่ในองค์การสามารถสรุปได้จากการศึกษาปัจจัยเหตุและปัจจัยผลของการรับรู้ที่มีความเป็นอัตนัย (Subjective Perception) ใน 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทน และ 2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการที่ใช้ในการแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทนนั้น ต่อมารูปแบบของการรับรู้ความยุติธรรมทั้ง 2 ลักษณะนี้ได้กลายเป็นการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ (Distributive Justice) (e.g., Deutsch, 1975) และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ (Procedural Justice)

ความพยายามในการอธิบายถึงผลกระทบของความยุติธรรมที่มีต่อประสิทธิผลขององค์การได้รับการกล่าวถึงในการศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Organizational Justice Perceptions) Greenberg(1990) โดยกล่าวไว้ในงานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า เป็นการศึกษาวิจัยที่พยายามหาข้อสรุปและคำอธิบายบทบาทของความยุติธรรมในฐานะเป็นปัจจัยที่สำคัญในองค์การ ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาโดยใช้ทั้งวิธีการวิจัยภาคสนามและการวิจัยเชิงทดลอง Colquitt et al. (2001 : 425) เชื่อว่าในอนาคตการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่นำมาศึกษาวิจัยมากที่สุดในศาสตร์สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์และพฤติกรรมองค์กร

ความสนใจในเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้นจึงมีการนำแนวคิดในหลายมุมมองมาใช้ในการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ ซึ่งในแต่ละมุมมองเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านแนวคิดทฤษฎีเหล่านี้ได้เสนอแนวทางในการศึกษาและนิยามความหมายของความยุติธรรมแตกต่างกันไป เริ่มจากมุมมองด้านข้อกำหนดในการควบคุมกระบวนการไปจนถึงมุมมองด้านความถูกต้องและการตรวจสอบด้านวิธีการปฏิบัติระหว่างบุคคลในองค์การ นอกจากนี้ การศึกษาวิจัยจำนวนมากได้พยายามศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับปัจจัยด้านต่างๆ ขององค์การ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการขาดงาน การลาออก การไม่เอาใจใส่ในงาน ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นต้น

การศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความหลากหลายของมุมมองด้านแนวคิดทฤษฎีและโครงสร้างองค์ประกอบมากมาย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การจึงเป็นปัจจัยประการหนึ่งที่ต้องมีการศึกษาวิจัยและประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดความชัดเจนและมีความสมบูรณ์มากขึ้น โดยนักวิชาการได้พยายามทำการศึกษารับรู้ความยุติธรรมในองค์การในหลายๆ ด้าน เช่น การประยุกต์ใช้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในด้านต่างๆ เป็นต้น (e.g., Greenberg, 1987, 1990) อย่างไรก็ตาม ประเด็นปัญหาสำคัญเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่ยังต้องทำการศึกษาวิจัยต่อไป ได้แก่ 1) ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านต่างๆ ของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีมากน้อยเพียงใดและสามารถแบ่งแยกออกจากกันได้หรือไม่ ในประเด็นนี้จะเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์โครงสร้างองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ 2) มีแนวทางที่แตกต่างกันในการศึกษาและนิยามความหมายของความยุติธรรมในองค์การเพื่อพัฒนาความสามารถขององค์การในการเสริมสร้างให้บุคคลในองค์การเกิดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การได้อย่างไร ในประเด็นนี้จะเกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยของ Greenberg (1987) ที่เรียกว่า การวิจัยเชิงรุก ซึ่งให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านต่างๆ ของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การคืออะไร และมีความสำคัญต่อบริษัทต่างๆ ขององค์การอย่างไร ในประเด็นนี้จะเกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยของ Greenberg (1987) ที่เรียกว่า การวิจัยเชิงรับ ซึ่งให้ความสำคัญกับการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติอย่างยุติธรรมและไม่ยุติธรรมขององค์การ

### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ

ก่อนปี ค.ศ.1975 การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การได้มุ่งศึกษาในเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ งานวิจัยจำนวนมากจึงได้แตกแขนงมาจากการศึกษาในระยะแรกของ J. Stacy Adams คือ ทฤษฎีความเป็นธรรม (Equity Theory) ซึ่งใช้ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ โดยทฤษฎีความเป็นธรรมของ Adams มีสมมติฐานว่าบุคคลไม่ได้ให้ความสำคัญกับระดับของผลตอบแทนที่ตนเองได้รับจากองค์การเพียงอย่างเดียว แต่บุคคลจะพิจารณาด้วยว่าผลตอบแทนที่ได้รับนั้นมีความยุติธรรมหรือไม่ Adams ได้กล่าวไว้ว่า แนวทางเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่บุคคลใช้ในการพิจารณาผลตอบแทนที่ตนเองได้รับว่ามีความยุติธรรมหรือไม่ คือ บุคคลจะคำนวณอัตราส่วนระหว่างสิ่งที่ตนเองให้กับองค์กรหรือสิ่งที่ให้ (Input) ได้แก่ การศึกษา สติปัญญา และประสบการณ์ของบุคคล เป็นต้น กับผลตอบแทนที่ตนเองได้รับจากองค์กรหรือสิ่งที่ได้รับ (Outcomes) ได้แก่ รางวัล ผลตอบแทน ผลประโยชน์ต่างๆ เป็นต้น แล้วนำไปเปรียบเทียบกับอัตราส่วนของผู้อื่น แม้ว่าการเปรียบเทียบระหว่างอัตราส่วนของตนเองกับผู้อื่นจะทำให้ทฤษฎีความเป็นธรรมของ Adams ได้รับการพิจารณาว่ามีความเป็นปรนัย (Objective) คือ ปราศจากอคติส่วนบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่ในความเป็นจริงกระบวนการที่ใช้ในการเปรียบเทียบของบุคคลล้วนแล้วแต่มีอคติส่วนบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องทั้งสิ้น ในขณะที่ทฤษฎีความเป็นธรรมของ Adams ใช้หลักเกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity) เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรม หลักเกณฑ์อื่นๆ ก็นำมาใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรมด้วย เช่น หลักเกณฑ์ความเสมอภาค (Equality) และหลักเกณฑ์ความต้องการ (Need) เป็นต้น จากการศึกษาวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างในบริบทและเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งแรงจูงใจของบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดหลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร (Deutsch, 1975) อย่างไรก็ตามมาตรฐานที่ใช้ในการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กรมีวัตถุประสงค์เพื่อก่อให้เกิดความยุติธรรมในการแบ่งปันและจัดสรรผลตอบแทนให้แก่บุคคล ซึ่งองค์กรได้พยายามเสริมสร้างความยุติธรรมในด้านนี้โดยอาศัยหลักเกณฑ์หลายๆ หลักเกณฑ์ประกอบกันตามความเหมาะสม

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร

Thibaut and Walker(1975) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรไว้ในงานวิจัยเกี่ยวกับความยุติธรรมที่ได้ตีพิมพ์ลงในหนังสือของพวกเขาโดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับการสรุปในเรื่องปฏิกิริยาตอบสนองของผู้โต้แย้งหรือคู่กรณีที่มีต่อกระบวนการทางกฎหมาย Thibaut and Walker ได้พิจารณาถึงกรณีที่บุคคลภายนอกหรือบุคคลที่ 3 (Third-Party) ได้โต้แย้งในกระบวนการระงับข้อพิพาท เช่น การไกล่เกลี่ยและการอนุญาโตตุลาการ ทั้งในขั้นตอนของกระบวนการ (Process Stage) และขั้นตอนของการตัดสิน (Decision Stage) พวกเขาได้อ้างถึงจำนวนของผู้โต้แย้งหรือคู่กรณีที่มีอิทธิพลในแต่ละขั้นตอน ได้แก่ อิทธิพลที่ใช้เพื่อควบคุมในขั้นตอนของกระบวนการและขั้นตอนของการตัดสินในงานวิจัยนี้ได้เสนอแนะว่า หากได้มีการควบคุมในขั้นตอนของกระบวนการ (Process Control) อย่างต่อเนื่องรวดเร็วแล้ว ผู้โต้แย้งหรือคู่กรณีก็จะยกเลิกการควบคุมในขั้นตอนของการตัดสิน (Decision Control) ด้วย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ผู้โต้แย้งหรือคู่กรณีจะรับรู้ว่าการระงับข้อพิพาทมีความยุติธรรมก็ต่อเมื่อตนเองมีอิทธิพลในการควบคุมทางด้านกระบวนการ เช่น สามารถควบคุมเวลาในการนำเสนอหลักฐานหรือข้อโต้แย้งต่างๆ ได้ เป็นต้น และหากมีการควบคุมในขั้นตอนของกระบวนการเป็นอย่างดีแล้ว ก็ไม่จำเป็นต้องมีการควบคุมในขั้นตอนการตัดสินอีก ผลกระทบที่เกิดจากการควบคุมในด้านกระบวนการดังกล่าวถูกเรียกอีกอย่างหนึ่ง เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ว่าผลกระทบของกระบวนการที่ยุติธรรม (Fair Process Effect) หรือ ผลกระทบของความคิดเห็นที่เกิดขึ้นในกระบวนการ (Voice Effect) ซึ่งเป็นหนึ่งในข้อค้นพบที่ได้รับการพิสูจน์มากที่สุดในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความยุติธรรม Thibaut and Walker ได้กล่าวว่า การควบคุมทางด้านกระบวนการก็คือความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร

แม้ว่า Thibaut and Walker จะเป็นผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ แต่ในความเป็นจริงแล้ว การศึกษาวิจัยของพวกเขาได้เน้นในเรื่องของปฏิกริยาตอบสนองของผู้โต้แย้งหรือคู่กรณีที่มีต่อกระบวนการทางกฎหมายมากกว่า แม้ว่านักวิชาการจะให้ความสนใจและให้ความสำคัญในเรื่องความยุติธรรมและกฎหมายอย่างต่อเนื่อง แต่ Leventhal et al. ก็ได้รับการกล่าวถึงในฐานะเป็นผู้นำแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการซึ่งใช้ในบริบทของกฎหมายไปประยุกต์ใช้ในบริบทอื่นๆ เช่น บริบทขององค์กร เป็นต้น (Leventhal, 1980) และยังสามารถขยายผลการศึกษาไปยังเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยชีวิตต่างๆ ของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรที่ไม่ปรากฏอยู่ในแนวคิดเรื่องการควบคุมทางด้านกระบวนการของ Thibaut and Walker อีกด้วย หนึ่งในทฤษฎีของ Leventhal ได้ระบุเกี่ยวกับปัจจัยชีวิต 6 ประการที่กระบวนการต่างๆ พึงมีหากต้องการให้บุคคลเกิดการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร โดยกระบวนการนั้นควรจะ

- 1) นำไปประยุกต์ใช้อย่างสม่ำเสมอกับบุคคลกลุ่มต่างๆ และในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน
- 2) เป็นกระบวนการที่ปราศจากอคติ เช่น จะต้องแน่ใจว่า บุคคลภายนอกหรือบุคคลที่ 3 (Third-Party) ไม่มีผลประโยชน์ในเรื่องดังกล่าว เป็นต้น
- 3) มั่นใจว่ามีข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำและใช้ข้อมูลนั้นในการตัดสินใจ
- 4) มีวิธีการในการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจที่ไม่โปร่งใส มีข้อบกพร่องหรือไม่ถูกต้อง
- 5) ปฏิบัติตามมาตรฐานทางด้านมนุษยธรรม ศีลธรรมและจริยธรรมที่มีอยู่ในสังคม และ
- 6) มั่นใจว่าความคิดเห็นของบุคคลกลุ่มต่างๆ ที่ได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจจะต้องได้รับการพิจารณาและชี้แจง

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร

งานวิจัยใหม่ๆ เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมุ่งศึกษาวิจัยในประเด็นความสำคัญทางด้านคุณภาพของวิธีการปฏิสัมพันธ์ที่องค์กรปฏิบัติต่อบุคคลในกระบวนการต่างๆ ขององค์กร Bies and Moag (1986) ได้กล่าวถึงมุมมองของการรับรู้ความยุติธรรมในด้านนี้ว่าเป็นการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร (Interactional Justice) และจากการศึกษาวิจัยในปัจจุบันได้จำแนกการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรออกเป็น 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) ซึ่งเป็นการสะท้อนระดับของความสุขภาพ การให้เกียรติและการให้ความเคารพที่บุคคลในองค์กรได้รับจากการปฏิบัติโดยผู้มีอำนาจหน้าที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดกระบวนการต่างๆ ในองค์กรหรือผู้ที่ทำหน้าที่ในการตัดสินใจด้านผลตอบแทนขององค์กร และ 2) การรับรู้ความยุติธรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) มุ่งที่การอธิบายและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในองค์การ แก่บุคคลในเรื่องเกี่ยวกับเหตุผลในการนำกระบวนการต่างๆ มาใช้ หรือเหตุผลในการแบ่งปัน ผลตอบแทนขององค์การ

### 2.2.1.3 องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในปัจจุบันได้จำแนกประเภทของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การไว้ ดังนี้

#### 1. องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ

องค์ประกอบแรกของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ หมายถึง ความคิดของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการจัดสรรหรือแบ่งปันผลตอบแทน ผลลัพธ์ หรือรางวัลขององค์การ ซึ่งมีลักษณะเหมือนกับรูปแบบอื่นๆ ของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ คือ สามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ในด้านค่านิยมขององค์การที่มีความน่าเชื่อถือ ค่านิยมเหล่านี้ ได้แก่ กฎระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรม โดยหลักเกณฑ์ที่เป็นรากฐานของการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ ได้แก่ 1) ความเป็นธรรม (Equity) 2) ความเสมอภาค (Equality) และ 3) ความต้องการ (Need) (Muchinsky, 2003 : 315-317)

##### 1.1 ความเป็นธรรม (Equity)

หลักเกณฑ์ความเป็นธรรมเกี่ยวข้องกับการที่บุคคลได้รับผลตอบแทนหรือรางวัลที่เหมาะสมกับสิ่งที่ตนเองได้สร้างสรรคหรือทุ่มเทให้กับองค์การ ตัวอย่างเช่น องค์การต้องการส่งพนักงาน 2 คนเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่มีค่าใช้จ่ายสูงและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทักษะการบริหารงานในการใช้หลักเกณฑ์ความเป็นธรรม องค์การตัดสินใจที่จะส่งพนักงานทั้ง 2 คนเข้ารับการฝึกอบรมโดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานและพนักงานจะได้รับการพิจารณาถึงสิ่งที่ตนเองได้ทุ่มเทให้กับองค์การในแง่ของความสามารถ ความพยายามและศักยภาพของพนักงานที่สามารถก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งในระดับสูงขององค์การ พนักงานจึงจะได้รับการคัดเลือกให้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรนี้ ในกรณีนี้ ความยุติธรรม คือ การที่พนักงานที่มีความสามารถมากที่สุดและมีความเหมาะสมได้ถูกเสนอให้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตร

##### 1.2 ความเสมอภาค (Equality)

หลักเกณฑ์ความเสมอภาคเกี่ยวข้องกับการที่บุคคลทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการได้รับผลตอบแทนหรือรางวัลโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น ความสามารถ เชื้อชาติ รูปร่างหน้าตา เป็นต้น แนวทางในการนำหลักเกณฑ์ความเสมอภาคมาใช้ในการตัดสินความยุติธรรม คือ ทำการตัดสินโดยวิธีการสุ่ม เมื่อองค์การยังไม่ได้ตัดสินใจเลือกวิธีการในการคัดเลือก ควร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นำหลักเกณฑ์ความเสมอภาคมาประยุกต์ใช้ ในตัวอย่างนี้ มีพนักงาน 2 คน ที่มีสิทธิ์เข้าร่วมการฝึกอบรม ดังนั้น พนักงานทั้งหมดจะถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม เช่น เพศ เป็นต้น องค์กรจะทำการคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่สุดทั้งเพศชายและเพศหญิงให้เข้ารับการฝึกอบรม การคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมที่สุดจะพิจารณาโดยใช้หลักเกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity) ส่วนการคัดเลือกพนักงานเพศชายและเพศหญิงกลุ่มละ 1 คน จะพิจารณาโดยใช้หลักเกณฑ์ความเสมอภาค (Equality) ในกรณีนี้ ความยุติธรรม คือ พนักงาน 2 คน จากเพศชายและเพศหญิงได้ถูกเสนอให้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตร

### 1.3 ความต้องการ (Need)

หลักเกณฑ์ความต้องการเกี่ยวข้องกับการที่ผลตอบแทนหรือรางวัลนั้นจะต้องจัดสรรและแบ่งปันโดยพิจารณาจากพื้นฐานความต้องการของแต่ละบุคคล องค์กรจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับความต้องการของบุคคลแต่ละคน ให้บุคคลได้รับในสิ่งที่เขาต้องการเพื่อก่อให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรม ในตัวอย่างนี้ ก่อนอื่น องค์กรต้องทำการคัดเลือกพนักงาน 2 คนที่มีความต้องการมากที่สุดที่จะพัฒนาทักษะในด้านวิชาชีพ โดยอาศัยการฝึกอบรมในหลักสูตรนี้ ซึ่งจะไม่พิจารณาถึงความแตกต่างในด้านอื่นๆ เช่น เพศ เป็นต้น ในกรณีนี้ความยุติธรรม คือ พนักงาน 2 คนที่มีความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรมากที่สุดได้รับการคัดเลือกให้เข้าร่วมในการฝึกอบรม

หากพิจารณาจะพบว่า บุคคลแต่ละคนจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในด้านหลักเกณฑ์ที่นำมาใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรมว่า หลักเกณฑ์ใดเป็นหลักเกณฑ์ที่มีความยุติธรรมมากที่สุด ในตัวอย่างข้างต้น แนวทางในการคัดเลือกพนักงานเพื่อเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรมีหลายแนวทางที่สามารถนำไปใช้ได้ แนวทางหนึ่ง คือ องค์กรอาจจะแบ่งพนักงานออกเป็นกลุ่ม โดยกลุ่มหนึ่งอาศัยความสามารถของพนักงานเป็นเกณฑ์ในการตัดสิน อีกกลุ่มหนึ่ง อาศัยความต้องการของพนักงานเป็นเกณฑ์ในการตัดสิน เช่น หากพนักงานที่มีความสามารถมากที่สุดเป็นเพศหญิง พนักงานที่ถูกคัดเลือกอีกคนหนึ่งอาจเป็นพนักงานเพศชายที่มีความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรมากที่สุด ซึ่งการคัดเลือกพนักงานในการเข้ารับการฝึกอบรมต้องอาศัยหลักเกณฑ์ที่เป็นรากฐานของความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร ได้แก่ ความเป็นธรรม (Equity) ความเสมอภาค (Equality) และความต้องการ (Need) อย่างไรก็ตาม บุคคลอาจกล่าวว่า การคัดเลือกพนักงานในการเข้ารับการฝึกอบรมขององค์กรไม่มีความยุติธรรม หากใช้หลักเกณฑ์ความเป็นธรรมและหลักเกณฑ์ความต้องการในการคัดเลือกแต่ควรใช้หลักเกณฑ์ความต้องการหรือหลักเกณฑ์ความเสมอภาคเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่งดีกว่า ความคิดเห็นที่ขัดแย้งเหล่านี้อาจเกิดขึ้นจากพนักงานที่มีความสามารถมากที่สุดแต่ไม่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตร อีกแนวทางหนึ่งที่สามารถนำไปใช้ในการคัดเลือกพนักงานเพื่อเข้ารับการฝึกอบรมได้ คือ กำหนดให้การฝึกอบรมในหลักสูตรนี้เป็นรางวัล เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แก่งานที่มีศักยภาพเพียงพอที่จะกลายเป็นบุคคลที่ดีที่สุดขององค์กรได้ ด้วยวิธีนี้น่าจะเป็นวิธีที่ทำให้ความสามารถของบุคลากรในองค์กรเพิ่มมากขึ้น

ความคิดเห็นที่แตกต่างกันของบุคคลในการพิจารณาว่าอะไรคือความยุติธรรม และอะไรคือความไม่ยุติธรรมในด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กรถือเป็นเรื่องปกติ หากหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กรอยู่บนพื้นฐานด้านค่านิยมของบุคคลแล้ว หลักเกณฑ์ที่นำมาใช้จะไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่ามีความถูกต้องหรือไม่ถูกต้องอย่างไร โดยทั่วไปองค์กรจะจัดการกับความแตกต่างด้านความคิดเห็นด้วยการใช้มติเอกฉันท์ในการกำหนดหลักเกณฑ์ที่มีความยุติธรรมมากที่สุดและมีความเหมาะสมเพื่อนำมาใช้ในองค์กรหรือใช้วิธีการแบ่งปันผลตอบแทนที่แตกต่างกันโดยใช้หลักเกณฑ์ที่แตกต่างกัน Leung (1997) ได้ระบุถึงความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมกับการแบ่งปันผลตอบแทนไว้ว่า บางวัฒนธรรม เช่น ในทวีปอเมริกาเหนือมีแนวโน้มทางค่านิยมแบบ Individualism ซึ่งให้ความสำคัญกับความสนใจ ความต้องการและเป้าหมายของแต่ละบุคคล ส่วนวัฒนธรรมอื่น เช่น ในทวีปเอเชีย มีแนวโน้มทางค่านิยมแบบ Collectivism ซึ่งให้ความสำคัญกับความสนใจ ความต้องการและเป้าหมายของแต่ละกลุ่ม ในวัฒนธรรมแบบ Individualism นิยมใช้หลักเกณฑ์ความเป็นธรรมในการแบ่งปันผลตอบแทน เนื่องจากเป็นวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับการแข่งขันและการแสวงหาความสำเร็จให้กับตนเอง (Self-Gain) ส่วนวัฒนธรรมแบบ Collectivism นิยมใช้หลักเกณฑ์ความเสมอภาค (Equality) ในการแบ่งปันผลตอบแทน เนื่องจากเป็นวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับการแบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกัน ความสามัคคีและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน Kabanoff (1997) ได้กล่าวว่า ความแตกต่างของหลักเกณฑ์ที่แต่ละชาติเลือกใช้เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการแบ่งปันรางวัลหรือผลตอบแทนนั้นขึ้นอยู่กับพื้นฐานด้านค่านิยมแบบ Individualism หรือ Collectivism ด้วย

สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานภายในองค์กรนั้น บ่อยครั้งเป็นการยากที่จะได้มติเอกฉันท์ในด้านความยุติธรรมและในทางปฏิบัติก็เป็นการยากที่จะนำมาซึ่งความยุติธรรมในองค์กรจากการอาศัยมุมมองที่หลากหลายของบุคคลในด้านองค์ประกอบของความยุติธรรม เนื่องจากปัจจัยด้านบุคคลที่มีความแตกต่างกัน เช่น บุคลิกภาพ ลักษณะนิสัย ทักษะ และพฤติกรรมของบุคคล เป็นต้น รวมทั้งปัจจัยด้านองค์กรที่มีความแตกต่างกัน เช่น ลักษณะงาน รูปแบบองค์กร บรรยากาศ และวัฒนธรรมภายในองค์กร เป็นต้น

## 2. องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร

องค์ประกอบที่สองของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร หมายถึง ความคิดของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในด้านวิธีการหรือกระบวนการขององค์กรที่ใช้ในการตัดสินใจให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์หรือผลตอบแทน โดยเกี่ยวข้องกับ การรับรู้ความยุติธรรมในด้านนโยบายและกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจ ความแตกต่างที่สำคัญระหว่างเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ คือ ความแตกต่างระหว่างรายละเอียด (Content) กับกระบวนการ (Process) ซึ่งเป็นพื้นฐานในเรื่องมุมมองด้านปรัชญาหลายๆ มุมมองในการศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรม

Folger and Greenberg (1985) ได้จำแนกการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ มิติที่หนึ่ง ซึ่งให้ความสำคัญกับบทบาทในการแสดงความคิดเห็น (Voice) ของบุคคลที่เกิดขึ้นในกระบวนการ โดยบุคคลจะรับรู้ว่าการกระทำที่นำมาใช้มีความยุติธรรมก็ต่อเมื่อบุคคลได้มีโอกาสในการเสนอความคิดเห็น ข้อมูลหรือมีอิทธิพลในกระบวนการตัดสินใจ พบว่า ระดับของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจโดยบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับระดับของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการของบุคคลในองค์การมิติที่สอง ให้ความสำคัญกับโครงสร้างองค์ประกอบของกระบวนการ โดยพิจารณาว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การเป็นหน้าที่หนึ่งที่เพิ่มเข้ามา ซึ่งหลักเกณฑ์ที่ใช้ในกระบวนการนั้นอาจได้รับการปฏิบัติหรือถูกกลวงละเมิด โดยหลักเกณฑ์ที่นำมาใช้ในกระบวนการและการตัดสินใจด้านต่างๆ ควรกระทำอย่างเป็นขั้นตอน มีความสม่ำเสมอ ปราศจากอคติ ส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อมูลที่ต้องหาที่จะสามารถหามาได้ และผลลัพธ์ที่ได้จะต้องสามารถปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

Lind and Tyler (1988) ได้พัฒนาตัวแบบค่านิยมกลุ่ม (Group-Value Model) ของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การขึ้น เพื่อต้องการอธิบายว่า ทำไมบุคคลจึงให้คุณค่าต่อการเป็นสมาชิกหรือการเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มสังคม ตัวแบบนี้มีสมมติฐานว่าการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือสังคมถือเป็นรางวัลทางด้านจิตใจ (Psychologically Rewarding) โดยบุคคลต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มและเป็นผู้ร่วมสร้างบรรทัดฐานที่จะคงอยู่ภายในกลุ่ม เหตุผลอีกประการหนึ่งที่บุคคลต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม คือ กลุ่มจะเป็นสิ่งที่ช่วยยืนยันถึงสถานภาพของบุคคล อีกทั้งกลุ่มยังช่วยในการสนับสนุนด้านกำลังใจและความรู้สึกผูกพันแก่บุคคล รวมทั้งเป็นแหล่งทรัพยากรที่สำคัญต่างๆ ของบุคคลด้วย Lind and Tyler ได้ระบุปัจจัยที่ก่อให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการแก่สมาชิกภายในกลุ่มไว้ 3 ประการ ได้แก่ 1) ความเป็นกลาง (Neutrality) 2) ความไว้วางใจ (Trust) และ 3) สถานภาพภายในกลุ่มของบุคคล (A Person's Standing in the Group)

### 2.1 ความเป็นกลาง (Neutrality)

ในความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างบุคคลภายในกลุ่ม บุคคลไม่สามารถได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการเสมอไป ในทางกลับกัน บางครั้งบุคคลต้องมีการประนีประนอมและโอนอ่อนผ่อนตามความต้องการของผู้อื่นด้วย บุคคลจะสันนิษฐานว่าสมาชิกทุกคนในกลุ่มจะได้รับผลประโยชน์อย่างยุติธรรมจากกระบวนการตัดสินใจที่มีความยุติธรรมของกลุ่ม ดังนั้น ความหมายประการแรกของมุมมองค่านิยมกลุ่ม คือ บุคคลจะให้ความสำคัญกับขอบเขตความเป็นกลางของกลุ่ม ซึ่งช่วยในการแก้ไขปัญหาหรือลดความขัดแย้งของพวกเขาได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.2 ความไว้วางใจ (Trust)

โดยธรรมชาติของการเป็นสมาชิกในกลุ่มในระยะยาวจะทำให้บุคคลเกิดความไว้วางใจในจุดมุ่งหมายของผู้อื่นมากยิ่งขึ้น ความไว้วางใจในที่นี้ หมายถึง ความเชื่อมั่นในจุดมุ่งหมายของผู้นำกลุ่มว่า ผู้นำกลุ่มจะปกครองกลุ่มด้วยความเมตตา กรุณา และปรารถนาที่จะปฏิบัติต่อสมาชิกในกลุ่มอย่างยุติธรรมและชอบด้วยเหตุผล เนื่องจากบุคคลอาจจะต้องอยู่กับองค์การเป็นระยะเวลานาน ความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์การจึงขึ้นอยู่กับการทำงานที่บุคคลสามารถพยากรณ์ได้ว่าจะมีสิ่งใดเกิดขึ้นกับตนเองต่อไปในอนาคต หากบุคคลเชื่อว่าผู้นำองค์การพยายามที่จะปฏิบัติต่อตนเองอย่างยุติธรรมจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความผูกพันต่อองค์การในระยะยาวมากยิ่งขึ้น แต่เมื่อใดก็ตามที่ความไว้วางใจถูกทำลาย เช่น การให้บุคคลออกจากงานโดยไม่มีเหตุผล ในกรณีที่องค์การต้องการลดขนาดลง เมื่อนั้นการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การของบุคคลก็จะถูกล่วงละเมิดเช่นกัน

## 2.3 สถานภาพภายในกลุ่มของบุคคล (A Person's Standing in the Group)

วิธีการปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกันระหว่างบุคคลในสังคมทำให้บุคคลทราบถึงสถานภาพของตนเองภายในกลุ่มว่าอยู่ในระดับใด บุคคลที่เป็นสมาชิกภายในกลุ่มที่ได้รับการปฏิบัติจากผู้นำกลุ่มด้วยความสุภาพ ให้เกียรติ และให้ความเคารพจะถือว่าบุคคลผู้นั้นมีสถานภาพในระดับสูงภายในกลุ่ม ในทางกลับกัน หากบุคคลที่เป็นสมาชิกภายในกลุ่มได้รับการปฏิบัติจากผู้นำกลุ่มด้วยความไม่สุภาพจะถือว่าบุคคลผู้นั้นมีสถานภาพในระดับต่ำภายในกลุ่มและหากผู้นำกลุ่มให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของสมาชิกจะทำให้บุคคลเกิดความตระหนักในสิทธิของตนที่จะต้องได้รับการเคารพมากยิ่งขึ้น ส่วนการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของสมาชิกจะทำให้บุคคลเกิดความไม่แน่ใจในสถานภาพของตนเองภายในกลุ่ม

ตัวแบบค่านิยมกลุ่มที่กล่าวไว้ข้างต้น มีสมมติฐานว่า บุคคลจะให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ทางสังคมในระยะยาวระหว่างตนเองกับกลุ่มและไม่พิจารณาความสัมพันธ์นั้นในระยะสั้น ดังนั้น จากตัวแบบค่านิยมกลุ่มจึงสันนิษฐานว่า การให้บุคคลดำรงสถานภาพในฐานะสมาชิกภายในกลุ่มอย่างต่อเนื่องสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางเพื่อส่งเสริมการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการของบุคคลในองค์การให้เพิ่มมากขึ้น

## 3. องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ

องค์ประกอบที่สามของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ หมายถึง ความคิดของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมซึ่งประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (Interpersonal Justice) และการรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) โดยการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ หมายถึง ความคิดของเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการแสดงออกผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในองค์การด้วยการให้ความสำคัญ การให้เกียรติ และให้ความเคารพต่อสิทธิของบุคคลในฐานะที่บุคคลนั้นเป็นผู้ที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี จะส่งเสริมให้การรับรู้ความยุติธรรมของบุคคลในองค์การเพิ่มมากขึ้น ในทำนองเดียวกัน หากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น การขออภัยก็เป็นการส่งเสริมให้การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการขออภัยเป็นการแสดงความเสียใจในสิ่งที่เกิดขึ้นและเป็นการหลีกเลี่ยงผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติขององค์การที่มีต่อบุคคล Folger and Skarlicki (2001) ได้กล่าวว่า การแสดงความสุภาพจะเสียต้นทุนน้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับกรณีที่องค์การแสดงความไม่สุภาพ การไม่คำนึงถึงความรู้สึกและไม่ใส่ใจต่อความเจ็บปวดทางอารมณ์ของพนักงานและการทำให้พนักงานได้รับความทุกข์ทรมาน ซึ่งมีแต่จะทำให้เกิดผลเสียต่อองค์การเพิ่มมากขึ้น จากการศึกษาวิจัย พบว่าบ่อยครั้งพนักงานที่พยายามทำร้ายร่างกายผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานของตนทำไปเพื่อต้องการแก้แค้น เนื่องจากการรับรู้ว่าตนเองได้รับการปฏิบัติด้วยความไม่สุภาพและไม่ยุติธรรม Folger and Skarlicki ได้สรุปในประเด็นนี้ว่า ความสุภาพมีต้นทุนต่ำกว่าที่คาดและมีประโยชน์มากกว่าที่คิด ส่วนการรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ความคิดของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขององค์การที่บุคคลให้ความสนใจหรือต้องการทราบ บุคคลควรจะได้รับข้อมูล คำชี้แจง เหตุผล และคำอธิบายเกี่ยวกับกระบวนการขององค์การที่ใช้ในการตัดสินใจเรื่องผลตอบแทนของบุคคล โดยข้อมูลข่าวสารที่ก่อให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรมนั้น จะต้องเป็นข้อมูลข่าวสารที่มีเจตนาที่ชัดเจน ปราศจากการปิดบังซ่อนเร้น มีความถูกต้อง และอยู่บนพื้นฐานของเหตุผล เนื่องจากรูปแบบของการรับรู้ความยุติธรรมในด้านนี้เป็นการเผยแพร่หรือแบ่งปันข้อมูลข่าวสารจึงนำคำว่า ข้อมูลข่าวสาร (Informational) มาใช้เป็นคำจำกัดความของการรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสารในองค์การ

จากการศึกษาวิจัยของ Greenberg(2002) เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การและการรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสารในองค์การ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานในองค์การขนาดใหญ่แห่งหนึ่งเกี่ยวกับประกาศ 2 ฉบับที่ห้ามพนักงานสูบบุหรี่ในสถานที่ทำงาน โดยประกาศทั้ง 2 ฉบับมีความแตกต่างกันในด้านของปริมาณข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความจำเป็นในการห้ามพนักงานสูบบุหรี่และระดับของปฏิสัมพันธ์ที่องค์การแสดงออกต่อพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากการประกาศ พนักงานบางคนรับรู้ข้อมูลจำนวนมากเกี่ยวกับเหตุผลในการประกาศห้ามสูบบุหรี่ ในขณะที่พนักงานบางคนรับรู้ข้อมูลเพียงเล็กน้อย นอกจากนี้ พนักงานบางคนยังรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเอาใจใส่ต่อพนักงานขององค์การ เช่น องค์การทราบว่านโยบายการงดสูบบุหรี่ในสถานที่ทำงานเป็นนโยบายใหม่ที่อาจสร้างความทรมานให้กับพนักงานที่สูบบุหรี่ การสูบบุหรี่คือการเสพติดและยากที่จะเลิก องค์การได้ตระหนักถึงความเป็นจริงในประการนี้เป็นอย่างดีและโปรดเข้าใจด้วยว่า องค์การไม่มีเจตนาที่จะให้พนักงานต้องทรมาน เป็นต้น ในขณะที่พนักงานบางคนรับรู้ข้อความเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่แสดงถึงความไม่เอาใจใส่ต่อพนักงานขององค์กร เช่น องค์กรตระหนักดีว่าเป็นการยากที่พนักงานจะเลิกสูบบุหรี่ แต่การกำหนดนโยบายงดสูบบุหรี่ในสถานที่ทำงานจะสร้างผลประโยชน์ให้กับองค์กรได้ดีที่สุด และแน่นอน การคำนึงถึงธุรกิจขององค์กรต้องมาเป็นอันดับแรก เป็นต้น ทั้งนี้ที่มีการประกาศใช้นโยบายนี้ พนักงานทั้งหมดได้ถูกสำรวจในด้านการยอมรับนโยบายงดสูบบุหรี่ในสถานที่ทำงาน แม้ว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมในการสูบบุหรี่อย่างหนักจะไม่สามารถยอมรับนโยบายนี้ได้ในระยะแรก แต่หลังจากที่องค์กรดีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่แสดงถึงความเอาใจใส่ต่อความรู้สึกของพนักงานมากขึ้น พนักงานเหล่านี้ก็เกิดการยอมรับนโยบายนี้ได้มากขึ้นเช่นกัน ในทางกลับกัน พนักงานที่ไม่สูบบุหรี่สามารถยอมรับนโยบายนี้ได้โดยง่ายไม่ว่าองค์กรจะเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่แสดงถึงความเอาใจใส่ต่อความรู้สึกของพนักงานหรือไม่ก็ตาม อย่างไรก็ตาม พนักงานทุกคนในองค์กรไม่ว่าจะสูบบุหรี่หรือไม่ต่างก็ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรซึ่งเกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่แสดงถึงความเอาใจใส่ต่อความรู้สึกของพนักงาน

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในแต่ละองค์ประกอบต่างก็ช่วยส่งเสริมการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในด้านต่างๆ ของบุคคลให้มากขึ้น เมื่อพิจารณาจากแนวคิดของนักวิชาการแต่ละท่านเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ในการวิจัยนี้สามารถสรุปองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยจำแนกออกเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน หมายถึง การแปลความหมายข้อมูลของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการจัดสรรหรือแบ่งปันผลตอบแทนผลลัพธ์หรือรางวัลของมหาวิทยาลัย โดยมีหลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนของมหาวิทยาลัย โดยมีหลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร ได้แก่ 1) ความเป็นธรรม (Equity) หลักเกณฑ์ความเป็นธรรม หมายถึง การที่พนักงานได้รับผลตอบแทนหรือรางวัลที่เหมาะสมกับสิ่งที่ตนเองได้สร้างสรรค์หรือทุ่มเทให้กับองค์กร 2) ความเสมอภาค (Equality) หลักเกณฑ์ความเสมอภาค หมายถึง การที่พนักงานทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการได้รับผลตอบแทนหรือรางวัลโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล และ 3) ความต้องการ (Need) หลักเกณฑ์ความต้องการ หมายถึง การที่ผลตอบแทนหรือรางวัลนั้นจะต้องจัดสรรโดยพิจารณาพื้นฐานความต้องการของพนักงานแต่ละคน

2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง การแปลความหมายข้อมูลของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมของวิธีการหรือกระบวนการของมหาวิทยาลัยที่ใช้ในการตัดสินเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์หรือผลตอบแทน ตัวชี้วัด 6 ประการที่ทำให้กระบวนการที่นำมาใช้เกิดการรับรู้ความยุติธรรม ซึ่งกระบวนการนั้นจะต้อง 1) มีความเสมอภาค 2) ปราศจากอคติ 3) มีความถูกต้องแม่นยำ 4) สามารถแก้ไขได้ในกรณีที่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น 5) มีความครอบคลุมในประเด็นที่เกี่ยวข้อง และ 6) ตั้งอยู่บนมาตรฐานทางจริยธรรมที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ หมายถึง การแปลความหมายข้อมูลของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการแสดงออกของผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในมหาวิทยาลัยด้วยการให้ความสำคัญ การให้เกียรติ และให้ความเคารพต่อสิทธิของพนักงานในฐานะที่พนักงานนั้นเป็นผู้ที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

4. การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การแปลความหมายข้อมูลของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการของมหาวิทยาลัย การตัดสินใจเรื่องผลตอบแทนของพนักงานให้มีความสนใจหรือต้องการทราบ โดยข้อมูลข่าวสารที่ก่อให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรมนั้น จะต้องเป็นข้อมูลข่าวสารที่มีเจตนาที่ชัดเจนปราศจากการปิดบังซ่อนเร้น มีความถูกต้องและอยู่บนพื้นฐานของเหตุและผล

## 2.2.2 ความพึงพอใจในงาน

### 2.2.2.1 ความหมายความพึงพอใจในงาน

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

Locke (1976) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่าเป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ทางบวกที่บุคคลมีต่องานสามารถประเมินได้จากงานที่ปฏิบัติหรือประสบการณ์การทำงาน

Spector (1997) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกที่บุคคลนั้นมีต่องาน ซึ่งสามารถประเมินได้ว่าชอบหรือไม่ชอบในงานที่ปฏิบัติ

Flecher (2001) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของพยาบาลเกี่ยวกับทัศนคติและประสบการณ์ที่เกิดจากการทำงาน

Robbins (2001) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าหมายถึง ทัศนคติที่บุคคลมีต่องาน ถ้าบุคคลมีทัศนคติทางบวก ผู้นั้นจะมีความพึงพอใจในงานสูง แต่ถ้ามีทัศนคติทางลบ บุคคลก็จะไม่มีความพึงพอใจในงาน

Shaver and Lacey (2003) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานของพยาบาลไว้ว่าเป็นความรู้สึกของพยาบาลที่มีต่อผู้บริหารและมีต่องาน การปฏิบัติกรพยาบาลในฐานะที่เป็นอาชีพอย่างหนึ่ง

สรุป ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่เป็นความรู้สึกที่ได้รับจากการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ สะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมในการทำงานว่าพอใจ ไม่พอใจ มีความสุขหรือไม่มีความสุข

### 2.2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

แนวคิด ทฤษฎีที่แสดงความพึงพอใจในงานมี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทฤษฎีเชิงเนื้อหา ซึ่งมองความต้องการของบุคคลจากการกระทำ โดยเราสามารถคาดคะเนความต้องการจากการกระทำของบุคคลนั้น ตัวอย่างเช่น ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow's Theory) และทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก; และคณะ (Herzberg Theory) อีกกลุ่มหนึ่งเป็นกลุ่มทฤษฎีเชิงกระบวนการในกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับกระบวนการที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานมากกว่าจะให้ความสำคัญของความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน โดยมองถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน เช่น ความคาดหวัง ความต้องการ ค่านิยม เป็นต้น ตัวอย่าง ทฤษฎีในกลุ่มนี้ คือ ทฤษฎีความเสมอภาค ทฤษฎีกลุ่มอ้างอิง และทฤษฎีความต้องการและการตอบสนองค่านิยม โดยนักวิชาการทั้ง 2 กลุ่ม มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของคน มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาค้นคว้า และตั้งทฤษฎีไว้มากมาย ดังต่อไปนี้

#### 1. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์

ทฤษฎีการจูงใจของ Maslow (1954) ซึ่งได้ให้ทัศนะว่ามนุษย์เรามีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ และความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งจูงใจต่อไป มาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of needs) ออกเป็น 5 ชั้น คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรคและความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย มาสโลว์ชี้ให้เห็นว่าบุคคลใดก็ตามที่ยังอยู่ในภาวะการขาดแคลนอาหาร ความปลอดภัย การเข้าสังคม และความมีชื่อเสียงแล้ว บุคคลนั้นจะมีความต้องการในเรื่องอาหารมากกว่าสิ่งใด

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นความต้องการที่อยู่ระดับสูงขึ้นไปจะมีความสำคัญก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย เช่น ความเจ็บป่วย ความสูญเสียทางเศรษฐกิจ และเมื่อพิจารณาจากทัศนะของฝ่ายบริหารแล้ว ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะหมายถึง การให้ความแน่นอนหรือการรับประกันต่อความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มั่นคงในหน้าที่การงานและการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงินแก่ผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งในปัจจุบันนี้จะเห็นได้ว่าความต้องการของสภาพแรงงานที่มีต่อฝ่ายบริหารนั้น นอกจากความต้องการที่เกี่ยวกับการเพิ่มผลตอบแทนทางการเงินให้สูงขึ้นแล้วยังมีความต้องการเกี่ยวกับความมั่นคงของงานและผลประโยชน์พิเศษอื่นๆ อีกด้วย

3. ความต้องการทางด้านสังคม เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมก็จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมคนตามปกติคนมีลักษณะนิสัยชอบอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความต้องการทางด้านนี้จึงเป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกที่ตัวเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ คนต้องการเพื่อนไม่ว่าจะเป็นเพื่อนบ้านหรือเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นหรือมีชื่อเสียง เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ ความสามารถ มีความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ มีเกียรติ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับนับถือของผู้อื่น และความต้องการทางด้านสถานภาพ เป็นต้น

5. ความต้องการที่จะให้เกิดความสำเร็จ ความสมหวังในชีวิตของตนเอง ความต้องการประเภทนี้เป็นความต้องการระดับสูงสุดเป็นความต้องการที่ยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง ความต้องการชนิดนี้มีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสำเร็จที่บุคคลได้รับลำดับขั้นต้นๆ ที่ผ่านมา เพราะเมื่อบุคคลได้รับความสำเร็จในระดับต้นๆ ที่ผ่านมาจะเกิดความมานะและเห็นว่าความต้องการในลำดับถัดๆ ไป เป็นสิ่งท้าทายที่จะต้องเอาชนะให้ได้ เช่น ความต้องการได้ยศได้ตำแหน่งสูงสุด เป็นต้น

## 2. ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก และคณะ (Herzberg's two-factor theory)

Herzberg, Mansner and Syndeman (1959) ได้เสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงาน โดยรายละเอียดของทฤษฎี 2 ปัจจัย มีดังนี้

### 2.1 ปัจจัยกระตุ้น (Motivational Factors)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเป็นปัจจัยที่ทำให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มี 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน (Work achievement) หมายถึง ผลของงานที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย ได้รับการเชื่อถือไว้วางใจและได้รับการสนับสนุนจากผู้อื่น

3. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Job advancement) หมายถึง การที่ได้มีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งได้โอกาสเข้ารับการอบรม ดูงาน ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มและได้รับวุฒิสูงขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) ภาระหน้าที่ที่ปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ
5. ลักษณะงาน (Job attributer) ประเภทของงานที่มีความท้าทายและน่าสนใจอยากปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคคล

## 2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

เป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้ามีปัจจัยเหล่านี้ในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่พึงพอใจในงานได้ โดยมี 5 ประการ คือ

1. นโยบายและการบริหาร (Policy and administration) หมายถึง หลักการแผนการหรือแนวทางของการปฏิบัติงานที่นำไปสู่เป้าหมายที่ชัดเจน
2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง การวินิจฉัย สั่งการ การมอบหมาย การควบคุม กำกับ นิเทศ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
3. เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary) หมายถึง รายได้ประจำ และค่าตอบแทนประเภทอื่นนอกเหนือจากเงินเดือน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) หมายถึง การมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทั่วไปที่เป็นองค์ประกอบภายนอกซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

### 2.2.2.3 ปัจจัยในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

นักวิชาการหลายท่านได้อธิบายถึงปัจจัยในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานไว้ ดังต่อไปนี้

Herzberg, Mansner and Synderman (1959) ได้แสดงถึงมิติที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานและมีผู้นำไปเป็นองค์ประกอบในการวัดความพึงพอใจในงานไว้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน ซึ่งประกอบด้วย

1. ความสำเร็จของงาน (Work achievement) หมายถึง ผลของงานที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย ได้รับการเชื่อถือไว้วางใจและได้รับการสนับสนุนจากผู้อื่น
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Job advancement) หมายถึง การที่ได้มีโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งได้มีโอกาสเข้ารับการอบรม ดูงาน ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มและได้รับวุฒิสูงขึ้น
4. ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) ภาระหน้าที่ที่ปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ลักษณะของงาน (Job attributer) ประเภทของงานที่มีความท้าทายและน่าสนใจอยากปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถของบุคคล
6. นโยบายและการบริหาร (Policy and administration) หมายถึง หลักการแผนการหรือแนวทางของการปฏิบัติงานที่นำไปสู่เป้าหมายที่ชัดเจน
7. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง การวินิจฉัย สั่งการ การมอบหมายงาน การควบคุม กำกับ นิเทศ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
8. เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary) หมายถึง รายได้ประจำ และค่าตอบแทนประเภทอื่นนอกเหนือจากเงินเดือน
9. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) หมายถึง การมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา
10. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions) สภาพแวดล้อมทั่วไปที่เป็นองค์ประกอบภายนอกซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

Vroom (1964) กล่าวว่า มิติของปัจจัยในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานมี 6 ด้าน คือ

1. การนิเทศงาน (Supervision) เป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการบังคับบัญชาหรือการนิเทศงาน
2. กลุ่มผู้ร่วมงาน (The work group) หมายถึง ความร่วมมือกันในการทำงาน การมีหัวหน้างานที่เป็นมิตรจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน
3. ลักษณะงาน (Job content) หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับงานหรือรายละเอียดในหน้าที่การงาน
4. เงินเดือนหรือค่าจ้าง (Salary and Wagers) ในด้านของความเหมาะสมและยุติธรรม
5. โอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง (Promotional opportunities) ตามความคาดหวังที่ต้องการ
6. ชั่วโมงการทำงาน (Hour of work) ครอบคลุมถึงความสามารถในการใช้เวลาว่างที่เหลือจากงานในการทำกิจกรรมอื่นๆ

Smith, Kendell and Hulin (1969 cited in Luthan, 1995) ได้แสดงมิติปัจจัยในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานมี 5 ประการคือ

1. ลักษณะงาน (The work itself) หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน ความน่าสนใจ ทำลายความสามารถของงานที่ปฏิบัติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ความพึงพอใจต่อรายได้ที่ได้รับจากค่าตอบแทนในการทำงาน

3. โอกาสก้าวหน้า (Promotion opportunities) หมายถึง ความพึงพอใจอันเกิดจากการได้รับโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม

4. การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง ความพึงพอใจในการบังคับบัญชาในด้านของความสามารถ ความช่วยเหลือเกี่ยวกับเทคนิคในการทำงาน

5. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) หมายถึง ความพึงพอใจในบรรยากาศของการทำงานร่วมกันเป็นทีม การได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

Munson and Heda (1974) ได้พัฒนาแนวคิดความพึงพอใจในงาน โดยอาศัยทฤษฎีการจูงใจของ Maslow มาประเมินความพึงพอใจในงานให้เด่นชัดยิ่งขึ้น โดยแบ่งมิติปัจจัยในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานภายนอก (Extrinsic satisfaction) เป็นความพึงพอใจในงานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการจากการทำงาน เป็นผลจากการจ้างงานภายในองค์การ ประกอบด้วย อยุติธรรมของสภาพการปฏิบัติงานภายในองค์การในการพิจารณาความดีความชอบ การออกนโยบายต่างๆ ความปลอดภัยในการทำงาน รางวัลตอบแทนด้านการเงิน เช่น เงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่างๆ

2. ความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal satisfaction) เป็นความพึงพอใจของบุคคลที่แสดงออกถึงความต้องการที่จะมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นภายในองค์การ ต้องการให้บุคคลอื่นเข้าใจปัญหาและความยากลำบากในการปฏิบัติงานและการมีโอกาสได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

3. ความพึงพอใจในงานด้านการมีส่วนร่วม (Involvement satisfaction) เป็นความพึงพอใจที่ได้แสดงออกในความต้องการมีอำนาจ (Power) ได้แก่ การมีอำนาจหน้าที่ การได้มีโอกาสร่วมในการกำหนดวิธีการและเป้าหมายในการปฏิบัติงานภายในองค์การ

4. ความพึงพอใจในงานภายใน (Intrinsic satisfaction) เป็นความพึงพอใจที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ การได้มีโอกาสใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถอย่างเต็มที่ ได้ทำสิ่งที่สำคัญและมีคุณค่า ทำทหายการทำงาน รวมทั้งมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานและมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

Locke (1976) ได้เสนอปัจจัยในการทำงานที่ใช้วัดความพึงพอใจในงานไว้ 9 ประการ คือ

1. งาน ได้แก่ ความยากง่าย ความท้าทายและปริมาณที่เหมาะสม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ค่าตอบแทนต้องมีความยุติธรรมและเท่าเทียมในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานประเภทเดียวกัน และคุณสมบัติเหมือนกัน

3. ความก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งอย่างมีหลักการและยุติธรรม

4. การได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล ได้แก่ บำเหน็จ บำนาญ สวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล การให้วันหยุด

6. สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน เวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน

7. หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา ได้แก่ รูปแบบการนิเทศงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ และทักษะในการบริหารงาน

8. ผู้ร่วมงาน ที่มีความรู้ความสามารถ มีการช่วยเหลือกันและมีไมตรีจิตอันดี

9. องค์การและการจัดการ ได้แก่ นโยบาย การบริหารงานภายในองค์การ

Slavit, Stamps, Piedmonte and Haase (1978) ได้สรุปมิติปัจจัยในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของกลุ่มวิชาชีพด้านสุขภาพไว้ 6 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นเงินและผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

2. ความเป็นอิสระ (Autonomy) หมายถึง ปริมาณงานที่สามารถทำได้อย่างมีอิสระได้ใช้ความคิดริเริ่มของตนเอง โดยที่หน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติและผู้บังคับบัญชายนดีเปิดโอกาสให้ทำและได้รับการยอมรับ

3. การกำหนดภาระหน้า (Task requirement) หมายถึง ประเภทของงานและลักษณะงานรวมถึงความยากง่ายในงานที่ปฏิบัติ

4. นโยบายขององค์การ (Organization policies) หมายถึง นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน

5. การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) หมายถึง การมีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกวิชาชีพของตนเอง และของบุคคลอื่น รวมทั้งการเห็นประโยชน์ของงาน

6. สถานภาพของวิชาชีพ (Professional status) หมายถึง ความรู้สึกถึงความสำคัญของวิชาชีพทั้งในมุมมองของตนเองและของผู้อื่น รวมทั้งการเห็นประโยชน์ของงาน

Mueller and McCloskey (1990 อ้างถึงในพิเชษฐ คำภาเครือ, 2541) ได้แบ่งมิติปัจจัยในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน โดยใช้กรอบแนวคิดพื้นฐานเดิมของ McCloskey

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(1974) ที่พัฒนามาจากทฤษฎีความต้องการของ Maslow เพื่อใช้ประเมินความพึงพอใจในงานเป็น 8 ด้าน คือ

1. สิ่งตอบแทนภายนอก (Extrinsic reward) หมายถึง ค่าจ้าง เงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษที่ได้รับจากการทำงาน

2. ตารางเวลาปฏิบัติงาน (Scheduling) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน การแลกเปลี่ยนเวร การปฏิบัติงานในวันธรรมดา วันหยุดประจำสัปดาห์ ค่าชดเชยในการอยู่เวรวันหยุด

3. ความสมดุลระหว่างงานกับครอบครัว (Famil/work balance) หมายถึง เวลาในการทำงานกับเวลาที่ทำให้ครอบครัวมีความเหมาะสม ได้แก่ การทำงานล่วงเวลา การลาคลอด การดูแลเลี้ยงดูบุตร เป็นต้น

4. ผู้ร่วมงาน (Co-workers) หมายถึง บุคลากรในทีมสุขภาพและบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลทุกระดับในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานร่วมกัน

5. การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) หมายถึง โอกาสและการมีส่วนร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมและวิชาชีพในขณะทำงานและหลังกลับจากทำงาน

6. โอกาสในวิชาชีพ (Professional opportunities) หมายถึง โอกาสและการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกับแผนก สถาบันการศึกษาและองค์การวิชาชีพรวมทั้งการมีส่วนร่วมในการทำวิจัย การเขียนบทความและเผยแพร่ผลงานวิชาการ

7. การยกย่องชมเชย/การยอมรับ (Praise/Recognition) หมายถึง ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้นิเทศและเพื่อนร่วมงานและความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือเพื่อนร่วมงาน

8. การควบคุม/ความรับผิดชอบ (Control/Responsibility) หมายถึง การมีส่วนร่วมในหน่วยงานและองค์การในการควบคุมการทำงานและมีความรับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย วางแผน และตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่างๆ เป็นต้น

Spector (1997) ได้วิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานไว้ 9 ด้าน คือ

1. ลักษณะงาน (Nature of work) หมายถึง ความมีอิสระในการทำงานและลักษณะงานที่ทำทลายความสามารถ

2. โอกาสก้าวหน้าในงาน (Promotion) หมายถึง การได้รับโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเหมาะสมกับความสามารถและให้โอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ เพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนาวิชาชีพที่ความก้าวหน้า

3. การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความรู้สึกเกี่ยวกับการปฏิบัติดูแล การส่งเสริม สนับสนุนของผู้บังคับบัญชาและความเสมอภาคในการบังคับบัญชา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Contingent rewards) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในการร่วมวางแผนเป้าหมายการทำงาน การปฏิบัติงานอย่างอิสระ ได้แสดงออกถึงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ได้รับมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบเป็นการรับรู้ถึงคุณค่าของตนเองจากแรงจูงใจภายใน

5. สภาพการทำงาน (Operating procedures) หมายถึง ความชัดเจนในเป้าหมาย การปฏิบัติงานและมีแนวทางในการทำงาน

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การได้รับข้อมูลข่าวสาร การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการสื่อสารอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา

7. ค่าจ้าง หรือเงินเดือน (Pay) หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

8. ประโยชน์เกื้อกูล (Benefit) หมายถึง ค่าตอบแทนอื่นที่นอกเหนือจากเงินเดือน

9. ผู้ร่วมงาน (Co-worker) หมายถึง กลุ่มผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน

การวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปปัจจัยในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในงานให้บุคคลในองค์การ มีพฤติกรรมที่ดีในการทำงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แบ่งเป็น 9 ประการคือ

1. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานจากการได้รับการยอมรับนับถือ ได้รับการไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน การยอมรับนี้จะเป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถและคุณความดี

2. ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานจากการทำงานที่น่าสนใจ งานที่ท้าทาย ความคิดริเริ่ม มีความท้าทายและตรงกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน

3. ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในงานนั้นๆ โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

4. ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานจากการได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การเลื่อนขั้นเงินเดือน รวมทั้งการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

5. นโยบายและการบริหาร หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานที่มีต่อหลักการแผนการ รูปแบบหรือแนวทางการปฏิบัติงานที่นำไปสู่เป้าหมายที่ชัดเจนในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการวินิจฉัย สั่งการ การมอบหมายงาน การควบคุม กำกับ นิเทศ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย

7. เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานที่ต่อรายได้ประจำ และค่าตอบแทนประเภทอื่นที่นอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับมาจากการปฏิบัติงานที่เหมาะสมเพียงพอตามความคาดหวัง

8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานในการที่ได้มีกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีความรู้ ความสามารถ มีการช่วยเหลือให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทั้งระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและระหว่างผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน

9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานที่มีต่อสภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

## 2.2.3 ความผูกพันต่อองค์กร

### 2.2.3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ในทางจิตวิทยาเชื่อว่า การอยู่ร่วมกับองค์กร คือ ความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรหรือเรียกอีกอย่างว่า ความผูกพันต่อองค์กร ประเด็นสำคัญในเรื่องนี้ คือ บุคคลจะมีความผูกพันต่องาน องค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ สาขาวิชาชีพ อาชีพหรือการปฏิบัติงานโดยทั่วไป โดยแนวคิดเหล่านี้ได้ปรากฏอยู่ในการศึกษาวิจัยทางด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรม แต่รูปแบบของความผูกพันต่อองค์กรจะมีความแตกต่างกันหรือไม่หรืออาจจะมีรูปแบบที่แตกต่างกันแต่ต้องพึงพาดำเนินกันหรืออาจจะมีนิยามต่างๆ มากมายในการจำกัดความ แต่ในปัจจุบัน ความผูกพันต่อองค์กรถือเป็นปัจจัยด้านทัศนคติของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานประการหนึ่งที่ถูกศึกษาวิจัยอย่างกว้างขวาง (Jewell, 1998 : 256; Spector, 2003 : 231) เนื่องจากในระยะแรกของการศึกษารูปแบบของความผูกพันต่อองค์กรยังไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจน นักวิชาการจึงได้ระบุชื่อความผูกพันต่อองค์กรไว้หลายรูปแบบ เช่น ความผูกพันต่อองค์กรด้านค่านิยม (Value Commitment) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเป็นหนึ่งเดียว (Identification Commitment) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective Commitment) ความผูกพันต่อองค์กรในเชิงผลประโยชน์ (Calculative Commitment) และความผูกพันต่อองค์กรด้านผลประโยชน์ (Continuance Commitment) เป็นต้น ซึ่งในแต่ละรูปแบบก็มีความหมายและลักษณะแตกต่างกันไป โดยนักวิชาการได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้หลายความหมาย ได้แก่

Jewell (1998 : 256) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ระดับ

ของความสัมพันธ์ตามการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Krumm (2000 : 221) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง ระดับของความปรารถนาของบุคคลที่ต้องการดำรงสถานภาพในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การโดยมีพื้นฐานอยู่บนความรู้สึกผูกพันและความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ

Greenberg (2002 : 130) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง ระดับของความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์การที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่และมีความกระตือรือร้นที่จะดำรงสถานภาพในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การต่อไป

Schultz (2002 : 268) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง ระดับความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวหรือความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์การที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งประกอบด้วยการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานด้วยความวิริยะอุตสาหะเพื่อองค์การและความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงสถานภาพเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

Greenberg and Baron (2003 : 160) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวและความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์การที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่และ/หรือไม่มีความต้องการที่จะออกจากองค์การไป

Levy (2003 : 298) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง ความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นระหว่างความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวและความผูกพันของบุคคลกับองค์การที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่

Muchinsky (2003 : 312) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในด้านความจงรักภักดีที่มีต่อองค์การ

Nelson and Quick (2003 : 125) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง ความรู้สึกผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์การอย่างเหนียวแน่น

Spector (2003 : 231) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง ความผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์การ ซึ่งประกอบด้วยการยอมรับเป้าหมายขององค์การ ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถเพื่อองค์การและความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานร่วมกับองค์การต่อไปของบุคคล

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่สังกัดอยู่ อันรวมไปถึงความศรัทธา ความเสียสละ ทุ่มเท และความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์การที่ตนสังกัดอยู่

### 2.2.3.2 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

ระยะแรก แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การยังคงมีความขัดแย้งกันในประเด็นที่ว่า ความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นปรากฏการณ์ด้านทัศนคติ (Attitudinal Phenomenon) หรือเป็นปรากฏการณ์ด้านพฤติกรรม (Behavioral Phenomenon) โดยนักทฤษฎีด้านพฤติกรรมมีความคิดเห็นเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สอดคล้องกันว่า ความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยหลายมิติ แต่งานวิจัยที่มีอยู่ในขณะนั้นยังไม่สามารถจำแนกองค์ประกอบและระบุถึงปัจจัยเหตุและปัจจัยผลของความผูกพันต่อองค์การได้อย่างสมบูรณ์ การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การจึงแตกแขนงออกเป็นหลายแนวคิด สังเกตได้จากชื่อองค์ประกอบต่างๆ ของความผูกพันต่อองค์การที่นักวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การในเชิงทัศนคติ (Attitudinal Commitment) หลายท่านได้ระบุไว้แตกต่างกันและความขัดแย้งในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การก็ยังคงปรากฏอยู่ในการจำแนกประเภทของความผูกพัน แม้ว่านักวิชาการจะมีความเห็นขัดแย้งกันในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ แต่การศึกษาก็มุ่งศึกษาเพื่อแสวงหาคำอธิบายและข้อสรุปเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ โดยอาศัยการบูรณาการร่วมกับแนวคิดในการปฏิบัติงานและการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์ (Jaros, Jermier, Koehler and Sincich, 1993 : 952-953)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (Jewell, 1998; Greenberg, 2002; Schultz, 2002; Greenberg and Baron, 2003; Levy, 2003; Nelson and Quick, 2003; Riggio, 2002; Spector, 2003) พบว่า การศึกษาวิจัยในศาสตร์สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมนิยมใช้ตัวแบบความผูกพันต่อองค์การ 3 องค์ประกอบ ในงานวิจัยอย่างกว้างขวาง ผู้ที่พัฒนาตัวแบบนี้คือ John Meyer and Natalie Allen ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านความผูกพันต่อองค์การ เนื่องจากเป็นผู้ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้อย่างจริงจัง (Jewell, 1998; Greenberg, 2002; Greenberg and Baron, 2003; Levy, 2003) โดย Meyer and Allen ได้จำแนกองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การไว้ดังนี้

#### **องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affective Commitment)**

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดและมีความสำคัญสำหรับองค์การในเชิงจิตวิทยา คือ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ซึ่งมีรากฐานมาจากงานของ Kanter โดย Kanter ได้นิยามความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า หมายถึง ความตั้งใจของบุคคลที่จะอุทิศแรงกายแรงใจและความจงรักภักดีให้กับองค์การและความผูกพันในด้านจิตใจของบุคคลที่มีต่อกลุ่ม ส่วนนักวิชาการ ได้แก่ Lee, Buchanan Porter, Steers, Mowday and Boulian (Lee, 1971; Buchanan, 1974a, 1974b; Porter, Steers, Mowday, and Boulian, 1974 cited in Jaros, Jermier, Koehler, and Sincich, 1993 : 953-954) ได้มุ่งศึกษาและพิจารณาความผูกพันต่อองค์การในเชิงความรู้สึกเป็นเจ้าของและเป็นประสบการณ์ด้านความจงรักภักดีของบุคคล

O'Reilly and Chatman (1986 cited in Jaros, Jermier, Koehler and Sincich, 1993 : 954) ได้นิยามความหมายของความผูกพันต่อองค์การด้านความเป็นหนึ่งเดียว (Identification Commitment) ไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกภาคภูมิใจของบุคคลที่มีต่อองค์การและมีความปรารถนาที่จะร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ Allen and Meyer (1990) ได้นิยามความหมายของความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affective Commitment) ไว้ว่า เป็นความรู้สึกผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์การในเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การและมีความสุขเมื่อได้เป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์การซึ่งมีความแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment) ที่เป็นการผูกพันที่สะท้อนภาพออกมาได้ง่ายในด้านของการคำนวณผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้นในความผูกพันระหว่างบุคคลกับองค์การ ส่วนความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affective Commitment) จะหมายถึงความผูกพันที่สามารถเกิดขึ้นได้ในด้านของอารมณ์ความรู้สึกผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์การ

แม้ว่าการศึกษาวิจัยจำนวนมากได้ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ งานวิจัยเหล่านี้เกือบทั้งหมดได้พยายามสรุปแนวคิดและวัดความผูกพันทางด้านจิตใจในงานวิจัยที่ใช้นิยามความผูกพันของ Porter เป็นหลักในการศึกษา พบว่า รายละเอียดด้านองค์ประกอบของความรู้สึกผูกพันจะมีความสำคัญน้อยกว่าความปรารถนาที่จะอยู่ร่วมกับองค์การและความตั้งใจที่จะใช้ความวิริยะเพื่อองค์การของบุคคล องค์ประกอบประการที่สามในตัวแบบของ Porter คือ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การได้ถูกศึกษาวิจัยมากเช่นกัน แต่ก็ไม่ได้มุ่งประเด็นไปยังองค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึกมากนัก ทั้งนี้ Porter จะมุ่งศึกษาความเชื่อทางศีลธรรมและการรับรู้มากกว่าอารมณ์ความรู้สึกของบุคคล

Allen and Meyer (1990) ได้พยายามจำแนกประเภทอารมณ์ความรู้สึกที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การให้มีความชัดเจน โดยอาศัยข้อคำถามเชิงโครงสร้างในการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบทางด้านจิตใจ ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ข้อคำถามเหล่านั้นสามารถวัดมิติความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกได้อย่างชัดเจน การศึกษาวิจัยจึงเน้นศึกษาในประเด็นเรื่ององค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึกที่เกี่ยวกับความผูกพันเพียงอย่างเดียว ซึ่งมีความสอดคล้องกับนิยามของความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกในปัจจุบัน คือ เป็นระดับของความผูกพันทางด้านจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์การที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่โดยแสดงออกผ่านทางอารมณ์ ความรู้สึก ได้แก่ ความจงรักภักดี (Loyalty) ความรัก (Affection) ความอบอุ่น (Warmth) ความชอบ (Fondness) ความสุข (Happiness) ความพอใจ (Pleasure) และความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Belongingness) เป็นต้น (Jaros, Jermier, Koehler, and Sincich, 1993 : 954)

ในบางครั้งโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อองค์การต้องประสบปัญหาที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ บุคคลอาจจะเกิดความสงสัยว่าค่านิยมของตนเองยังคงมีความสอดคล้องกับค่านิยมขององค์การหรือไม่ เมื่อกรณีนี้เกิดขึ้น บุคคลอาจจะเกิดคำถามว่า ตนเองยังคงเป็นส่วนหนึ่งขององค์การหรือไม่ หากบุคคลเชื่อว่าไม่ บุคคลอาจจะออกจากองค์การไป ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจจะมีคุณลักษณะอย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่ 1) มีความเชื่อที่เข้มแข็งและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ 2) มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การด้วยความวิริยะอุตสาหะ และ 3) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถกล่าวได้ว่า เป็นความผูกพันในด้านอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กร (Levy, 2003 : 300)

## 2. องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรได้รับอิทธิพลจากทฤษฎีการลงทุน (Side-Bet Theory) ของ Becker เป็นอย่างมาก โดยทฤษฎีนี้ได้พัฒนามาจากแนวคิดเกี่ยวกับการลงทุนที่บุคคลลงทุนให้กับองค์กร เช่น การอุทิศเวลา (Time) และความวิริยะอุตสาหะในการปฏิบัติงาน (Job Effort) การพัฒนาด้านมิตรภาพกับผู้ร่วมงาน (Work Friendships) ด้านทักษะเฉพาะที่ใช้ในองค์กร (Organization Specific Skills) และด้านการยอมรับการปกครองโดยองค์กร (Political Deals) รวมถึงการชดเชยค่าใช้จ่ายเพื่อดึงดูดบุคคลภายนอกให้ตัดสินใจเข้ามาปฏิบัติงานกับองค์กร เป็นต้น และทฤษฎีนี้ยังประกอบด้วยแนวคิดของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนด้านความผูกพัน (Exchange-Theory Concepts of Commitment) ซึ่งกล่าวไว้ว่า ความผูกพันของบุคคลจะพัฒนาขึ้น เนื่องจากความพึงพอใจของบุคคลในด้านรางวัล ผลประโยชน์และสิ่งจูงใจที่องค์กรเสนอให้ โดยรางวัลนั้นจะต้องมอบให้แก่บุคคลเมื่อบุคคลนั้นออกจากองค์กรไปและบุคคลจะรู้สึกเหมือนถูกบังคับให้ผูกพันกับองค์กร หากค่าใช้จ่ายที่ตนเองต้องเสียไป เช่น ค่าใช้จ่ายด้านการเงิน สังคม จิตใจ และด้านอื่นๆ เมื่อออกจากองค์กรมีมูลค่าสูง (Jaros, Jermier, Koehler, and Sincich, 1993 : 953)

แม้ว่านักวิจัยที่ใช้แนวคิดของ Becker เป็นกรอบในการศึกษาวิจัยได้สร้างแนวคิดในการแปลความหมายเชิงพฤติกรรมของความผูกพันขึ้น แต่ก็มีการพัฒนาแนวคิดนี้ไปสู่แนวคิดที่ว่า บุคคลจะเกิดความผูกพันต่อแบบอย่างของพฤติกรรมที่ตนเองให้ความสำคัญ อย่างไรก็ตาม Becker ได้กล่าวถึงความผูกพันในเชิงจิตวิทยาไว้ว่า ความมีอิสระในการกระทำพฤติกรรมใดๆ จะช่วยอธิบายความผูกพันได้ ในการโต้แย้งมุมมองของ Becker ที่ให้ความสำคัญกับการตระหนักของบุคคลถึงผลเสียที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลเลิกกระทำพฤติกรรมใดๆ Allen and Meyer ได้ขยายการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรและสร้างตัวแบบองค์ประกอบในเชิงทัศนคติของความผูกพันต่อองค์กรขึ้น ซึ่งพบว่า รูปแบบหนึ่งของความผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรซึ่งจะสะท้อนระดับความรู้สึกของบุคคลที่เหมือนถูกกักขังหรือถูกบังคับให้อยู่กับองค์กร เนื่องจากการสูญเสียผลประโยชน์ที่สะสมไว้ภายในองค์กรเป็นจำนวนมากหากบุคคลออกจากองค์กรไป (Jaros, Jermier, Koehler and Sincich, 1993 : 953)

องค์ประกอบที่สองของความผูกพันต่อองค์กร คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรหรือบางครั้งเรียกว่า ความผูกพันต่อองค์กรเชิงพฤติกรรม (Behavioral Commitment) (Schultz, 2002 : 270) หมายถึง ความปรารถนาอย่างแรงกล้าของบุคคลที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร เนื่องจากความเชื่อว่าจะต้องเสียผลประโยชน์ต่างๆ หากออกจากองค์กรไป ยิ่งบุคคลปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนานเท่าใด บุคคลก็ยิ่งรู้สึกว่าตนเองสูญเสียในสิ่งที่ลงทุนให้กับองค์กรมากขึ้นเท่านั้น เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บุคคลส่วนใหญ่มีความผูกพันต่องานของตนเอง เนื่องจากไม่ต้องเสี่ยงต่อการสูญเสียในสิ่งที่ตนเองลงทุนให้กับองค์กร ดังนั้น บุคคลอาจจะมี ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรในระดับสูง เนื่องจากการออกจากองค์กรอาจจะทำให้ตนเองสูญเสียผลประโยชน์ ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญและผลประโยชน์อื่นๆ ที่สะสมไว้จากการปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน เป็นต้น จึงถือเป็นเรื่องปกติ หากบุคคลจะกล่าวว่า ตนเองมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรในระดับสูง เนื่องจากมีงานวิจัยพบว่า บุคคลมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานน้อยลง หากทางเลือกที่นำมาพิจารณาตัดสินใจเพื่อเปลี่ยนงานในขณะนั้นมีน้อย

Signs ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรในปัจจุบันมีน้อยลงเมื่อเทียบกับในอดีตที่บุคคลจะแสวงหางานในองค์กรที่มีการจ้างงานตลอดชีพ พนักงานส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานภายในองค์กรแห่งเดียวตลอดอายุการทำงานของตนเอง โดยเริ่มปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับล่างแล้วค่อยๆ เลื่อนตำแหน่งขึ้นไปในระดับสูง แต่ปัจจุบัน สภาพการณ์ได้เปลี่ยนแปลงไป ความมั่นคงปลอดภัยและหลักประกันในการปฏิบัติงานที่องค์กรเสนอให้กับบุคคลเพื่อแลกเปลี่ยนกับความจงรักภักดีของบุคคลจึงลดน้อยลงไป (Greenberg, 2002 : 131; Greenberg and Baron, 2003 : 161-162) ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรอาจกล่าวได้ว่าเป็นความผูกพันที่บุคคลที่มีต่อองค์กรโดยคำนึงถึงสิ่งที่ตนเองได้ลงทุนภายในองค์กรเป็นหลัก (Levy, 2003 : 300)

### 3. องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน

ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานเป็นความผูกพันที่มีพื้นฐานมาจากบรรทัดฐานภายในองค์กรและความเป็นหนึ่งเดียวระหว่างบุคคลกับองค์กร สาระสำคัญของความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรในด้านเป้าหมายและค่านิยมของบุคคลถือเป็นหัวใจของการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร แต่นักวิจัยส่วนใหญ่ในด้านนี้ได้เชื่อมโยงงานวิจัยของตนเองกับแนวคิดของความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานเท่าไรนัก (Jaros, Jermier, Koehler and Sincich, 1993 : 954) โดยทั่วไป การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานจะแปลความหมายขององค์ประกอบนี้เหมือนกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก แต่เมื่อการศึกษาวิจัยได้เพิ่มน้ำหนักในการศึกษาในองค์ประกอบด้านนี้มากขึ้น ความสำคัญขององค์ประกอบด้านบรรทัดฐานที่ได้ถูกมองข้ามไปในระยะแรกจึงเริ่มปรากฏชัดขึ้น

งานวิจัยในระยะหลังจึงให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านบรรทัดฐานและพยายามศึกษาให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานเป็นภาพสะท้อนของความสำนึกในหน้าที่ ความจำเป็นในการปฏิบัติงานหรือหน้าที่ในองค์กร แต่ไม่จำเป็นต้องมีความผูกพันด้านอารมณ์ ความรู้สึก และยังมีความแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับ

องค์การ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงไปตามระดับของผลได้ผลเสียที่บุคคลได้รับจากองค์การ (Jaros, Jermier, Koehler and Sincich, 1993 : 955)

องค์ประกอบที่สามของความผูกพันต่อองค์การ คือ ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานหรือบางครั้งเรียกว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านศีลธรรม (Moral Commitment) (Levy, 2003 : 300) หมายถึง ความรู้สึกสำนึกของบุคคลที่ถือว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติงานให้กับองค์การ เนื่องจากตนเองได้รับความกดดันจากบุคคลรอบข้าง บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานในระดับสูงจะให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของผู้อื่นว่า ผู้อื่นจะคิดกับตนเองอย่างไร หากตนเองออกจากองค์การไป โดยไม่ต้องการทำให้องค์การรู้สึกผิดหวังในตนเอง และไม่ต้องการให้ผู้ร่วมงานคิดถึงตนเองในแง่ร้าย หากตนเองออกจากองค์การไป รวมทั้งมีแนวโน้มที่จะเชื่อว่า ตนเองควร จะปฏิบัติงานให้กับองค์การต่อไป โดยไม่ต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์การ (Greenberg, 2002 : 132; Greenberg and Baron, 2003 : 163; Levy, 2003 : 300)

อย่างไรก็ตาม Meyer, Allen, and Smith ได้สรุปเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของบุคคลในแต่ละองค์ประกอบไว้ ดังนี้ 1) บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจในระดับสูงและยังคงอยู่กับองค์การต่อไป เนื่องจากตนเองต้องการที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์การจริงๆ 2) บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การในระดับสูงและยังคงอยู่กับองค์การต่อไป เนื่องจากตนเองมีความจำเป็นต้องอยู่ และ 3) บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานในระดับสูงและยังคงอยู่กับองค์การต่อไป เนื่องจากตนเองรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ควรทำให้กับองค์การ (Schultz, 2002 : 270)

เมื่อพิจารณาจากแนวคิดของนักวิชาการแต่ละท่านเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การในการวิจัยครั้งนี้จะใช้องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การตามที่ John Meyer and Natalie Allen ได้สรุปและจำแนกไว้ โดยจำแนกตามตัวแบบขององค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางจิตใจของพนักงานที่มีต่อองค์การในแง่ที่พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความใส่ใจในเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์การ มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานเป็นพนักงานขององค์การ

2. ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่าตนจะได้รับสิ่งตอบแทนในแง่ของผลประโยชน์เพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์การโดยแสดงออกในรูปของพฤติกรรมในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์การนั้นต่อไปและไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานไปจากองค์การ

3. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่าตนเป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์การแล้วมีความผูกพันกับองค์การ เพราะเชื่อว่าสิ่งนี้คือความถูกต้องและความ

เหมาะสมที่ควรจะทำ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นหน้าที่หรือเป็นพันธะผูกพันที่ตนในฐานะพนักงานที่เป็นสมาชิกต้องปฏิบัติ

## 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลจากมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

### 2.3.1 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตั้งอยู่เลขที่ 1 ถนนอุทงนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300 พื้นที่ของมหาวิทยาลัยเดิมเป็นส่วนหนึ่งของวังสุนันทา ซึ่งเป็นเขตพระราชฐานภายในบริเวณของพระราชวังดุสิต ซึ่งพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สร้างขึ้นเพื่อเป็นสถานที่พักผ่อนพระอิริยาบถแทนการเสด็จประพาสหัวเมืองและได้รับพระราชทานนามว่า "สวนสุนันทา" ต่อมาในปี พ.ศ.2475 คณะรัฐมนตรีจึงลงมติเห็นสมควรว่า ควรใช้สถานที่นี้ให้เป็นประโยชน์แก่การศึกษาและมอบให้กระทรวงธรรมการ (กระทรวงศึกษาธิการปัจจุบัน) ดำเนินการจัดตั้งให้เป็นสถานศึกษาของชาติ และสถานที่ศึกษานี้ให้ชื่อโดยคงเดิมของสถานที่เพื่อเป็นอนุสรณ์ 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 ทั้งยังได้พระราชทานตราพระราชลัญจกรประจำพระองค์ให้เป็นตราสัญลักษณ์ประจำสถาบันราชภัฏ และเมื่อได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ เมื่อวันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2538 วิทยาลัยครูสวนสุนันทาจึงมีชื่อเป็น "สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา" และในวันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2547 พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 ได้ประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา ยังผลให้สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา ยกฐานะเป็น "มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา" นับแต่นั้นเป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2557 : 2)

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## เป้าหมาย

มหาวิทยาลัยคุณภาพ ชั้นนำเพื่อปวงชน

## 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 และเป็นศูนย์กลางบริการข้อมูลสารสนเทศทางด้านศิลปวัฒนธรรมกรุงรัตนโกสินทร์
5. วิจัย สร้างวัฒนธรรม และองค์ความรู้ สูการพัฒนาท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาภูมิปัญญาไทยสู่อสากล

## วัตถุประสงค์

เพื่อให้พันธกิจของมหาวิทยาลัยเกิดความชัดเจน และสามารถถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในระดับต่างๆ ได้ จึงกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. จัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพเป็นเลิศ เพื่อผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้มีปัญญา มีทักษะวิชาชีพ และมีคุณธรรมที่ตอบสนองกับความต้องการของท้องถิ่นและสังคมยุคเศรษฐกิจฐานความรู้
2. จัดการศึกษาที่หลากหลาย ยืดหยุ่น เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และพัฒนาทักษะด้านภาษา ICT การเรียนรู้ด้วยตนเอง และเรียนรู้ตลอดชีวิตทั้งในระบบ นอกกระบบ และเรียนรู้บนระบบอิเล็กทรอนิกส์และออนไลน์ เพื่อเข้าถึงความรู้ได้ทุกเวลา และให้โอกาสทางการศึกษาแก่ทุกคน
3. พัฒนาคณะและสร้างนวัตกรรม ที่มุ่งสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน หรือท้องถิ่นอย่างยั่งยืน และสู่อสากล
4. ให้บริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่ชุมชนและสังคมอย่างมีคุณภาพและเป็นศูนย์กลางบริการข้อมูลและสารสนเทศทางด้านศิลปวัฒนธรรมกรุงรัตนโกสินทร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. พัฒนาระบบการบริหารจัดการศึกษาเชิงคุณภาพ มีระบบการบริหารทรัพยากร หรือ ERP : Enterprise Resource Planning ที่มุ่งเน้นผลงานเป็นสำคัญ เพื่อก้าวไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน

### วัฒนธรรม

ความดีงามและการปฏิบัติตนในแบบจริยวัตรแบบไทยและความเคารพผู้อาวุโส

ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีพันธกิจที่สำคัญ คือ การผลิตบัณฑิต สร้างและพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรม บริการวิชาการแก่สังคม ทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมและการส่งเสริมวิชาชีพครู ยังต้องมีบทบาทสำคัญในการตอบสนอง ชี้นำ แจ่มเตือน และแก้ปัญหาให้กับชุมชนและสังคม จึงเป็นเสมือนสมองซุ่มกำลังทางวิชาการและจิตวิญญาณของสังคม การที่มหาวิทยาลัยจะสามารถดำเนินภารกิจตามบทบาทหน้าที่ดังกล่าวให้บรรลุผลได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมีความคล่องตัวและมีความอิสระในการดำเนินงานทั้งด้านการบริหารวิชาการ บริหารงบประมาณ และบริหารทรัพยากรต่างๆ และมีเสรีภาพทางวิชาการเพื่อสามารถคิดค้น แสวงหาความรู้ และความจริง เพื่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมและพัฒนาความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการให้กับชุมชนและสังคม ตลอดจนประเทศไทย ที่จะสามารถแข่งขันกับนานาประเทศ ทั้งนี้ ควบคู่กับความรับผิดชอบที่มหาวิทยาลัยพึงมีต่อสังคมและประเทศชาติภายใต้การกำกับและตรวจสอบโดยรัฐและประชาชน ตลอดจนการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย จำเป็นต้องมีเอกภาพเชิงนโยบาย มีระบบการจัดการที่ดี หรือระบบธรรมาภิบาลที่ต้องอาศัยการมีส่วนร่วม ความร่วมมือร่วมใจของทีมงาน บริหารคณาจารย์ และบุคลากรทุกฝ่ายทุกระดับของมหาวิทยาลัยอย่างเป็นระบบ เพื่อที่จะนำพาและขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ โดยเน้นการระดมทรัพยากร การสร้างพันธมิตรเครือข่าย และการมีส่วนร่วม จากทั้งภาครัฐและเอกชน ศิษย์เก่า ตลอดจนองค์กร ท้องถิ่น ชุมชน และประชาชน

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

1. พัฒนาระบบบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล
2. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับศิษย์เก่าและชุมชน
3. ยกระดับมาตรฐานการจัดการเรียนการสอนและคุณภาพบัณฑิตตามอัตลักษณ์ของสวนสุนันทา

สวนสุนันทา

4. พัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม เพื่อเป็นฐานในการพัฒนามหาวิทยาลัย ชุมชน และ

ประเทศไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

1. มีระบบบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล บุคลากรมีคุณภาพชีวิต และความ  
ผาสุกในการปฏิบัติงาน

2. ศิษย์เก่าและชุมชนมีส่วนร่วมให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับมหาวิทยาลัย

3. บัณฑิตมีคุณภาพตามอัตลักษณ์เป็นที่ยอมรับในระดับชาติหรือนานาชาติและ  
สามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้

4. สร้างผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ให้ได้รับการตีพิมพ์ เผยแพร่ในระดับชาติหรือ  
นานาชาติ และเกิดประโยชน์ต่อสังคม

5. มีระบบบริหารจัดการเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และเกิดความร่วมมือ  
ทางการศึกษาหรือการวิจัย

6. เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้และบริการวิชาการของสังคม

7. มีการอนุรักษ์ พัฒนา และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมในระดับชาติหรือนานาชาติ

8. มีระบบบริหารสินทรัพย์และทรัพย์สินทางปัญญาได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า

#### โครงสร้างมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2557 : 3) ได้มีการจัดโครงสร้างในการบริหารงาน  
ของมหาวิทยาลัย ดังนี้

1. สำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย กองกลาง กองคลัง กองนโยบายและแผนกอง  
บริหารการศึกษาและกองบริหารงานบุคคล

2. สถาบันวิจัยและพัฒนา ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ

3. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ

4. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ

5. สำนักทรัพย์สินและรายได้ ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ

6. สำนักงานวิทยาเขต ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ

7. สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย  
สำนักงานผู้อำนวยการ

8. คณะครุศาสตร์ ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี

9. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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 ตลอดจนมุ่งปฏิรูปกระบวนการผลิตและพัฒนาครู บุคลากรทางการศึกษาโดยการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือกับสถานศึกษาในการพัฒนาและผลิตครูให้มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ ดังนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จึงพยายามพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ได้รับการกระตุ้นในเชิงบวก และส่งเสริมในกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จากการจัดกิจกรรมในปี 2556 ที่ผ่านมา เกี่ยวกับการพัฒนาส่งเสริมศักยภาพของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยได้มีการส่งเสริมกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ (1) โครงการอบรมพัฒนาผู้บริหาร ผู้บริหารมือใหม่ และผู้นำคลื่นลูกใหม่ (2) ประชุมนิเทศพนักงานมหาวิทยาลัยและพนักงานราชการ และ (3) โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเสริมสร้างและพัฒนาภาพลักษณ์สู่ความเป็นเลขานุการมืออาชีพ นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังมีสวัสดิการเกี่ยวกับเงินกู้เพื่ออยู่อาศัยให้กับบุคลากรในมหาวิทยาลัย ตลอดจนวางแผนเพื่อพัฒนาส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรก่อนเกษียณให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ เช่น การไปอบรม สัมมนาในด้านต่างๆ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2557 : 5) เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่วัยสูงอายุ และพร้อมที่จะออกไปใช้ชีวิตหลังเกษียณในสังคมได้อย่างมีความสุข

#### 2.3.2 มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ตั้งอยู่เลขที่ 39/1 ถนนรัชดาภิเษก เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 เดิมชื่อว่า "โรงเรียนฝึกหัดครูมัธยม" ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 9 กันยายน พ.ศ.2483 เป็นโรงเรียนสหศึกษา คือ ชายหญิงเรียนรวมกันโดยมีหม่อมหลวงมานิจ ชุมสาย เป็นอาจารย์ใหญ่ เพราะเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สแกนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นโรงเรียนที่เปิดสอนในระดับฝึกหัดครูมัธยมรับนักเรียนที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนฝึกหัดครู  
ประโยคครูประถม (ป.ป.) และนักเรียนที่สำเร็จชั้นมัธยมปีที่ 8 มาศึกษาต่อเพื่อเลื่อนฐานะจากครู ป.ป.  
ให้สูงขึ้นไปสู่ครู ป.ม. ในระยะเริ่มแรกโรงเรียนฝึกหัดครูมัธยมยังไม่มีอาคารสถานที่เรียนจึงไปอาศัยเรียน  
ที่โรงเรียนฝึกหัดครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์ ใกล้ชอยกิ่งเพชร ต่อมาได้ใช้อาคารริมถนนในเขตพระราชวัง  
จันทร์เกษม ซึ่งอยู่ด้านหลังกระทรวงศึกษาธิการเป็นสถานที่เรียน จึงเรียกติดปากว่า "ป.ม. หลัง  
กระทรวง" หลักสูตรการฝึกหัดครูสมัยนั้นไม่มีวิชาเอก วิชาโท นักเรียนต้องเรียนทุกรายวิชา เพื่อจะได้  
ออกไปเป็นครูที่สามารถสอนได้ทุกวิชา ต่อมาในปี พ.ศ.2528 พระราชบัญญัติวิทยาลัยครู (ฉบับที่ 2)  
พ.ศ.2527 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษามีผลให้วิทยาลัยครูจันทร์เกษมรวมกลุ่มอยู่ใน "สหวิทยาลัย  
รัตนโกสินทร์" ซึ่งพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2527 ได้กำหนดให้วิทยาลัยครูรวมเป็น  
กลุ่ม เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานร่วมกัน และสภาการฝึกหัดครูได้ออกข้อบังคับว่าด้วยกลุ่มวิทยาลัย  
ครู พ.ศ.2528 กลุ่มวิทยาลัยครู จึงพัฒนาไปเป็น "สหวิทยาลัย" และวิทยาลัยครูจันทร์เกษม สังกัดอยู่ใน  
"สหวิทยาลัยรัตนโกสินทร์" ทั้งนี้ วิทยาลัยรับนักศึกษาป.กศ. ชั้นสูง สายวิชาชีพครูมาเรียนระดับปริญญา  
ตรีครุศาสตรบัณฑิต หลักสูตร 2 ปี ซึ่งเปิดสอนวิชาเอกคหกรรมศาสตร์ สาขาอาหารและโภชนาการ  
รวมถึงศิลปะประดิษฐ์ จนทุกวันนี้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม, 2556 : 1)

### ปรัชญา

ความรู้ดี มีคุณธรรม นำชุมชนพัฒนา

### พันธกิจ

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

### พัฒนาประเทศ

6. พัฒนาครู และบุคลากรทางการศึกษาตามมาตรฐานวิชาชีพครูชั้นสูง

### วิสัยทัศน์

เป็นแหล่งเรียนรู้ พัฒนาภูมิปัญญา พร้อมรับประชาคมอาเซียนและโลกาภิวัตน์

### เอกลักษณ์

ผลิตครูและบัณฑิตนักปฏิบัติ และเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับทุกคน

### โครงสร้างมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม (2556 : 3) ได้มีการจัดโครงสร้างในการบริหารงาน  
ของมหาวิทยาลัย ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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 สำนักงานผู้อำนวยการ

#### 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) เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่วัยสูงอายุ และพร้อมที่จะออกไปใช้ชีวิตหลังเกษียณในสังคมได้อย่างมีความสุข

### 2.3.3 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เป็นสถาบันการผลิตครูแห่งแรกของประเทศไทย ซึ่งได้รับการสถาปนาโดยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ในนาม "โรงเรียนฝึกหัดอาจารย์" เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ.2435 ณ บริเวณโรงเรียนเด็ก ตำบลสวนมะลิ ถนนบำรุงเมือง สังกัดกรมศึกษาธิการ กระทรวงธรรมการ มีบทบาทหน้าที่ผลิตครู เพื่อรองรับการขยายตัวของระบบราชการแบบเอกสสารเป็นเอกสสารที่ส่งงานไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาก็เท่านั้น เมื่อนักญาติเห็นว่าใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่าการณ์ใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใหม่ มีมิสเตอร์กรีนต์รอดชาวอังกฤษเป็นอาจารย์ใหญ่คนแรก 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 ได้ประกาศให้พระราชบัญญัติวิทยาลัยครู (ฉบับที่ 2) ซึ่งเป็นฉบับแก้ไขเพิ่มเติม จึงสามารถเปิดสอนสาขาวิชาการอื่นนอกเหนือจากวิชาชีพครู โดยสภาการฝึกหัดครูอนุมัติให้เปิดสอนใน 3 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาการศึกษา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ และสาขาวิชาศิลปะศาสตร์ พ.ศ.2538 ได้เปลี่ยนสถานะจากวิทยาลัยครูพระนครเป็น "สถาบันราชภัฏพระนคร" ตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ.2538 เมื่อวันที่ 25 มกราคม พ.ศ.2538 โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานตราพระราชบัญญัติ ซึ่งเป็นตราประจำพระองค์มาเป็นตราสัญลักษณ์ประจำสถาบัน ต่อมาวันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ.2547 สถาบันราชภัฏพระนครได้มีสถานะเป็นนิติบุคคล ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น "มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร" เพื่อปฏิบัติภารกิจสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาท้องถิ่นมหาวิทยาลัยไทยเพื่อความ เป็นไท และเปิดสอนนักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาจนถึงปัจจุบัน (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2557 : 1)

### วิสัยทัศน์

เป็นมหาวิทยาลัยที่เน้นการเรียนการสอนอย่างมีคุณภาพ และได้มาตรฐานสากลต่อการพัฒนาท้องถิ่นและสังคมไทยอย่างยั่งยืน

### พันธกิจ

1. ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและมาตรฐานตรงกับความต้องการของท้องถิ่นและสังคม ยุคเศรษฐกิจฐานความรู้และฐานปัญญาที่จะดำรงชีวิตในประชาคมอาเซียนได้อย่างมีความสุข
2. ทำการวิจัย เสริมสร้างองค์ความรู้ และนวัตกรรมสู่การพัฒนาชุมชน ท้องถิ่น อุตสาหกรรมขนาดย่อม และสังคมให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืน
3. พัฒนาครูและบุคลากรให้มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรและสังคม
4. ให้บริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ท้องถิ่นและสังคม เพื่อการยกคุณภาพ และมาตรฐานชีวิตให้ดีขึ้น
5. อนุรักษ์ พัฒนา และเป็นศูนย์บริการข้อมูลสารสนเทศทางด้านศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. สร้างเครือข่ายการเรียนการสอน การวิจัยกับสถาบันการศึกษา และสถานประกอบการทั้งในและต่างประเทศ

### วัตถุประสงค์

1. จัดการเรียนการสอนบูรณาการเข้ากับการวิจัยและพัฒนา ให้บัณฑิตมีคุณภาพระดับนานาชาติ เป็นผู้มีความรู้ ทักษะวิชาชีพ และมีคุณธรรม ที่ตรงกับความต้องการของท้องถิ่นและสังคมในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้และฐานปัญญา
2. จัดการศึกษาที่หลากหลาย ยืดหยุ่น เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การเรียนรู้ด้วยตนเองและเรียนรู้ตลอดชีวิต ทั้งในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย รวมถึงให้โอกาสทางการศึกษาแก่ทุกคนอย่างเสมอภาค
3. พัฒนางานวิจัยและสร้างนวัตกรรม ที่มุ่งสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน อุตสาหกรรม ขนาดย่อมและท้องถิ่นอย่างยั่งยืน
4. ให้บริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่ชุมชนและสังคมอย่างมีคุณภาพและเป็นศูนย์กลางบริการข้อมูลและสารสนเทศทางด้านการศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม
5. ปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารจัดการศึกษาอย่างเป็นระบบ และการใช้ทรัพยากรร่วมกัน โดยมุ่งเน้นผลงานเป็นสำคัญ เพื่อก้าวไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับอย่างมีคุณภาพและมั่นคงต่อไป
6. สร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายในด้านวิชาการและการวิจัยสู่ระดับสากล และนานาชาติ
7. เสริมสร้างความเป็นไทยและการดำเนินชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียง โดยเชื่อมโยงความรู้ระหว่างชุมชนและท้องถิ่น

### โครงสร้างมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร (2557 : 12-13) ได้มีการจัดโครงสร้างในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ดังนี้

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.7 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ
- 1.8 สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ
- 1.9 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา และกลุ่มงานส่งเสริมและบริการวิชาการ
- 1.10 วิทยาลัยการฝึกหัดครู ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี

## 2. การจัดตั้งหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัย ได้แก่

- 2.1 พุทธวิทยาลัย
- 2.2 วิทยาลัยชัชบาดาลพิพัฒน์ ประกอบด้วย สำนักงานคณบดี
- 2.3 กลุ่มตรวจสอบภายใน
- 2.4 กลุ่มงานการตลาดและธุรกิจรายได้
- 2.5 ศูนย์ข้อมูลและการบริการ
- 2.6 กลุ่มงานวิเทศสัมพันธ์
- 2.7 งานสภามหาวิทยาลัย

### การบริหารงานบุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร โดยเห็นว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานทุกประเภท การพัฒนาบุคลากรให้เป็นบุคลากรชั้นนำ จึงเป็นเป้าประสงค์ที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจากสภามหาวิทยาลัยว่า การพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพก่อนเป็นสิ่งแรกที่จะช่วยขับเคลื่อนให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในทุกยุทธศาสตร์มุ่งไปสู่ความสำเร็จร่วมกันตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ จากการจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ในระหว่างปี 2548 - 2552 นั้น มีการส่งเสริมด้านพัฒนาบุคลากร ได้แก่ (1) จัดระบบและส่งเสริมสนับสนุนอาจารย์และบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ โดยเน้นการทำผลงานทางวิชาการและการศึกษาต่อในระดับสูงให้มีประสิทธิภาพ (2) จัดหาแหล่งเงินทุนเข้าสมทบกองทุนพัฒนาบุคลากรและจัดทำเกณฑ์การใช้กองทุนให้เหมาะสมและเป็นธรรม (3) จัดตั้งงบประมาณจากเงินรายได้เพื่อพัฒนาบุคลากรและส่งเสริมให้บุคลากรทุกระบบได้ประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน (4) ส่งเสริมสนับสนุนทุนการศึกษา ให้แก่ อาจารย์ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยทั้งในและต่างประเทศ (5) สนับสนุนทุนฝึกอบรมวิจัยและการศึกษาดูงานให้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยทั้งในและต่างประเทศ ให้การสนับสนุนบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (6) จัดวางระเบียบและปฏิบัติเกี่ยวกับการรับทุนประเภทต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนา มหาวิทยาลัย และ (7) สร้างขวัญและกำลังใจให้แก่อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยจ่ายเงินเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อุดหนุนบุคลากรที่อุทิศเวลาให้แก่ราชการ โดยจัดทำระเบียบของมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2557 : 6) นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังมุ่งส่งเสริมและให้ความสำคัญต่อบทบาทของการพัฒนาบุคลากรที่จะเกษียณอายุ โดยจัดกิจกรรมที่เลี้ยงช่วยเหลือคณาจารย์ โดยให้ผู้ที่เกษียณอายุที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในสายงานต่างๆ เป็นพี่เลี้ยงช่วยเหลือคณาจารย์เพื่อเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ หรือการให้คำปรึกษาต่างๆ แก่บุคลากรในสายวิชาการและสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย ตลอดจนให้บุคลากรได้อบรมและศึกษาดูงาน เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่วัยเกษียณอายุอย่างมีคุณภาพ

### 2.3.4 มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เป็นสถานศึกษาที่ก่อตั้งมาครบ 100 ปี พ.ศ.2539 สถานศึกษาอันนี้มีชื่อว่า "บ้านสมเด็จเจ้าพระยา" เกิดจากพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ที่ตั้งโรงเรียนแบบ public school ของอังกฤษ โดยโปรดให้จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการเรื่องนี้ มีเจ้าพระยาภาสกรวงศ์เสนาบดี กระทรวงธรรมการเป็นประธานที่ประชุมเห็นว่า จวนของสมเด็จพระบรมมหาศรีสุริยวงศ์ (ช่วง บุนนาค) ซึ่งพระยาสิทธิราชเดโชชัย หลานปู่ของสมเด็จพระเจ้าพระยาฯ ได้น้อมเกล้าฯ ถวายไว้ ตั้งแต่ ปี พ.ศ.2433 เป็นที่กว้างขวางใหญ่โต เห็นสมควรจัดตั้งเป็นโรงเรียน ให้ชื่อว่า "โรงเรียนราชวิทยาลัย" เปิดเรียนตั้งแต่วันที่ 17 มีนาคม 2439 แต่ชาวบ้านนิยมเรียกว่า "โรงเรียนฟากชะโนน" หรือ "โรงเรียนบ้านสมเด็จเจ้าพระยา" ตราของโรงเรียนเป็นรูปจุฬามงกุฏ ปี พ.ศ.2484 กระทรวงศึกษาธิการมีนโยบายผลิตครูมากขึ้น จึงให้เปิดสอนแผนกฝึกหัดครูอีกแผนกหนึ่ง มีชื่อเรียกว่า "โรงเรียนฝึกหัดครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา" คู่กับโรงเรียนมัธยมบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แผนกฝึกหัดครูแห่งนี้เปิดรับนักเรียนทุนของจังหวัดที่สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และได้เปิดสอนหลักสูตรประโยคครูประถม (ป.ป.) เป็นโรงเรียนประจำ ต่อมาในปี พ.ศ.2499 ได้ยุบหลักสูตรดังกล่าว และเปิดสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาและหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาชั้นสูง ต่อมาในปี พ.ศ.2501 โรงเรียนฝึกหัดครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้ยกฐานะเป็นวิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยาและโรงเรียนมัธยมศึกษาบ้านสมเด็จเจ้าพระยาได้เปลี่ยนชื่อเป็นโรงเรียนสาธิตวิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2535 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อ "สถาบันราชภัฏ" เป็นชื่อสถาบันการศึกษาในกรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ แทนชื่อ "วิทยาลัยครู" วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยาจึงได้รับพระราชทานนามใหม่ว่า "สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา" และจากพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ.2538 สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาสามารถจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกในสาขาวิชาต่างๆ ได้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2556 : 2-8)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มุ่งมั่น ทຸ່ມเทให้เป็นเลิศของประเทศและเป็นมหาวิทยาลัยคุณภาพสากลชั้นนำ

## พันธกิจ

1. บริหารจัดการศึกษาบนฐานความรู้สู่การเป็นมหาวิทยาลัยสากลชั้นนำ
2. บริหารจัดการด้านวิชาการอย่างมืออาชีพ เพื่อผลิตบัณฑิตคุณภาพที่เปี่ยมด้วยคุณธรรม มีสุขภาพอนามัยดี มีทักษะวิชาการ มีทักษะทางภาษาและเทคโนโลยี พร้อมเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียน และประชาคมโลก
3. พัฒนาคณาจารย์เปี่ยมคุณธรรมและศักยภาพ พร้อมเป็นผู้นำทางปัญญา และเป็นแบบอย่าง
4. พัฒนาเป็นแหล่งเรียนรู้ สืบสาน และเป็นเลิศด้านวิชาการ ภาษา ศิลปวัฒนธรรม และกีฬา
5. พัฒนาให้เป็นศูนย์กลางการวิจัย และวิชาการระดับนานาชาติ ที่เชื่อมโยงเครือข่ายทั้งในประเทศกลุ่มอาเซียนและระดับโลก เน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับนักวิจัย นักวิชาการ ดีเด่นระดับประเทศ และระดับสากล
6. พัฒนาศูนย์ภาษานานาชาติที่ส่งเสริมการเรียนรู้และวิจัยเกี่ยวกับภาษาทุกภาษา โดยเฉพาะภาษาเศรษฐกิจ รวมถึงภาษาการอาชีพ
7. พัฒนาให้เป็นแหล่งเรียนรู้ และศูนย์อาเซียนศึกษา
8. พัฒนาศูนย์นอกที่ตั้ง / วิทยาเขต ที่ได้มาตรฐานระดับสากล เน้นการน้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและองค์ความรู้สากล เพื่อสร้างบัณฑิตที่มีอัจฉริยภาพด้านภาษาไทย และภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ สังคม เป็นต้น และต่อยอดวิชาชีพครูตามความสมัครใจสำหรับผู้เรียนของมหาวิทยาลัยและของวิทยาเขต (โครงการช้างเผือก : Cream of the Crop)
9. จัดภูมิทัศน์ที่สวยงาม สง่า และมีศิลปะ ตลอดจนจัดบรรยากาศเชิงวิชาการ และการอยู่ร่วมกันอย่างผาสุก

## หลักการ

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

1. มหาวิทยาลัยจะปฏิรูปตนเอง
2. โอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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 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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศูนย์การเรียนรู้ และแหล่งเรียนรู้ ด้านศิลปวัฒนธรรม อาเซียนศึกษา ภาษานานาชาติและศูนย์กลางการวิจัย

6. การบริการวิชาการสู่ชุมชน ทั้งในประเทศประชาคมอาเซียน และนานาชาติ พัฒนาองค์ความรู้ และบุคลากรที่มีคุณภาพ ตลอดจนศักยภาพที่สามารถบูรณาการสู่การให้บริการวิชาการสู่ชุมชน

7. การจัดการองค์ความรู้และเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาทางด้านต่างๆ 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
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. ศูนย์ศึกษาการพัฒนาการเสริมสร้างสุขภาพเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น
15. ศูนย์ศึกษาการพัฒนาครู
16. โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### การบริหารงานบุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาให้ความสำคัญกับการพัฒนานุคลากร เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยราชภัฏอื่นๆ ที่มีการพัฒนานุคลากรอย่างต่อเนื่อง จากการจัดกิจกรรมในปี 2555 - 2556 ที่ผ่านมามีเกี่ยวกับการพัฒนาส่งเสริมศักยภาพของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยได้มีการส่งเสริมกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ (1) โครงการเสริมสร้างศักยภาพบุคลากร และปฐมนิเทศพนักงานมหาวิทยาลัยบรรจุนใหม่ (2) โครงการพัฒนาประสิทธิภาพบุคลากรเพื่อการทำงานเป็นทีม (3) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริการด้วยใจอย่างมีความสุข และ (4) การประชุมเพิ่มเสริมสร้างบุคลากร นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังมุ่งพัฒนาด้านบุคลากรก่อนเกษียณโดยการประชุม ศึกษา และดูงานอย่างต่อเนื่อง (มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2556 : 5) เพื่อให้บุคลากรมีศักยภาพที่พร้อมต่อการปฏิบัติงานให้ทันต่อยุคสมัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 2.3.5 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 172 ถนนอิสรภาพ แขวงวัดกัลยาณ์ เขตธนบุรี กรุงเทพฯ 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 มุ่งมั่นการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความองงามทางปัญญา แสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพและเป็นนักวิชาชีพที่ดี รวมทั้งได้พัฒนาและส่งเสริมการวิจัยให้เป็นเครื่องมือสำคัญในการเรียนรู้ การสร้างองค์ความรู้และการพัฒนางานในหน้าที่ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และให้บริการทางวิชาการเพื่อร่วมพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าและเกิดความมั่นคงยั่งยืนสมกับบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2556 : 1-3)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้เผยแพร่ขึ้นต้นการคำ  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ปรัชญา

มหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้คู่คุณธรรม บูรณาการภูมิปัญญาท้องถิ่นกับภูมิปัญญาสากล สร้างองค์ความรู้เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้ยั่งยืนและสร้างสังคมคุณภาพ

## วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ได้มาตรฐานสากล บริการวิชาการแก่สังคม อารงศิลป์วัฒนธรรม เชื่อมโยงการวิจัยสู่การพัฒนาท้องถิ่น

## พันธกิจ

1. จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคน ให้มีความงอกงามทางภูมิปัญญา
2. พัฒนาและสร้างเสริมการวิจัยให้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเรียนรู้การสร้างสรรค์ความรู้ และพัฒนาองค์การ
3. เป็นแหล่งเรียนรู้และบริการวิชาการที่ทันสมัย เพื่อการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน
4. เป็นแหล่งศึกษา รวบรวม สืบสาน และสร้างสรรค์ศิลปวัฒนธรรมบูรณาการทางภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาสากล

## เอกลักษณ์

1. พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
2. บริการวิชาการและวิชาชีพโดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

## โครงสร้างมหาวิทยาลัย

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

1. สำนักงานอธิการบดี
2. คณะครุศาสตร์
3. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
4. คณะวิทยาการจัดการ
5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
6. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
7. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
8. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
9. สถาบันวิจัยและพัฒนา

ทั้งนี้ การแบ่งโครงสร้างมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีการแบ่งหน่วยงาน ออกเป็น 2 ประเภท คือ (1) หน่วยงานที่มีการจัดการเรียนการสอน ได้แก่ คณะต่างๆ และมีโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สมุทรปราการ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งโดยสภามหาวิทยาลัย และ (2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน่วยงานที่ไม่ได้จัดการเรียนการสอน ได้แก่ หน่วยงานสายสนับสนุนวิชาการ ได้แก่ สำนักอธิการบดี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม และสถาบันวิจัยและพัฒนา เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติพันธกิจของมหาวิทยาลัย อย่างครบถ้วน มหาวิทยาลัยจึงมีการกำหนดหน่วยงานภายในเพิ่มเติม เช่น โครงการจัดตั้งคณะ วิศวกรรมศาสตร์ โครงการบัณฑิตศึกษา สำนักประกันคุณภาพการศึกษา ศูนย์คอมพิวเตอร์ ศูนย์ภาษา ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ เป็นต้น

### การบริหารงานบุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างมาก จากการจัดกิจกรรมที่ผ่านมาเกี่ยวกับการพัฒนาส่งเสริมศักยภาพของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ในระหว่างปี 2555-2556 มีการส่งเสริมต่างๆ ได้แก่ (1) มหาวิทยาลัยมีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนให้แก่หน่วยงานตามจำนวนคน 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 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กษมา ทองขลิบ (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนราชินีบนจากกลุ่มตัวอย่างครู จำนวน 155 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การและตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมยังร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ศุลยา เจริญทอง (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความเครียดในการทำงานจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 384 คน ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

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

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

มาร์ณชศวีร์ ลิมาภรณ์วณิชย์ (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 197 คน ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับพนักงานและด้านระบบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ เชาวน์อารมณ์ด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนและการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ

อาภาพร ทศนแสงสุริย์ (2552) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การในเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในวิสาหกิจขนาดย่อมประเภทอุตสาหกรรมการผลิตถุงพลาสติก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 321 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความผูกพันด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Podsakoff et al. (2000) ได้ทำการศึกษารีวิวเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพื่อตรวจสอบวิพากษ์ทฤษฎีและงานวิจัยเชิงประจักษ์ รวมทั้งเสนอคำแนะนำสำหรับการวิจัยในอนาคต ซึ่งใช้การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-Analysis) โดยศึกษาจากงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ผ่านมา ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความผูกพันต่อองค์การซึ่งเป็นปัจจัยที่ถูกศึกษามากที่สุดในฐานะที่เป็นปัจจัยเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

LePine, Erez and Johnson (2002) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องธรรมชาติและองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อตรวจสอบวิพากษ์งานวิจัย ซึ่งใช้การวิเคราะห์อภิมาน โดยศึกษาจากงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ผ่านมา ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

William, Pitre and Zainuba (2002) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความยุติธรรมในองค์การและความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษากับพนักงานในหลายอุตสาหกรรม องค์การและตำแหน่ง ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Tepper and Taylor (2003) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษากับทหารกองรักษาการณ์และผู้บังคับบัญชาจำนวน 373 นาย ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร" ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

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

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา รวมทั้งสิ้น 5,743 คน (คณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 413 คน

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร ข้อความทางวิชาการ ตำรา วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. วิเคราะห์วัตถุประสงค์ เนื้อหา และโครงสร้างของการวิจัย เพื่อกำหนดแนวทางและหาขอบเขตของการออกแบบแบบสอบถาม
3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยกำหนดโครงสร้างแบบสอบถามเป็น 5 ตอน ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา มหาวิทยาลัยที่สังกัด ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบและเติมข้อความลงในช่องว่าง

**ตอนที่ 2** การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert) โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

วิธีการประเมินคะแนนเฉลี่ย โดยกำหนดช่วงการวัด ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

$$\begin{aligned} \text{ช่วงการวัด} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ซึ่งสามารถนำค่าเฉลี่ยของแต่ละอันตรภาคชั้นมาแปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
5.00 – 4.21	มากที่สุด
4.20 – 3.41	มาก
3.40 – 2.61	ปานกลาง
2.60 – 1.81	น้อย
1.80 – 1.00	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ,

2544)

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.00 – 0.99 หมายถึง ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ไม่แตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.00 ขึ้นไป หมายถึง ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ แตกต่างกันมาก

**ตอนที่ 3** ความพึงพอใจในงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วน

ประมาณค่า (rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert) โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

วิธีการประเมินคะแนนเฉลี่ย โดยกำหนดช่วงการวัด ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

$$\begin{aligned} \text{ช่วงการวัด} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ซึ่งสามารถนำค่าเฉลี่ยของแต่ละอันตรภาคชั้นมาแปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
5.00 – 4.21	มากที่สุด
4.20 – 3.41	มาก
3.40 – 2.61	ปานกลาง
2.60 – 1.81	น้อย
1.80 – 1.00	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจะทำให้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ,

2544)

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.00 – 0.99 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในงาน ไม่แตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.00 ขึ้นไป หมายถึง ระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกันมาก

#### ตอนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วน

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

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิธีการประเมินคะแนนเฉลี่ย โดยกำหนดช่วงการวัด ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546)

$$\begin{aligned} \text{ช่วงการวัด} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ซึ่งสามารถนำค่าเฉลี่ยของแต่ละอันตรภาคชั้นมาแปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
5.00 – 4.21	มากที่สุด
4.20 – 3.41	มาก
3.40 – 2.61	ปานกลาง
2.60 – 1.81	น้อย
1.80 – 1.00	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์).

2544)

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.00 – 0.99 หมายถึง ระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.00 ขึ้นไป หมายถึง ระดับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันมาก

ตอนที่ 5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert) โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

วิธีการประเมินคะแนนเฉลี่ย โดยกำหนดช่วงการวัด ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546)

$$\begin{aligned} \text{ช่วงการวัด} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งสามารถนำค่าเฉลี่ยของแต่ละอันตรภาคชั้นมาแปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
5.00 – 4.21	มากที่สุด
4.20 – 3.41	มาก
3.40 – 2.61	ปานกลาง
2.60 – 1.81	น้อย
1.80 – 1.00	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์,

2544)

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.00 – 0.99 หมายถึง ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ไม่แตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.00 ขึ้นไป หมายถึง ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แตกต่างกันมาก

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

4. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Consistency: IOC) โดยใช้สูตรของ โรวินเนลลี และ แฮมเบิลตัน (Rowinelli & Hambleton, 1997 อ้างถึงใน บุญเขต 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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ผลการตรวจสอบแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ โดยพิจารณาค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00
7. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน
8. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นอัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

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

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

ผลการหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87 ซึ่งอยู่ในระดับสูง

9. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปเก็บข้อมูลกับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 413 คน

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและบันทึกข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การติดต่อขอความร่วมมือ ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อขอความร่วมมือไปยังมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม
2. การบรรณาธิกรณข้อมูล (Edit) ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลมาทั้งหมด โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel และ SPSS for Windows

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยแบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร แบบวัดความพึงพอใจในงาน แบบวัดความผูกพันต่อองค์กรและแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยใช้สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (correlation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัย

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) จากข้อมูลในส่วนของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เป็นจริง เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดโดยใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ซึ่งเป็นการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากสถิติวัดความกลมกลืน (goodness of fit measures) พิจารณาจากค่าสถิติ ดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนประเภทค่าไคสแควร์ ( $\chi^2$ ) ดัชนีวัดความกลมกลืน (goodness of fit index : GIF) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (adjusted goodness of fit index : AGFI) และการวิเคราะห์เส้นทาง (path analysis) ด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL)

## บทที่ 4 ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครและ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้ ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis) ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) เพื่อทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองการวัดตัวแปรแฝงแต่ละตัว และตอนที่ 4 ผลการตรวจสอบความตรงของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสะดวกและมีความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และความหมายที่ใช้แทนตัวบ่งชี้ต่างๆดังนี้

### สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
Mean	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบน
$\chi^2$	แทน	ค่าสถิติไค-สแควร์
$R^2$	แทน	สัมประสิทธิ์การทำนาย
TE	แทน	อิทธิพลรวม
IE	แทน	อิทธิพลทางอ้อม
DE	แทน	อิทธิพลทางตรง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

df	แทน	ค่าองศาอิสระ
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นทางสถิติ
SE	แทน	ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐาน
RMR	แทน	ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ
GFI	แทน	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน
AGFI	แทน	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว
RMSEA	แทน	ค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์

### สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร

ORGAN_JUS	=	การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวม
DISTRIBUTE_JUS	=	การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน
PROCEDURE_JUS	=	การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ
INTERPER_JUS	=	การรับรู้ความยุติธรรมด้านสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ
INFORMA_JUS	=	การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
JOB_SAT	=	ความพึงพอใจในงานโดยรวม
RECOGNITE	=	ความพึงพอใจในงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
JOB_ATTRIBUTE	=	ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะของงาน
RESPOND	=	ความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบในงาน
JOB_ADV	=	ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้าในงาน
POLICY_ADMIN	=	ความพึงพอใจในงานด้านนโยบายและการบริหาร
SUPER VISION	=	ความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา
SALARY	=	ความพึงพอใจในงานด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล
INTERPERSON	=	ความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
WORK_CON	=	ความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ORGAN_COM	=	ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม
AFF_COM	=	ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ
CON_COM	=	ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ
NOR_COM	=	ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน
OCB	=	พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม
ALTRUISM	=	พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

		ช่วยเหลือ
COURTESY	=	พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น
SPOTSMAN	=	พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้น
CONSCIENT	=	พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่
CIVIC VIRTUE	=	พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ นำเสนอจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงานในตำแหน่งและเงินเดือน ดังนี้

**ตารางที่ 4.1** จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงานในตำแหน่งและเงินเดือน

ตัวแปร	ค่าตัวแปร	จำนวน(ความถี่)	ร้อยละ(%)
เพศ	ชาย	90	21.80
	หญิง	323	78.20
	<b>รวม</b>	<b>413</b>	<b>100.00</b>
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	26	6.80
	25 – 29 ปี	41	10.80
	30 – 35 ปี	64	16.80
	36 – 40 ปี	62	16.30
	41 – 45 ปี	85	22.30
	46 – 50 ปี	67	17.60
	51 – 55 ปี	30	7.90
	55 ปี ขึ้นไป	6	1.50
<b>รวม</b>		<b>381</b>	<b>100.00</b>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าตัวแปร	จำนวน(ความถี่)	ร้อยละ(%)
ระดับการศึกษา	อนุปริญญา/ปวช/ปวส.	24	5.80
	ปริญญาตรี	287	69.50
	ปริญญาโท	101	24.50
	ปริญญาเอก	1	0.20
รวม		413	100.00
ประสบการณ์การทำงาน	ไม่เกิน 5 ปี	121	31.80
	6 – 10 ปี	63	16.50
	11 – 15 ปี	81	21.30
	16 – 20 ปี	89	23.30
	มากกว่า 20 ปี	27	7.10
รวม		413	100.00
รายได้ต่อเดือน	น้อยกว่า 15,000 บาท	20	4.80
	15,000 – 30,000 บาท	227	55.00
	30,001 – 45,000 บาท	132	32.00
	มากกว่า 45,000 บาท	34	8.20
รวม		413	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามเพศ พบว่าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิง จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 78.2 เพศชาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรสพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสดและสมรส โดยสถานภาพโสด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 และสถานภาพสมรส จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และระดับ ปวส.จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 เมื่อจำแนกตามอายุงานในตำแหน่ง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุงานในตำแหน่ง 1-5 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาคืออายุงานในตำแหน่ง 11-15 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 เมื่อจำแนกตามเงินเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีเงินเดือนในช่วง 10,001-19,999 บาท จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือมีเงินเดือนอยู่ในช่วง 20,000-29,999 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการวิจัยเท่านั้น เมื่อผู้ใช้งานได้รับเอกสารฉบับนี้ขอสงวนสิทธิ์ในการนำเอกสารไปใช้ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD	การแปลผล
การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน	3.17	0.66	ปานกลาง
การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ	3.14	0.73	ปานกลาง
การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ	3.49	0.72	ปานกลาง
การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	3.08	0.81	ปานกลาง
<b>การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวม</b>	<b>3.22</b>	<b>0.73</b>	<b>ปานกลาง</b>
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.18	0.59	ปานกลาง
ลักษณะของงาน	3.53	0.61	ค่อนข้างสูง
ความก้าวหน้าในงาน	3.03	0.74	ปานกลาง
การปกครองบังคับบัญชา	3.21	0.72	ปานกลาง
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.61	0.65	ค่อนข้างสูง
เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	2.91	0.74	ปานกลาง
นโยบายและการบริหาร	3.15	0.72	ปานกลาง
ความรับผิดชอบในงาน	4.09	0.60	ค่อนข้างสูง
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.57	0.96	ค่อนข้างสูง
<b>ความพึงพอใจในงานโดยรวม</b>	<b>3.36</b>	<b>0.70</b>	<b>ปานกลาง</b>
ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ	3.84	0.72	ค่อนข้างสูง
ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ	3.37	0.74	ปานกลาง
ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน	3.47	0.75	ปานกลาง
<b>ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม</b>	<b>3.56</b>	<b>0.63</b>	<b>ค่อนข้างสูง</b>
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	3.62	0.60	ค่อนข้างสูง
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	4.15	0.63	ค่อนข้างสูง
พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	3.99	0.67	ค่อนข้างสูง
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	4.09	0.56	ค่อนข้างสูง
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	3.77	0.72	ค่อนข้างสูง
<b>พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การโดยรวม</b>	<b>3.92</b>	<b>0.63</b>	<b>ค่อนข้างสูง</b>

จากตารางที่ 4.2 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของตัวแปรสังเกตได้ โดยพิจารณาในแต่ละตัวแปรแบ่งปรากฏผลดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในภาพรวมและด้านย่อยอยู่ในระดับปานกลาง โดยการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการและการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 3.17 3.14 และ 3.08 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางและมีการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การสูงกว่าด้านอื่นๆ

ด้านความพึงพอใจในงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานรายด้าน พบว่าความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และลักษณะงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน และเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 3.61 3.57 3.53 3.21 3.18 3.15 3.03 และ 2.91 ตามลำดับ โดยพนักงานสายปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบในงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหารความก้าวหน้าในงาน และเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

ด้านความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมีค่ามากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การค่าเฉลี่ยกับ 3.84 3.47 และ 3.37 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจสูงกว่าด้านอื่นๆ

ด้านพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ พบว่า ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูงเช่นกัน โดยพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีค่ามากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 4.09 3.99 3.77 และ 3.62 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายปฏิบัติการมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่นสูงกว่าด้านอื่นๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 4.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis)

### 4.2.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจำนวน 27 ข้อ จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 413 คน โดยสกัดองค์ประกอบขั้นต้นด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) และหมุนแกนองค์ประกอบแบบมุมแหลมด้วยวิธีแวนริแมกซ์ (Varimax) ผลการวิเคราะห์พิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ จำนวนตัวแปรที่ร่วมกันชี้วัดและค่าความแปรปรวนของแต่ละองค์ประกอบตามเกณฑ์ที่กำหนด ได้จำนวนองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปัน ผลตอบแทนขององค์การ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากผู้วิจัยพิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ องค์ประกอบจะต้องมีความแปรปรวนมากกว่า 1 ขึ้นไป ค่าของตัวแปรแต่ละตัวในองค์ประกอบจะต้องมีน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากกว่า 0.3 ขึ้นไป และองค์ประกอบแต่ละตัวจะต้องมีตัวแปรนั้นๆ บรรยายตั้งแต่ 3 ตัวขึ้นไป การพิจารณาตัวแปรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่า 0.3 ถูกตัดออกไป และตัวแปรที่ไม่สามารถชี้วัดองค์ประกอบใด องค์ประกอบหนึ่งตัดออกไป จึงทำให้จำนวนองค์ประกอบและจำนวนตัวแปรในองค์ประกอบแต่ละด้านที่ได้ลดลงจากกรอบแนวคิดที่มีการปรับปรุงแก้ไขแต่ยังคงครอบคลุมตามองค์ประกอบ ซึ่งองค์ประกอบแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังตาราง

ตาราง 4.3 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
<b>องค์ประกอบที่ 1 การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน</b>	
OJ1 ท่านได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนในครั้งที่ผ่านมาน้อยกว่าใกล้เคียงกับที่ท่านคิดว่าสมควรจะได้รับ	0.551
OJ2 เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรับผิดชอบที่ท่านได้รับมอบหมาย	0.756
OJ3 ผลตอบแทนด้านอื่นๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือน เช่น สวัสดิการต่างๆ	0.638
OJ4 ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับประสบการณ์การทำงานของท่าน	0.834
OJ5 ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่ใช้ในการทำงาน	0.856
OJ6 ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์กรคุ้มค่ากับสิ่งที่ท่านได้ทุ่มเทในการทำงาน	0.827
OJ7 ท่านคิดว่าประสบการณ์ ความรู้ และความชำนาญที่ท่านได้รับเพิ่มเติมจากการฝึกอบรมและการทำงานในองค์การของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านได้รับผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม	0.594
OJ8 เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์การมีความยุติธรรม	0.839

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง 4.3 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
<b>องค์ประกอบที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ</b>	
OJ9 ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการพิจารณาผลตอบแทนตามความเป็นจริงไม่มีการบิดเบือน	0.638
OJ10 ท่านเชื่อว่าทุกๆ สิ่งที่ท่านปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การได้ถูกนำมาใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการกำหนดผลตอบแทนของท่าน	0.683
OJ11 ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชา จะพิจารณาก่อนที่ท่านทำสิ่งใดให้กับองค์การบ้าง ก่อนที่จะตัดสินใจใดๆ เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนของท่าน	0.778
OJ12 ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชามีหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการกำหนดผลตอบแทนของท่าน	0.777
OJ13 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงาน และพิจารณาผลตอบแทนของท่าน โดยมีพื้นฐานอยู่บนข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ	0.814
OJ14 ท่านมั่นใจว่าผู้บังคับบัญชามีการพิจารณาผลตอบแทน และความก้าวหน้าของพนักงานทุกคนด้วยหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	0.732
OJ15 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาตัดสินใจผลการปฏิบัติงาน และกำหนดผลตอบแทนของท่านโดยไม่ใช้ความรู้สึกส่วนตัว	0.682
OJ16 ท่านคิดว่ากระบวนการตัดสินใจในเรื่องผลตอบแทนในองค์การของท่าน ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะในกลุ่มผู้บริหารไม่กี่คนเท่านั้น	0.450
OJ17 เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ท่านคิดว่ากระบวนการพิจารณาผลตอบแทนขององค์การมีความยุติธรรม	0.647

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง 4.3 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
<b>องค์ประกอบที่ 3 การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลในองค์การ</b>	
OJ18 เมื่อผู้บังคับบัญชาของท่านจะตัดสินใจใดๆ เกี่ยวกับงานของท่าน เขาจะ ปฏิบัติต่อท่านด้วยความเมตตา	0.718
OJ19 ผู้บังคับบัญชาจะหารือกับตัวท่านเกี่ยวกับการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงาน ของท่าน	0.737
OJ20 ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา	0.784
OJ21 ผู้บังคับบัญชามีความสุภาพ ให้เกียรติ และให้ความเคารพต่อสิทธิของ ท่านเสมอ	0.769



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง 4.3 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
<b>องค์ประกอบที่ 3 การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร</b>	
OJ24 ท่านรับทราบผลของการตัดสินใจในเรื่องผลตอบแทน โดยได้รับการอธิบายถึงกระบวนการพิจารณาที่เกิดขึ้น	0.814
OJ25 ผู้บังคับบัญชาแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานและเกณฑ์ในการจ่ายผลตอบแทนให้ท่านทราบ	0.835
OJ26 ผู้บังคับบัญชาให้ข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ ที่ท่านให้ความสนใจหรือต้องการทราบโดยไม่ปิดบัง	0.757
OJ27 ข้อมูล ข่าวสารจากองค์การที่ท่านได้รับรู้มีความชัดเจน โปร่งใส ถูกต้อง และอยู่บนพื้นฐานของเหตุและผล	0.664

จากตารางที่ 4.3 พบว่า องค์ประกอบที่ 1 ประกอบด้วย 8 ตัวบ่งชี้มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.551 ถึง 0.856 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน องค์ประกอบที่ 2 ประกอบด้วย 9 ตัวบ่งชี้ มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.450 ถึง 0.814 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ องค์ประกอบที่ 3 ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.718 ถึง 0.784 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ และองค์ประกอบที่ 4 ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.664 ถึง 0.835 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ พบว่า ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การลดลงจากเดิม 27 ตัวบ่งชี้เป็น 25 ตัวบ่งชี้ โดยตัดออกจำนวน 2 ตัวบ่งชี้คือ OJ22 OJ23 โดยมีรายละเอียดสรุป ดังตาราง

ตารางที่ 4.4 สรุปผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

ชื่อองค์ประกอบ	จำนวนตัวบ่งชี้	
	ก่อน	หลัง
องค์ประกอบที่ 1 การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน	8	8
องค์ประกอบที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ	9	9
องค์ประกอบที่ 3 การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์	6	4
องค์ประกอบที่ 4 การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	4	4
<b>การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ</b>	<b>27</b>	<b>25</b>

#### 4.2.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของความพึงพอใจในงาน

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจำนวน 52 ข้อ จากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 413 คน โดยสกัดองค์ประกอบขึ้นด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) และหมุนแกนองค์ประกอบแบบหมุนแหลมด้วยวิธีแวร์ริแม็กซ์ (Varimax) ผลการวิเคราะห์หาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ จำนวนตัวแปรที่ร่วมกันชี้วัดและค่าความแปรปรวนของแต่ละองค์ประกอบตามเกณฑ์ที่กำหนด ได้จำนวนองค์ประกอบ 9 องค์ประกอบ ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล นโยบายและการบริหาร ความรับผิดชอบในงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เนื่องจากผู้วิจัยพิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ องค์ประกอบจะต้องมีความแปรปรวนมากกว่า 1 ขึ้นไป ค่าของตัวแปรแต่ละตัวในองค์ประกอบจะต้องมีตัวแปรนั้นๆ บรรยายตั้งแต่ 3 ตัวขึ้นไป การพิจารณาตัวแปรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่า 0.3 ถูกตัดออกไป และตัวแปรที่ไม่สามารถชี้วัดองค์ประกอบใด องค์ประกอบหนึ่งตัดออกไป ซึ่งทำให้จำนวนตัวแปรในองค์ประกอบแต่ละด้านที่ได้ลดลงจากกรอบแนวคิดเดิมแต่ยังคงครอบคลุมตามองค์ประกอบ ซึ่งองค์ประกอบแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังตาราง

ตาราง 4.5 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน

ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
<b>องค์ประกอบที่ 1 การได้รับการยอมรับนับถือ</b>	
JS1 เมื่อท่านปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	0.668
JS2 เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ ความสามารถในการทำงานของท่าน	0.551
JS3 ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานที่สำคัญของ หน่วยงาน	0.695
JS4 ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่านเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ภายในหน่วยงาน	0.604
JS5 ผู้บังคับบัญชากล่าวคำยกย่องชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่านทั้งโดย ส่วนตัวและในที่ประชุม	0.553
JS7 ผู้บังคับบัญชาพิจารณาเสนอการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง เมื่อท่าน ปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ	0.510

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง 4.5 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
<b>องค์ประกอบที่ 2 ลักษณะของงาน</b>	
JS9 ลักษณะงานในหน้าที่ที่มีความท้าทายและตรงกับความรู้ ความสามารถของ ท่าน	0.829
JS10 ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านน่าสนใจ จูงใจให้ปฏิบัติ	0.840
JS11 ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านเหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้อย่าง ถูกต้องครบถ้วน	0.780
JS12 ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานในหน้าที่เสมอ	0.671



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง 4.5 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
<b>องค์ประกอบที่ 3 ความก้าวหน้าในงาน</b>	
JS13 ท่านได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนสอดคล้องกับความสามารถและผลการปฏิบัติงานของท่าน	0.662
JS14 ท่านพึงพอใจในระบบการพิจารณาการเสนอผลงานเพื่อขอเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น	0.503
JS15 ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่านมีผลทำให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น	0.464



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง 4.5 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
<b>องค์ประกอบที่ 4 การปกครองบังคับบัญชา</b>	
JS19 ท่านรู้สึกว่าคุณงานของท่านมีระบบการวินิจฉัย สั่งการและมอบหมายงานที่ดี	0.608
JS20 ท่านรู้สึกว่าคุณงานของท่านมีระบบการให้คำปรึกษาที่ดี เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน	0.691
JS21 ท่านพึงพอใจในลักษณะวิธีการปกครองบังคับบัญชาในหน่วยงานของท่าน	0.751
JS22 ท่านพึงพอใจในระบบการกำกับติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	0.679
JS23 ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นที่พึ่งที่ดีเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดปัญหาหรือทุกข์ร้อน	0.789
JS24 ท่านรู้สึกว่าคุณได้รับความยุติธรรมในการปกครองบังคับบัญชา	0.768
JS25 ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน	0.766
JS26 ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจและช่วยเหลือท่านในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	0.797
JS27 ท่านได้รับความอบอุ่นและความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา	0.811
JS28 ท่านปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	0.749

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง 4.5 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
<b>องค์ประกอบที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</b>	
JS29 ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	0.687
JS30 เพื่อนร่วมงานกล่าวชมเชยความสามารถของท่านด้วยความจริงใจ	0.753
JS31 ท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานด้วยความสามัคคีไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก	0.769
JS32 ท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในบรรยากาศของการทำงานที่เป็นมิตรต่อกัน	0.805
JS33 ท่านมีการพบปะสังสรรค์อย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	0.731
JS34 ท่านได้รับความแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านมีปัญหา	0.814



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง 4.5 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
<b>องค์ประกอบที่ 6 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล</b>	
JS35 ท่านพึงพอใจในอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน	0.852
JS36 ท่านพึงพอใจกับเงินค่าล่วงเวลาและผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	0.648
JS37 ท่านพึงพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี	0.824
JS38 เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน	0.851
JS39 เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน	0.821
JS40 การเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	0.685



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง 4.5 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
<b>องค์ประกอบที่ 7 นโยบายและการบริหาร</b>	
JS41 หน่วยงานของท่านมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม สามารถปฏิบัติได้	0.685
JS42 นโยบายในหน่วยงานเป็นที่ยอมรับของท่านและเพื่อนร่วมงานของท่าน	0.719
JS43 หน่วยงานจัดระบบงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติของท่าน	0.665
JS44 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย	0.650



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง 4.5 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
<b>องค์ประกอบที่ 8 ความรับผิดชอบในงาน</b>	
JS45 ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุผลสำเร็จ ทันตามกำหนดเวลา	0.865
JS46 ท่านตระหนักในความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ตลอดเวลา	0.899
JS47 ท่านปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่อย่างเต็มความรู้ ความสามารถ	0.873
JS48 ท่านสามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์	0.761



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง 4.5 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
<b>องค์ประกอบที่ 9 สภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>	
JS49 ท่านพึงพอใจในการจัดสภาพแวดล้อมของห้องทำงานและสถานที่ทำงาน	0.561
JS50 ท่านพึงพอใจความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน	0.711
JS51 ท่านพึงพอใจความร่มรื่นของสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบอาคาร	0.835
JS52 ท่านพึงพอใจระบบรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของอาคาร	0.711

จากตารางที่ 4.5 พบว่า องค์ประกอบที่ 1 ประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.510 ถึง 0.695 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า การได้รับการยอมรับนับถือ องค์ประกอบที่ 2 ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.671 ถึง 0.840 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า ลักษณะงาน องค์ประกอบที่ 3 ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.464 ถึง 0.662 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า ความก้าวหน้าในงาน องค์ประกอบที่ 4 ประกอบด้วย 10 ตัวบ่งชี้ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.608 ถึง 0.811 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า การปกครองบังคับบัญชา องค์ประกอบที่ 5 ประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้ มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.687 ถึง 0.814 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล องค์ประกอบที่ 6 ประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้ มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.648 ถึง 0.852 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับกุล องค์ประกอบที่ 7 ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.650 ถึง 0.719 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า นโยบายและการบริหาร องค์ประกอบที่ 8 ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.761 ถึง 0.899 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า ความรับผิดชอบในงาน และองค์ประกอบที่ 9 ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.561 ถึง 0.835 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ พบว่า ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน ลดลงจากเดิม 52 ตัวบ่งชี้ เป็น 47 ตัวบ่งชี้ โดยตัดออกจำนวน 5 ตัวบ่งชี้คือ JS6 JS8 JS16 JS17 และ JS18 โดยมีรายละเอียดสรุปดังตาราง

ตารางที่ 4.6 สรุปผลการวิเคราะห์ 9 องค์ประกอบเชิงสำรวจของความพึงพอใจในงาน

ชื่อองค์ประกอบ	จำนวนตัวบ่งชี้	
	ก่อน	หลัง
องค์ประกอบที่ 1 การได้รับการยอมรับนับถือ	7	6
องค์ประกอบที่ 2 ลักษณะของงาน	5	4
องค์ประกอบที่ 3 ความก้าวหน้าในงาน	6	3
องค์ประกอบที่ 4 การปกครองบังคับบัญชา	6	10
องค์ประกอบที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	10	6
องค์ประกอบที่ 6 เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ	6	6
องค์ประกอบที่ 7 นโยบายและการบริหาร	4	4
องค์ประกอบที่ 8 ความรับผิดชอบในงาน	4	4
องค์ประกอบที่ 9 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4	4
<b>ความพึงพอใจในงาน</b>	<b>52</b>	<b>47</b>

#### 4.2.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของความผูกพันต่อองค์การ

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจำนวน 20 ข้อ จากกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 413 คน โดยสกัดองค์ประกอบขั้นต้นด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) และหมุนแกนองค์ประกอบแบบหมุนแหลมด้วยวิธีแวนริแมกซ์ (Varimax) ผลการวิเคราะห์พิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ จำนวนตัวแปรที่ร่วมกันชี้วัดและค่าความแปรปรวนของแต่ละองค์ประกอบตามเกณฑ์ที่กำหนด ได้จำนวนองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานเนื่องจากผู้วิจัยพิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ องค์ประกอบจะต้องมีความแปรปรวนมากกว่า 1 ขึ้นไป ค่าของตัวแปรแต่ละตัวในองค์ประกอบจะต้องมีน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากกว่า 0.3 ขึ้นไป และองค์ประกอบแต่ละตัวจะต้องมีตัวแปรนั้นๆ บรรยายตั้งแต่ 3 ตัวขึ้นไป การพิจารณาตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่า 0.3 ถูกตัดออกไป และตัวแปรที่ไม่สามารถชี้วัดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งตัดออกไป ซึ่งทำให้จำนวนตัวแปรในองค์ประกอบแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังตาราง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ

ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
<b>องค์ประกอบที่ 1 ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ</b>	
OC1 ท่านยินดีที่จะทำงานและเกษียณอายุที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้	0.567
OC2 ท่านรู้สึกว่ปัญหาของมหาวิทยาลัยเป็นเสมือนปัญหาของตนเองเช่นกัน	0.657
OC3 ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย	0.856
OC4 ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย	0.834
OC5 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานเป็นพนักงานของมหาวิทยาลัยแห่งนี้	0.851
OC6 ท่านรู้สึกว่ามีความผูกพันกับมหาวิทยาลัยแห่งนี้	0.865
OC7 มหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็นสิ่งที่มีความหมายเป็นอย่างมกสำหรับท่าน	0.848



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง 4.7 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
<b>องค์ประกอบที่ 2 ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ</b>	
OC8 ผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยมีส่วนทำให้ท่าน ตัดสินใจคงอยู่กับมหาวิทยาลัยต่อไป	0.406
OC10 ท่านรู้สึกว่าเป็นเรื่องยากลำบากมาก หากจะลาออกจากมหาวิทยาลัยใน ขณะนี้ แม้ต้องการจะลาออกก็ตาม	0.472
OC11 หากท่านตัดสินใจลาออกจากมหาวิทยาลัยจะเกิดผลกระทบต่อชีวิตของ ท่านเป็นอย่างมาก	0.827
OC12 ท่านเชื่อว่าตนเองมีทางเลือกน้อยมากในการตัดสินใจลาออกจาก มหาวิทยาลัย	0.836
OC13 การทำงานในมหาวิทยาลัยในขณะนี้ เป็นความปรารถนาและเป็น สิ่งจำเป็นสำหรับชีวิตของท่าน	0.710
OC14 ท่านรู้สึกว่ามี ความจำเป็นที่จะต้องทำงานอยู่กับมหาวิทยาลัยแห่งนี้	0.756

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง 4.7 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก
	องค์ประกอบ
<b>องค์ประกอบที่ 3 ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน</b>	
OC15 ถึงแม้ว่าการลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้จะส่งผลดีต่อท่าน แต่ท่านรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ	0.775
OC16 ท่านจะรู้สึกผิด หากลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้	0.755
OC17 ท่านมีความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยแห่งนี้	0.449
OC18 ท่านจะยังไม่ลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้ เนื่องจากรู้สึกว่าตนเองมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารที่นี่	0.620
OC19 ท่านรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณมหาวิทยาลัยแห่งนี้	0.451
OC20 ท่านรู้สึกว่า การคงอยู่กับมหาวิทยาลัยต่อไปเป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมแล้ว	0.449

จากตารางที่ 4.7 พบว่า องค์ประกอบที่ 1 ประกอบด้วย 7 ตัวบ่งชี้ มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.567 ถึง 0.865 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ องค์ประกอบที่ 2 ประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้ มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.406 ถึง 0.836 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า ความผูกพันกับองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ และองค์ประกอบที่ 3 ประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้ มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.449 ถึง 0.775 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน

จากการวิเคราะห์ห้้องค์ประกอบเชิงสำรวจ พบว่า ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การลดลงจากเดิม 20 ตัวบ่งชี้เป็น 19 ตัวบ่งชี้ โดยตัดออกจำนวน 1 ตัวบ่งชี้คือ OC9 โดยมีรายละเอียดสรุป ดังตาราง

ตารางที่ 4.8 สรุปผลการวิเคราะห์ห้้องค์ประกอบเชิงสำรวจของความผูกพันต่อองค์การ

ชื่อองค์ประกอบ	จำนวนตัวบ่งชี้	
	ก่อน	หลัง
องค์ประกอบที่ 1 ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ	7	7
องค์ประกอบที่ 2 ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ	6	6
องค์ประกอบที่ 3 ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน	7	6
<b>ความผูกพันต่อองค์การ</b>	<b>20</b>	<b>19</b>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.2.4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจำนวน 34 ข้อ จากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 413 คน โดยสกัดองค์ประกอบขั้นต้นด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) และหมุนแกนองค์ประกอบแบบมุมแหลมด้วยวิธีแวนริแม็กซ์ (Varimax) ผลการวิเคราะห์พิจารณาว่าน้ำหนักองค์ประกอบ จำนวนตัวแปรที่ร่วมกันชี้วัดและค่าความแปรปรวนของแต่ละองค์ประกอบตามเกณฑ์ที่กำหนด ได้จำนวนองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือพฤติกรรมการค้ามาถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ เนื่องจากผู้วิจัยพิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ องค์ประกอบจะต้องมีความแปรปรวนมากกว่า 1 ขึ้นไป ค่าของตัวแปรแต่ละตัวในองค์ประกอบจะต้องมีน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากกว่า 0.3 ขึ้นไป และองค์ประกอบแต่ละตัวจะต้องมีตัวแปรนั้นๆ บรรยายตั้งแต่ 3 ตัวขึ้นไป การพิจารณาตัวแปรมีน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่า 0.3 ถูกตัดออกไปและตัวแปรที่ไม่สามารถชี้วัดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งตัดออกไป ซึ่งทำให้จำนวนตัวแปรในองค์ประกอบแต่ละด้านที่ได้ลดลงจากรอบแนวคิดเดิมแต่ยังคงครอบคลุมตามองค์ประกอบ ซึ่งองค์ประกอบแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังตาราง

ตารางที่ 4.9 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
<b>องค์ประกอบที่ 1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ</b>	
OCB1 ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ขาดงานหรือไม่สามารถทำงานได้	0.674
OCB2 ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมาก	0.728
OCB3 ท่านช่วยเหลือและแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ในการปรับตัวแม้ไม่ถูกขอร้องให้ทำ	0.732
OCB4 ท่านแบ่งปันวัสดุอุปกรณ์ของท่านให้แก่เพื่อนร่วมงาน	0.619
OCB5 ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการสร้างสรรค์ผลงาน	0.777
OCB6 ท่านแนะนำเพื่อนร่วมงานใหม่ในการทำงานและการใช้อุปกรณ์สำนักงานต่างๆ	0.736
OCB7 ท่านมีส่วนช่วยในการป้องกัน แก้อั้ว หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์การ	0.626
OCB8 ท่านมีส่วนช่วยให้กำลังใจและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน	0.641

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง 4.9 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
<b>องค์ประกอบที่ 2 พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น</b>	
OCB11 ท่านเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน	0.789
OCB12 ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอันเกิดจากการกระทำของท่าน	0.762
OCB13 ท่านมักคิดถึงปัญหาที่เกี่ยวกับงานของท่านและปัญหาที่เกี่ยวกับงานของเพื่อนร่วมงาน	0.593
OCB14 ท่านพยายามหลีกเลี่ยงไม่สร้างปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน	0.707



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง 4.9 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
<b>องค์ประกอบที่ 3 พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น</b>	
OCB17 ท่านพยายามทำงานให้ดีที่สุดในทุกสถานการณ์ แม้ว่าจะมีปัญหากก็ตาม	0.614
OCB18 ท่านสามารถอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานและสถานที่ทำงานได้	0.809
OCB19 ท่านสามารถอดทนต่อสภาวะความตึงเครียดและความผิดหวังในการทำงานได้	0.789



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง 4.9 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
<b>องค์ประกอบที่ 4 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่</b>	
OCB20 ท่านมีความตรงต่อเวลาในการทำงาน	0.723
OCB21 ท่านทำงานมากกว่าหน้าที่เสมอ	0.595
OCB22 ท่านช่วยรักษาความสะอาดในสถานที่ทำงาน	0.697
OCB23 ท่านทำงานแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาเสมอ	0.748
OCB24 ท่านพยายามหางานอื่นทำเมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ	0.576
OCB25 ท่านทำงานเกินกว่าเวลาทำงานปกติ	0.518
OCB26 ท่านแจ้งให้ทราบล่วงหน้า เมื่อไม่สามารถมาทำงานได้	0.605
OCB27 ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานเสมอ	0.645
OCB28 ท่านใช้ทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยด้วยความระมัดระวังและเอาใจใส่ เสมอ	0.638

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง 4.9 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
<b>องค์ประกอบที่ 5 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ</b>	
OCB31 ท่านเข้าร่วมและมีส่วนร่วมในการประชุมโดยคำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก	0.562
OCB32 ท่านติดตามข่าวสารที่เกี่ยวกับการพัฒนาในด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย	0.868
OCB33 ท่านให้ความสนใจต่อประกาศข้อมูล ข่าวสารและความเคลื่อนไหวต่างๆ เกี่ยวกับมหาวิทยาลัย	0.850
OCB34 ท่านมีส่วนในการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยทั้งทางตรงและทางอ้อมให้เป็นที่รู้จักต่อสังคม	0.725

จากตารางที่ 4.9 พบว่า องค์ประกอบที่ 1 ประกอบด้วย 8 ตัวบ่งชี้ มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.619 ถึง 0.777 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ องค์ประกอบที่ 2 ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.593 ถึง 0.789 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า พฤติกรรมการคำนึงผู้อื่น องค์ประกอบที่ 3 ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.614 ถึง 0.809 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น องค์ประกอบที่ 4 ประกอบด้วย 9 ตัวบ่งชี้ มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.518 ถึง 0.748 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และองค์ประกอบที่ 5 ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.562 ถึง 0.868 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ พบว่า ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การลดลงจากเดิม 34 ตัวบ่งชี้เป็น 28 ตัวบ่งชี้ โดยตัดออกจำนวน 6 ตัวบ่งชี้ คือ OCB9 OCB10 OCB16 OCB29 และ OCB30 โดยมีรายละเอียดสรุปดังตาราง

**ตารางที่ 4.10** สรุปผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ  
องค์การ

ชื่อองค์ประกอบ	จำนวนตัวบ่งชี้	
	ก่อน	หลัง
องค์ประกอบที่ 1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	8	8
องค์ประกอบที่ 2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	6	4
องค์ประกอบที่ 3 พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	5	3
องค์ประกอบที่ 4 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	9	9
องค์ประกอบที่ 5 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	6	4
<b>ความผูกพันต่อองค์การ</b>	<b>34</b>	<b>28</b>

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

##### 4.3.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ 25 ตัวบ่งชี้ ผลการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 25 ตัวบ่งชี้ พบว่า ตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบเดียวกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสถิติ Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 8,683.194 ดัชนีไกเซอร์-ไมเยอร์-ฮอลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) มีค่าเท่ากับ .940 แสดงว่า ตัวบ่งชี้มีความสัมพันธ์กันเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันสามารถสร้างเป็นแบบจำลององค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบแบบจำลององค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีขั้นตอนดังนี้

##### 4.3.1.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่ง

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ จำนวน 25 ตัวบ่งชี้ โดยวิธีตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ทำการวิเคราะห์และตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ ดังนี้ องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปันผลตอบแทน (DistributeJus) ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 8 ตัวบ่งชี้ คือ OJ1 ท่านได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนในครั้งที่ผ่านมานั้นในอัตราใกล้เคียงกับที่ท่านคิดว่าสมควรจะได้รับ OJ2 เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรับผิดชอบที่ท่านได้รับมอบหมาย OJ3 ผลตอบแทนด้านอื่นๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือน เช่น สวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับจากองค์การมีความเหมาะสมและมีความยุติธรรม OJ4 ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับประสบการณ์การทำงานของท่าน OJ5 ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่ใช้ในการทำงาน OJ6 ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์การ คำนึงค่ากับสิ่งที่ท่านได้ทุ่มเทในการทำงาน OJ7 ท่านคิดว่าประสบการณ์ ความรู้ และความชำนาญที่ท่านได้รับเพิ่มเติมจากการฝึกอบรมและการทำงานในองค์การของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านได้รับผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม OJ8 เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์การมีความยุติธรรม

องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ (ProcedureJus) ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 9 ตัวบ่งชี้ คือ OJ9 ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการพิจารณาผลตอบแทนตามความเป็นจริงไม่มีการบิดเบือน OJ10 ท่านเชื่อว่าทุกๆ สิ่งที่ท่านปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การได้ถูกนำมาใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการกำหนดผลตอบแทนของท่าน OJ11 ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชา จะพิจารณาก่อนที่ท่านทำสิ่งใดให้กับองค์การบ้าง ก่อนที่จะตัดสินใจใดๆ เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนของท่าน OJ12 ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชามีหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการกำหนดผลตอบแทนของท่าน OJ13 ท่านคิดว่า ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงาน และพิจารณาผลตอบแทนของท่าน โดยมีพื้นฐานอยู่บนข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ OJ14 ท่านมั่นใจว่าผู้บังคับบัญชามีการพิจารณาผลตอบแทน และความก้าวหน้าของพนักงานทุกคนด้วยหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน OJ15 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาดัดสินผลการปฏิบัติงาน และกำหนดผลตอบแทนของท่านโดยไม่ใช้ความรู้สึกส่วนตัว OJ16 ท่านคิดว่ากระบวนการตัดสินใจในเรื่องผลตอบแทนในองค์การของท่านไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะในกลุ่มผู้บริหารไม่กี่คนเท่านั้น OJ17 เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ท่านคิดว่ากระบวนการพิจารณาผลตอบแทนขององค์การมีความยุติธรรม

องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (InterJus) ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้คือ OJ18 เมื่อผู้บังคับบัญชาของท่านจะตัดสินใจใดๆ เกี่ยวกับงานของท่าน เขาจะปฏิบัติต่อท่านด้วยความเมตตา OJ19 ผู้บังคับบัญชาจะหารือกับตัวท่านเกี่ยวกับการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานของท่าน OJ20 ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา OJ21 ผู้บังคับบัญชามีความสุภาพ ให้เกียรติ และให้ความเคารพต่อสิทธิของท่านเสมอ

องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (InforJus) ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้ คือ OJ24 ท่านรับทราบผลของการตัดสินใจในเรื่องผลตอบแทน โดยเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้รับการอธิบายถึงกระบวนการพิจารณาที่เกิดขึ้น OJ25 ผู้บังคับบัญชาแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานและเกณฑ์ในการจ่ายผลตอบแทนให้ท่านทราบ OJ26 ผู้บังคับบัญชาให้ข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ ที่ท่านให้ความสนใจหรือต้องการทราบโดยไม่ปิดบัง OJ27 ข้อมูลข่าวสารจากองค์การที่ท่านได้รับรู้มีความชัดเจน โปร่งใส ถูกต้อง และอยู่บนพื้นฐานของเหตุและผล

#### 4.3.1.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง พบว่า ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 432 ( $p=0.00$ ) ที่องศาอิสระ 248 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.92 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.99 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.042 แสดงว่าแบบจำลองการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่สร้างจากกรอบแนวคิดสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์แบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 ของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

องค์ประกอบ	เมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ			
	Organjus			R-Square
	Factor loading	SE	t	
ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน (distribu)	0.67	-0.07	9.39	0.440
ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (procedure)	0.92	-0.06	15.51	0.840
ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ (interjus)	0.76	-0.05	14.94	0.580
ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูล (inforjus)	0.81	-0.06	14.09	0.650

Chi-Square goodnedd of fit = 432 df = 248 p-value = 0.0000  
RMSEA = 0.042 GFI = 0.92

จากตารางที่ 4.11 แสดงว่าน้ำหนักองค์ประกอบขององค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ทั้ง 4 องค์ประกอบ มีค่าเป็นบวก มีค่าตั้งแต่ .67-.92 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร องค์ประกอบการรับรู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ และองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .92 .81 .76 และ .67 ตามลำดับ ในแต่ละองค์ประกอบมีความแปรผันร่วมกับองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ คิดเป็นร้อยละ 84 65 58 และ 44 ตามลำดับ นั่นคือ องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสำคัญต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมากที่สุด ขณะที่องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนมีความสำคัญต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การน้อยที่สุด

#### 4.3.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของความพึงพอใจในงาน

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ 47 ตัวบ่งชี้ ผลการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ทั้ง 47 ตัวบ่งชี้ พบว่า ตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบเดียวกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสถิติ Barlett's-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) มีค่าเท่ากับ .922 แสดงว่า ตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์กันเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันสามารถสร้างเป็นแบบจำลององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบแบบจำลององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน มีขั้นตอนดังนี้

##### 4.3.2.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่ง

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบความพึงพอใจในงานประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ จำนวน 47 ตัวบ่งชี้ โดยวิธีตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ทำการวิเคราะห์และตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบ 9 องค์ประกอบ ดังนี้ องค์ประกอบการได้รับการยอมรับนับถือ องค์ประกอบลักษณะของงาน องค์ประกอบความก้าวหน้าในงาน องค์ประกอบการปกครองบังคับบัญชา องค์ประกอบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล องค์ประกอบเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล องค์ประกอบนโยบายและการบริหาร องค์ประกอบความรับผิดชอบในงาน และ องค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน

องค์ประกอบการได้รับการยอมรับนับถือ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 6 ตัวบ่งชี้คือ JS1 เมื่อท่านปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา JS2 เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงานของท่าน JS3 ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานที่สำคัญของหน่วยงาน JS4 ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่านเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน JS5 ผู้บังคับบัญชากล่าวคำยกย่องชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่านทั้งโดยส่วนตัว และในที่ประชุม JS6 ผู้บังคับบัญชาพิจารณาเสนอการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง เมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ

องค์ประกอบลักษณะงาน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้คือ JS9 ลักษณะงานในหน้าที่มีความ

ท้าทายและตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน JS10 ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านน่าสนใจ จูงใจให้  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิบัติ JS11 ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านเหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องครบถ้วน JS12 ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานในหน้าที่เสมอ

องค์ประกอบความก้าวหน้าในงาน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 3 ตัวบ่งชี้ คือ JS13 ท่านได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนสอดคล้องกับความสามารถและผลการปฏิบัติงานของท่าน JS14 ท่านพึงพอใจในระบบการพิจารณาการเสนอผลงานเพื่อขอเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น JS15 ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่านมีผลทำให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

องค์ประกอบการปกครองบังคับบัญชา ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 10 ตัวบ่งชี้ คือ JS19 ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติของหน่วยงานของท่านมีระบบการวินิจฉัย สั่งการและมอบหมายงานที่ดี JS20 ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติของหน่วยงานของท่านมีระบบการให้คำปรึกษาที่ดีเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน JS21 ท่านพึงพอใจในลักษณะวิธีการปกครองบังคับบัญชาในหน่วยงานของท่าน JS22 ท่านพึงพอใจในระบบการกำกับติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน JS23 ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นที่พึ่งที่ดีเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดปัญหาหรือทุกข์ร้อน JS24 ท่านรู้สึกว่าคุณได้รับความยุติธรรมในการปกครองบังคับบัญชา JS25 ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน JS26 ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจและช่วยเหลือท่านในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว JS27 ท่านได้รับความอบอุ่นและความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา JS28 ท่านปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี

องค์ประกอบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 6 ตัวบ่งชี้ คือ JS29 ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี JS30 ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี JS31 ท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานด้วยความสามัคคี ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก JS32 ท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในบรรยากาศของการทำงานที่เป็นมิตรต่อกัน JS33 ท่านมีการพบปะสังสรรค์อย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ JS34 ท่านได้รับความแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านมีปัญหา

องค์ประกอบเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับเรื่องเงิน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 6 ตัวบ่งชี้ คือ JS35 ท่านพึงพอใจในอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน JS36 ท่านพึงพอใจกับเงินค่าล่วงเวลาและผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน JS37 ท่านพึงพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี JS38 เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน JS39 เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน JS40 การเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

องค์ประกอบนโยบายและการบริหาร ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้ คือ JS41 หน่วยงานของท่านมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน เป็นรูปธรรมสามารถปฏิบัติได้ JS42 นโยบายในหน่วยงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นที่ยอมรับของท่านและเพื่อร่วมงานของท่าน JS43 หน่วยงานจัดระบบงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติของท่าน JS44 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

องค์ประกอบความรับผิดชอบในงาน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้ คือ JS45 ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุผลสำเร็จ ทันตามกำหนดเวลา JS46 ท่านตระหนักในความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตลอดเวลา JS47 ท่านปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่อย่างเต็มความรู้ความสามารถ JS48 ท่านสามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์

องค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้คือ JS49 ท่านพึงพอใจในการจัดสภาพแวดล้อมของห้องทำงานและสถานที่ JS50 ท่านพึงพอใจความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน JS51 ท่านพึงพอใจความร่มรื่นของสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบอาคาร JS52 ท่านพึงพอใจระบบรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของอาคาร

ความพึงพอใจในงาน มี 9 องค์ประกอบ 47 ตัวบ่งชี้ พบว่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ทั้ง 47 ตัวบ่งชี้มีค่าเป็นบวก โดยที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .34-.95 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้งหมด 47 ตัวบ่งชี้ เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญของความพึงพอใจในงาน และยังสามารถพิจารณาได้จากค่าความผันแปรร่วมกับองค์ประกอบมาตรฐาน ( $R^2$ ) และค่าสัมประสิทธิ์หาคะแนนองค์ประกอบ ( Factor Score Regressions) ตัวบ่งชี้ที่ 1-6 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบที่ได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .34-.62 ตัวบ่งชี้ที่ 7-10 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบลักษณะของงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .44-.70 ตัวบ่งชี้ที่ 11-13 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบความก้าวหน้าในงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .57-.69 ตัวบ่งชี้ที่ 14-23 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบการปกครองบังคับบัญชา มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .56-.81 ตัวบ่งชี้ที่ 24-29 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .52-.68 ตัวบ่งชี้ที่ 30-35 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวคู่ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .60-.75 ตัวบ่งชี้ที่ 36-39 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบนโยบายและการบริหาร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .60-.69 ตัวบ่งชี้ที่ 40-43 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบความรับผิดชอบในงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .48-.63 ตัวบ่งชี้ที่ 44-47 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .65-.95

#### 4.3.2.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง พบว่า ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ค่าไค-สแควร์เท่ากับ 1,135.12 ( $p=0.00$ ) ที่องศา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อิสระ 863 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.90 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.99 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.028 แสดงว่าแบบจำลองความพึงพอใจในงานที่สร้างจากกรอบแนวคิดสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์แบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 ของความพึงพอใจในงาน

องค์ประกอบ	เมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ			
	Jobsat			R-Square
	Factor loading	SE	t	
การได้รับการยอมรับนับถือ (Reconite)	0.77	-0.05	14.47	0.600
ลักษณะของงาน (Jobatt)	0.38	-0.06	6.77	0.150
ความก้าวหน้าในงาน (Jobadv)	0.79	-0.06	12.51	0.630
การปกครองบังคับบัญชา (Supervis)	0.90	-0.06	14.53	0.800
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interper)	0.49	-0.05	9.03	0.240
เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary1)	0.53	-0.05	9.96	0.280
นโยบายและการบริหาร (Policyad)	0.83	-0.06	14.94	0.690
ความรับผิดชอบในงาน (Respond)	0.25	-0.05	4.62	0.060
สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Workcon)	0.49	-0.08	6.19	0.240
Chi-Square goodness of fit = 1,135.12 df = 863 p-value = 0.0000				
RMSEA = 0.028 GFI = 0.99				

จากตารางที่ 4.12 แสดงว่า น้ำหนักองค์ประกอบขององค์ประกอบความพึงพอใจในงานทั้ง 9 องค์ประกอบ มีค่าเป็นบวก มีค่าตั้งแต่ .25-.90 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ องค์ประกอบการปกครองบังคับบัญชา องค์ประกอบนโยบายและการบริหาร องค์ประกอบความก้าวหน้าในงาน องค์ประกอบการได้รับการยอมรับนับถือ องค์ประกอบเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล องค์ประกอบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล องค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน องค์ประกอบลักษณะงาน และองค์ประกอบความรับผิดชอบในงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .90 .83 .79 .77 .53 .49 .49 .38 และ .25 ตามลำดับ ในแต่ละองค์ประกอบมีความแปรผันร่วมกับองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ คิดเป็นร้อยละ 80 69 63 60 28 24 24 15 และ 6 ตามลำดับ นั่นคือ องค์ประกอบการปกครองบังคับบัญชามีความสำคัญต่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจมากที่สุด ขณะที่องค์ประกอบความรับผิดชอบในงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงานน้อยที่สุด

#### 4.3.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของความผูกพันต่อองค์การ

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ 19 ตัวบ่งชี้ ผลการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ทั้ง 19 ตัวบ่งชี้ พบว่า ตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบเดียวกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสถิติ Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 5657.195 ดัชนีไกเซอร์-ไมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) ค่าเท่ากับ .932 แสดงว่าตัวบ่งชี้มีความสัมพันธ์กันเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันสามารถสร้างเป็นแบบจำลององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบแบบจำลององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ มีขั้นตอนดังนี้

##### 4.3.3.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่ง

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ จำนวน 19 ตัวบ่งชี้ โดยวิธีตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ทำการวิเคราะห์และตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ ดังนี้ องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ และองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน

องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 7 ตัวบ่งชี้ คือ OC1 ท่านยินดีที่จะทำงานและเกษียณอายุที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้ OC2 ท่านรู้สึกว่าเป็นปัญหาของมหาวิทยาลัยเป็นเสมือนปัญหาของตนเองเช่น OC3 ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย OC4 ท่านรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของคนหนึ่งของมหาวิทยาลัย OC5 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานเป็นพนักงานของมหาวิทยาลัยแห่งนี้ OC6 ท่านรู้สึกว่าคุณมีความผูกพันกับมหาวิทยาลัยแห่งนี้ OC7 มหาวิทยาลัยแห่งนี้ เป็นสิ่งที่มีความหมายเป็นอย่างมากสำหรับท่าน

องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 6 ตัวบ่งชี้ คือ OC8 ผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยมีส่วนทำให้ท่านตัดสินใจคงอยู่กับมหาวิทยาลัยต่อไป OC10 ท่านรู้สึกว่าเป็นเรื่องยากลำบากมาก หากจะลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้ แม้ต้องการจะลาออกก็ตาม OC11 หากท่านตัดสินใจลาออกจากมหาวิทยาลัยจะเกิดผลกระทบต่อชีวิตของท่านเป็นอย่างมาก OC12 ท่านเชื่อว่าตนเองมีทางเลือกน้อยมากในการตัดสินใจลาออกจากมหาวิทยาลัย OC13 การทำงานในมหาวิทยาลัยในขณะนี้ เป็นความปรารถนาและเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิตของท่าน OC14 ท่านรู้สึกว่าคุณมีความจำเป็นที่จะต้องทำงานอยู่กับมหาวิทยาลัยแห่งนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 6 ตัวบ่งชี้ คือ OC15 ถึงแม้ว่าการลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้จะส่งผลดีต่อท่าน แต่ท่านรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ OC16 ท่านจะรู้สึกผิด หากลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้ OC17 ท่านมีความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยนี้ OC18 ท่านจะยังไม่ลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้ เนื่องจากรู้สึกว่าคุณเองมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารที่นี่ OC19 ท่านรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณมหาวิทยาลัยนี้ และ OC20 ท่านรู้สึกว่า การคงอยู่กับมหาวิทยาลัยต่อไปเป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมแล้ว

ความผูกพันต่อองค์การมี 3 องค์ประกอบ 19 ตัวบ่งชี้ พบว่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ทั้ง 19 ตัวบ่งชี้มีค่าเป็นบวก โดยที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .44-.83 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้งหมด 19 ตัวบ่งชี้เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญของความผูกพันต่อองค์การ และยัง สามารถพิจารณาได้จากค่าความผันแปรร่วมกับองค์ประกอบมาตรฐาน ( $R^2$ ) และค่าสัมประสิทธิ์หาคะแนน องค์ประกอบ (Factor Score Regressions) ตัวบ่งชี้ที่ 1-7 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบความผูกพันต่อ องค์การด้านจิตใจ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .64-.80 ตัวบ่งชี้ที่ 8-13 เป็นตัวบ่งชี้ใน องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .44-.83 ตัวบ่งชี้ที่ 14-19 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน มีค่า น้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .53-.72

#### 4.3.3.2 ผลการวิเคราะห์ห่อองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ห่อองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง พบว่า ค่าดัชนีวัดระดับ ความกลมกลืนระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 220.53 ( $p=0.00$ ) ที่องศาอิสระ 113 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GIF) เท่ากับ 0.95 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน เปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.99 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.048 แสดงว่า แบบจำลองความผูกพันต่อองค์การที่สร้างจากกรอบแนวคิด สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.13

**ตารางที่ 4.13** ผลการวิเคราะห์แบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 ของความผูกพันต่อองค์การ

องค์ประกอบ	เมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ			
	Organcom			R-Square
	Factor loading	SE	t	
ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affcom)	0.81	-0.06	12.60	0.650
ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ (Concom)	0.76	-0.08	9.73	0.580
ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Norcom)	1.05	-0.09	12.03	1.100

Chi-Square goodness of fit = 220.55 df = 113 p-value = 0.0000  
RMSEA = 0.048 GFI = 0.95

จากตารางที่ 4.13 แสดงว่า น้ำหนักองค์ประกอบขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 องค์ประกอบ มีค่าเป็นบวก มีค่าตั้งแต่ .76-1.05 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 1.05 .81 และ .76 ตามลำดับ ในแต่ละองค์ประกอบมีความแปรผันร่วมกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ คิดเป็นร้อยละ 110 65 และ 58 ตามลำดับ นั่นคือองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด ขณะที่องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การมีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การน้อยที่สุด

#### 4.3.4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 28 ตัวบ่งชี้ ผลการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ทั้ง 28 ตัวบ่งชี้ พบว่าตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบเดียวกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสถิติ Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 7,804.829 ดัชนีไกเซอร์-ไมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) มีค่าเท่ากับ .903 แสดงว่าตัวบ่งชี้มีความสัมพันธ์กันเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน สามารถสร้างเป็นแบบจำลององค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบแบบจำลององค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของการ มีขั้นตอนดังนี้

#### 4.3.4.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่ง

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ จำนวน 28 ตัวบ่งชี้ โดยวิธีตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ทำการวิเคราะห์และตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ ดังนี้ องค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือ องค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึง ผู้อื่น องค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมกรรมการให้ ความร่วมมือ

องค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 8 ตัวบ่งชี้ คือ OCB1 ท่าน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ขาดงานหรือไม่สามารถมาทำงานได้ OCB2 ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มี ภาระงานมาก OCB3 ท่านช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ในการปรับตัวแม้ไม่ถูก ขอร้องให้ทำ OCB4 ท่านแบ่งปันวัสดุอุปกรณ์ของท่านให้แก่เพื่อนร่วมงาน OCB5 ท่านช่วยเหลือเพื่อน ร่วมงานในการสร้างสรรค์ผลงาน OCB6 ท่านแนะนำเพื่อนร่วมงานใหม่ในการทำงานและการใช้อุปกรณ์ สำนักงานต่างๆ OCB7 ท่านมีส่วนช่วยในการป้องกัน แก่ไข หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้ง ระหว่างบุคคลในองค์การ OCB8 ท่านมีส่วนช่วยให้กำลังใจและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับ เพื่อนร่วมงาน

องค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้ คือ OCB11 ท่าน เคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน OCB12 ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอันเกิดจากการ กระทำของท่าน OCB13 ท่านมักคิดถึงปัญหาที่เกี่ยวกับงานของท่านและปัญหาที่เกี่ยวกับงานของเพื่อน ร่วมงาน OCB14 ท่านพยายามหลีกเลี่ยงไม่สร้างปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน

องค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการความอดทนอดกลั้นประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 9 ตัวบ่งชี้ คือ OCB20 ท่านมี ความตรงต่อเวลาในการทำงาน OCB21 ท่านทำงานมากกว่าหน้าที่เสมอ OCB22 ท่านช่วยรักษาความ สะอาดในสถานที่ทำงาน OCB23 ท่านทำงานแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาเสมอ OCB24 ท่านพยายาม หางานอื่นทำเมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ OCB25 ท่านทำงานเกินกว่าเวลาทำงานปกติ OCB26 ท่านแฉ่งให้ทราบล่วงหน้า เมื่อไม่สามารถมาทำงานได้ OCB27 ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของ มหาวิทยาลัยและหน่วยงานเสมอ OCB28 ท่านใช้ทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยด้วยความระมัดระวังและ เอาใจใส่เสมอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์ประกอบพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้ คือ OCB31 ท่านเข้าร่วมแบบมีส่วนร่วมในการประชุมโดยคำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก OCB32 ท่านติดตามข่าวสารที่เกี่ยวกับการพัฒนาในด้านต่างๆของมหาวิทยาลัย OCB33 ท่านให้ความสนใจต่อประกาศข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวต่างๆเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย OCB34 ท่านมีส่วนในการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยทั้งทางตรงและทางอ้อมให้เป็นที่รู้จักต่อสังคม

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมี 5 องค์ประกอบ 28 ตัวบ่งชี้สังเกตได้ พบว่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ทั้ง 28 ตัวบ่งชี้มีค่าเป็นบวก โดยที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .43-.72 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้งหมด 28 ตัวบ่งชี้ เป็นตัวชี้ที่สำคัญของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และยังสามารถพิจารณาได้จากค่าความผันแปรร่วมกับองค์ประกอบมาตรฐาน ( $R^2$ ) และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนองค์ประกอบ (Factor Score Regressions) ตัวบ่งชี้ที่ 1-8 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .46-.68 ตัวบ่งชี้ที่ 9-12 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบพฤติกรรมกรคำนึงผู้อื่นมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .50-.68 ตัวบ่งชี้ที่ 13-15 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบพฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .51-.67 ตัวบ่งชี้ที่ 16-24 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .43-.59 ตัวบ่งชี้ที่ 25-28 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .56-.72

#### 4.3.4.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง พบว่า ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่าไค-สแคว์ เท่ากับ 564 ( $p=0.00$ ) ที่องศาอิสระ 320 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GIF) เท่ากับ 0.91 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.99 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.043 แสดงว่า แบบจำลองพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่สร้างจากกรอบแนวคิดสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.14

**ตารางที่ 4.14** ผลการวิเคราะห์แบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 ของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

องค์ประกอบ	เมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ			
	OCBfactor			R-Square
	Factor loading	SE	t	
พฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)	0.66	-0.07	9.60	0.440
พฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)	0.70	-0.05	13.75	0.490
พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportman)	0.82	-0.05	15.17	0.670
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscient)	0.81	-0.07	12.15	0.660
พฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือ (CivicVirtue)	0.70	-0.07	9.83	0.490

Chi-Square goodness of fit = 564 df = 320 p-value = 0.0000  
RMSEA = 0.043 GFI = 0.91

จากตารางที่ 4.14 แสดงว่า น้ำหนักองค์ประกอบขององค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้ง 5 องค์ประกอบ มีค่าเป็นบวก มีค่าตั้งแต่ .66-.82 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือองค์ประกอบพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น องค์ประกอบพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ องค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น องค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือ และองค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .82 .81 .70 .70 และ.66 ตามลำดับ ในแต่ละองค์ประกอบมีความแปรผันร่วมกับองค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การคิดเป็นร้อยละ 67 66 49 49 และ44 ตามลำดับ นั่นคือ องค์ประกอบพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นมีความสำคัญต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากที่สุด ขณะที่องค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือมีความสำคัญต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การน้อยที่สุด

#### 4.4 ผลการตรวจสอบความตรงของแบบจำลองเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรงของแบบจำลองเชิงสาเหตุพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีปัจจัยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ตัวแปรความพึงพอใจในงาน และตัวแปรความผูกพันต่อเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์การเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุ และตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรตาม รวมตัวแปรสังเกตได้ในการวิเคราะห์ทั้งหมด 21 ตัว รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์การถดถอยในแบบจำลองโครงสร้าง

ตัวแปรตาม	R <sup>2</sup>	อิทธิพล	ตัวแปรเชิงสาเหตุ		
			ORGANJUS	JOBSAT	ORGANCOM
JOBSAT	0.79	DE	0.89	-	-
		IE	-	-	-
		TE	0.89	-	-
ORGANCOM	0.14	DE	0.15	0.24	-
		IE	0.21	-	-
		TE	0.36	0.24	-
OCB	0.28	DE	0.26	-0.18	0.49
		IE	0.02	0.11	-
		TE	0.28	0.11	0.49
Chi-Square goodnedd of fit = 2.72.48 df = 143 p-value = 0.0000					
RMSEA = 0.047 GFI = 0.94 AGFI = 0.90 RMR = 0.034					

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R-SQUARE) ของสมการโครงสร้างตัวแปรภายใน แฉงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ (OCB) มีค่าเท่ากับ 0.28 แสดงว่า ปัจจัยการรับรู้ความ ยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ สามารถร่วมกันอธิบายความ แปรปรวนของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ร้อยละ 28

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน (JOBSAT) พบว่า ความพึงพอใจ ในงานได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (ORGANJUS) โดยมีขนาด อิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.89 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ (ORGANCOM) พบว่าความ ผูกพันต่อองค์การได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปร จำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ตัวแปรการรับรู้ความ ยุติธรรมในองค์การ และตัวแปรความพึงพอใจในงาน ด้วยค่าขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.15 และ 0.24 ตามลำดับ และความผูกพันต่อองค์การยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรม ในองค์การผ่านตัวแปรความพึงพอใจในงาน ด้วยขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.21

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรม ในองค์กร ด้วยค่าขนาดอิทธิพล 0.26 แสดงว่าเมื่อพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของ รัฐมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรจะแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ด้วยค่าขนาดอิทธิพล 0.49 แสดงว่าเมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรจะแสดงออกถึงพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความพึงพอใจในงานโดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ด้วยขนาด อิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.02 และ 0.11 ตามลำดับ

การทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรของของบุคคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครกับข้อมูลเชิง ประจักษ์วิเคราะห์โดยกำหนดให้ความคลาดเคลื่อนในการวัดสัมพันธ์กันได้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า แบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความ สอดคล้องระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้แก่ ค่าไค-สแควร์ มีค่าเท่ากับ 272.48 ที่องศา อิสระเท่ากับ 143 และค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนด ผลการทดสอบค่าไค-สแควร์ ยอมรับสมมติฐานว่าแบบจำลองการวิจัยที่ พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีวัด ระดับ ความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.94 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับค่าแล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .90 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 ค่าดัชนีวัดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.047 และค่าดัชนีรากที่สองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.034 ซึ่งเข้าใกล้ศูนย์ ซึ่งเป็นการ สนับสนุนว่าแบบจำลองการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 4.16 ความเที่ยง (pc) ของตัวแปรแฝง ความแปรปรวนเฉลี่ยของตัวแปรที่สกัดได้ด้วย องค์ประกอบ (pv) และค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ ( $R^2$ )

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	pc	pv	$R^2$
ORGANJUS		0.83	0.55	
	Distribute justice			0.36
	Procedure justice			0.69
	Interjus			0.57
	Inforjus			0.59
JOBSAT		0.82	0.36	
	Reconite			0.58
	Jobatt			0.13
	Jobadv			0.51
	Supervis			0.73
	Interper			0.19
	Salary1			0.32
	Policyad			0.65
	Respond			0.04
	Workcon			0.12
ORGANCOM		0.81	0.59	
	Affcom			0.91
	Concom			0.28
	Norcom			0.59
OCB		0.82	0.48	
	Altruism			0.43
	Courtesy			0.40
	Sportman			0.54
	Conscient			0.53
	CivicVirtue			0.49

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R-SQUARE) ของตัวแปรภายนอกสังเกตได้พบว่า ตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ (Procedur Jus) มีค่าประสิทธิ์การพยากรณ์มากที่สุดเท่ากับ 0.69 รองลงมาได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (Inforjus) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (Interjus) และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปันผลตอบแทน (Distributejus) มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ 0.59 0.57 และ 0.36 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R-SQUARE) ของตัวแปรภายในสังเกตได้ 3 อันดับแรก พบว่า ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affcom) มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงที่สุดเท่ากับ 0.91 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา (Supervis) และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Norcom) ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ 0.73 และ 0.59 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าความเที่ยง (pc) ของตัวแปรแฝง พบว่า ตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีความเที่ยงมากที่สุดเท่ากับ 0.83 รองลงมาได้แก่ตัวแปรความพึงพอใจในงาน ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ มีความเที่ยงเท่ากับ 0.82 0.82 และ 0.81 ตามลำดับ

ผลการพัฒนาแบบจำลองเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมการให้ความร่วมมือเป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่สำคัญที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือตามลำดับ สำหรับปัจจัยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ รองลงมาคือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนสำหรับปัจจัยความพึงพอใจในงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของความพึงพอใจในงาน พบว่าความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของความพึงพอใจในงาน รองลงมาคือความพึงพอใจในงานด้านนโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ลักษณะงาน และความรับผิดชอบในงาน ตามลำดับ สำหรับปัจจัยความผูกพันต่อองค์การ พบว่าความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของความผูกพันต่อองค์การ รองลงมาคือความผูกพันต่อองค์การด้านด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากรในการวิจัย คือ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 5,743 คน มีกลุ่มตัวอย่างแบบหลายชั้นตอน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 413 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้คือแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในงาน ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์การและตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ วิเคราะห์ข้อมูลโดยทฤษฎีพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ โดยใช้โปรแกรม SPSS วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และตรวจสอบความตรงของแบบจำลองเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยใช้โปรแกรม ลิสเรล (LISREL)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ตัวแปรเชิงสาเหตุและตัวแปรตาม โดยตัวแปรเชิงสาเหตุ แบ่งเป็นตัวแปรภายนอกแฝง 1 ตัวแปร คือการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ตัวแปรภายในแฝง 2 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และมีตัวแปรตามคือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ตัวแปรแฝงทั้งหมดวัดจากตัวแปรสังเกตได้ 21 ตัวแปร แบ่งเป็น การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ 4 ตัวแปรประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารความพึงพอใจในงาน 9 ตัวแปร ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การบริหาร การปกครองบังคับบัญชาเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวเนื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานความผูกพันต่อองค์การ 3 ตัวแปร ประกอบด้วยความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 5 ตัวแปร ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

### 5.1.1 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พบว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในภาพรวมและรายด้านย่อยอยู่ในระดับปานกลาง โดยการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 3.17 3.14 และ 3.08 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางและมีการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การสูงกว่าด้านอื่นๆ

ด้านความพึงพอใจในงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานรายด้าน พบว่าความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และลักษณะงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน และเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 3.61 5.57 3.53 3.21 3.18 3.15 3.03 และ 2.91 ตามลำดับ โดยพนักงานสายปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบในงานมากที่สุด

ด้านความผูกพันต่อองค์การ พบว่าค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมีค่ามากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 3.47 และ 3.37 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์การทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจสูงกว่าด้านอื่นๆ

ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร พบว่า ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูงเช่นกัน โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีค่ามากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 4.09 3.99 3.77 และ 3.62 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า พนักงานสายปฏิบัติการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่นสูงกว่าด้านอื่นๆ

### 5.1.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

5.1.2.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรได้ องค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ 25 ตัวบ่งชี้ คำนำน้หนักองค์ประกอบตั้งแต่ .45-.86 ประกอบด้วย องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน จำนวน 8 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ จำนวน 9 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ และองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จำนวน 4 ตัวบ่งชี้

2) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 4 องค์ประกอบ 25 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่ 1-8 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .46-.73 ตัวบ่งชี้ที่ 9-7 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .51-.88 ตัวบ่งชี้ที่ 18-21 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .60-.74 ตัวบ่งชี้ที่ 22-25 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .67-.81

3) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 2 ของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 4 ตัวแปร มีค่าเป็นบวกทั้งหมด โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .67-.92 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าองค์ประกอบทั้ง 4 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ใช้วัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การได้เหมาะสม โดยมีค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 432 ( $p=0.00$ ) ที่องศาอิสระ 248 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.92 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.99 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.042 แสดงว่า แบบจำลองการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่สร้างจากกรอบแนวคิดสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5.1.2.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจความพึงพอใจในงานได้องค์ประกอบ 9 องค์ประกอบ 47 ตัวบ่งชี้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .46-.90 ประกอบด้วยองค์ประกอบการได้รับการยอมรับนับถือ จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบลักษณะงาน จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบความก้าวหน้าในงานจำนวน 3 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบนโยบายและการบริหาร จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบความรับผิดชอบในงาน จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 4 ตัวบ่งชี้

2) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่ง ของความพึงพอใจในงานของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 9 องค์ประกอบ 47 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่ 1-6 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .34-.62 ตัวบ่งชี้ที่ 7-10 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบลักษณะของงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .44-.70 ตัวบ่งชี้ที่ 11-13 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบความก้าวหน้าในงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .57-.69 ตัวบ่งชี้ที่ 14-23 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบการปกครองบังคับบัญชา มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .56-.81 ตัวบ่งชี้ที่ 24-29 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .52-.68 ตัวบ่งชี้ที่ 30-35 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .60-.75 ตัวบ่งชี้ที่ 36-39 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบนโยบายและการบริหาร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .60-.75 ตัวบ่งชี้ที่ 40-43 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบความรับผิดชอบในงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .48-.63 และตัวบ่งชี้ที่ 44-47 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .65-.95

3) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 2 ของความพึงพอใจในงาน พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 9 ตัวแปร ได้แก่ การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานลักษณะงาน และความรับผิดชอบในงาน ใช้วัดความพึงพอใจในงานได้เหมาะสม โดยมีค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่าไค-สแคว เท่ากับ 1,135.12 ( $p=0.00$ ) ที่องศาอิสระ 863 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GIF) เท่ากับ 0.90 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CIF) เท่ากับ 0.99 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.028 แสดงว่าแบบจำลองความพึงพอใจในงานที่สร้างจากกรอบแนวคิดสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5.1.2.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจความผูกพันต่อองค์การได้องค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ 19 ตัวบ่งชี้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .41-.87 ประกอบด้วยองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน จำนวน 6 ตัวบ่งชี้

2) ผลการวิเคราะห์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 3 องค์ประกอบ 19 ตัวบ่งชี้ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่ 1-7 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .64-.80 ตัวบ่งชี้ที่ 8-13 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .44-.83 และตัวบ่งชี้ที่ 14-19 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .53-.72

3) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 2 ของความผูกพันต่อองค์การ พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัวแปร มีค่าเป็นบวกทั้งหมด โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .76-1.05 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าองค์ประกอบทั้ง 3 ตัวแปร คือความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ ใช้วัดความผูกพันต่อองค์การได้เหมาะสม โดยมีค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่าไค-สแคว เท่ากับ 220.55 ( $p=0.00$ ) ที่องศาอิสระ 133 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.95 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.99 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.048 แสดงว่าแบบจำลองความผูกพันต่อองค์การที่สร้างจากกรอบแนวคิดสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และจากการเทียบเคียงตัวแปรองค์ประกอบที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้กับต้นแบบของทฤษฎีดั้งเดิมของ Allen and Meyer (1990) พบว่าตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบแตกต่างกันเล็กน้อยทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมและกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.2.4 ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงสำรวจพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ องค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ 28 ตัวบ่งชี้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .52-.87 ประกอบด้วย องค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือ จำนวน 8 ตัวบ่งชี้ และองค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้

2) ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 5 องค์ประกอบ 28 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่ 1-8 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .46-.68 ตัวบ่งชี้ที่ 9-12 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .50-.68 ตัวบ่งชี้ที่ 13-15 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบพฤติกรรม ความอดทนอดกลั้น มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .51-.67 ตัวบ่งชี้ที่ 16-64 เป็นตัวบ่งชี้ใน องค์ประกอบพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .43-.59 และตัวบ่งชี้ที่ 25-28 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .56-.72

3) ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 2 ของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 5 ตัวแปร มีค่าเป็นบวกทั้งหมด โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .66-.82 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าองค์ประกอบทั้ง 5 ตัวแปร ได้แก่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือ ใช้อัตพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การได้เหมาะสม โดยมีค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ ค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 564 ( $p=0.00$ ) ที่องศาอิสระ 320 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.91 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.99 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสอง ของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.043 แสดงว่า แบบจำลองพฤติกรรมกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การที่สร้างจากกรอบแนวคิดสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และจากการเทียบเคียง ตัวแปรองค์ประกอบที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้กับต้นแบบของทฤษฎีดั้งเดิมของ Dennis W Organ (1990) พบว่า ตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบแตกต่างกันเล็กน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมและ กลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน

### 5.1.3 ผลการตรวจสอบความตรงของแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการตรวจสอบความตรงของแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้แก่ ค่าไค-สแควร์ มีค่าเท่ากับ 272.48 ที่องศาอิสระเท่ากับ 143 และค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนด ผลการทดสอบค่าไค-สแควร์ แสดงว่าแบบจำลองการวิจัยที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.94 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับค่าแล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.90 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 ค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.047 และค่าดัชนีรากที่สองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.034 ซึ่งเข้าใกล้ศูนย์ ซึ่งเป็นการสนับสนุนว่าแบบจำลองการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตัวแปรแฝงที่มีความเที่ยงสูงสุดคือ ตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.83 รองลงมา คือตัวแปรความพึงพอใจในงาน ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และตัวแปรความผูกพันต่อองค์การมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.82 0.82 และ 0.819 ตามลำดับ

ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรจำนวน 2 ตัวแปร คือการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากตัวแปรความพึงพอใจในงานโดยส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ มีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .26 .49 และ .11 ตามลำดับอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่อิทธิพลทางตรงที่ส่งผลถึงตัวแปรความผูกพันต่อองค์การมาจาก 2 ตัวแปร คือตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและตัวแปรความพึงพอใจในงาน และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ โดยส่งผ่านตัวแปรความพึงพอใจในงาน มีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .15 .24 และ .21 ตามลำดับ ตัวแปรความพึงพอใจในงานได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .89

สรุปได้ว่า การที่พนักงานจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับที่สูง ต้องได้รับอิทธิพลจากปัจจัยความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความพึงพอใจในงาน โดยปัจจัยความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากที่สุด ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดในปัจจัยความผูกพันต่อองค์การคือความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดในปัจจัยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดในปัจจุบันความพึงพอใจในงานได้แก่ความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R-SQUARE) ของตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ และตัวแปรความพึงพอใจในงาน พบว่า มีค่าเท่ากับ .28 .14 และ .79 ตามลำดับ และผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงมีค่าอยู่ระหว่าง .23-.89 ซึ่งทุกคู่เป็นความสัมพันธ์เชิงบวก

ผลการวิจัยในครั้งนี้สรุปได้ว่า การตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ในครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยกำหนด โดยพบว่าแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

## 5.2 อภิปรายผล

### 5.2.1 ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

5.2.1.1 ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พบว่า

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การพนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า พนักงานมีการเปรียบเทียบผลตอบแทนที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยกับความรับผิดชอบในการทำงาน ทักษะความสามารถที่ใช้ ความพยายามและความทุ่มเทในการทำงานหรือผลการปฏิบัติงานของตนเอง ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีความเป็นธรรม (Equity Theory) ของ J. Stacy Adams ซึ่งเน้นเรื่องการรับรู้ของบุคคลในเรื่องความยุติธรรมด้านผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การ โดยบุคคลจะทำการเปรียบเทียบระหว่างผลตอบแทนของตนเองกับของผู้อื่น โดยพนักงานบางส่วนรับรู้ว่าได้ผลตอบแทนที่ยุติธรรม แต่มีบางส่วนอาจรับรู้ว่าไม่ยุติธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากผลตอบแทนที่ได้รับ ปริมาณงาน และลักษณะงานที่แต่ละคนได้รับนั้นมีความแตกต่างกัน ผลลัพธ์ที่ได้จากการเปรียบเทียบ ซึ่งอาศัยการรับรู้ของแต่ละบุคคลอาจมีความแตกต่างกันได้ เมื่อพนักงานพิจารณาในประเด็นที่มหาวิทยาลัยได้ให้ผลตอบแทนแก่พนักงานโดยเสมอภาค มีหลักเกณฑ์ที่ยุติธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนแก่พนักงาน พนักงานบางส่วนอาจรับรู้ว่ามีมหาวิทยาลัยมีความยุติธรรม แต่มีบางส่วนอาจรับรู้ว่าไม่มีความ

ยุติธรรม อาจเนื่องมาจากการรับรู้ของพนักงานแต่ละคนที่รับรู้ว่ามีมหาวิทยาลัยอาจไม่ได้ให้ผลตอบแทนแก่พนักงานโดยเสมอภาคหรืออาจไม่ได้คำนึงถึงความยุติธรรมและความต้องการของพนักงาน

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการขององค์การ พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า เมื่อพนักงานพิจารณาเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาให้ผลตอบแทนแก่พนักงานของมหาวิทยาลัยว่าได้ถูกนำไปใช้กับพนักงานทุกคนโดยเสมอภาค ปราศจากอคติ มีความถูกต้อง มีข้อมูลที่ถูกต้อง ครบคลุม มีจริยธรรม เป็นที่ยอมรับ และมีความเหมาะสมในการตัดสินใจ โดยพนักงานบางส่วนรับรู้ว่าการพิจารณาที่มีความยุติธรรม แต่มีบางส่วนอาจรับรู้ว่าการยุติธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการรับรู้ที่แตกต่างกันของพนักงานแต่ละคนที่มีต่อกระบวนการพิจารณาให้ผลตอบแทนของมหาวิทยาลัยว่าการพิจารณาให้ผลตอบแทนของมหาวิทยาลัยอาจไม่ได้ถูกนำไปใช้กับพนักงานทุกคนโดยเสมอภาค หรือมีอคติในการตัดสินใจ อาจถูกต้องหรือไม่มีการรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้องก่อนการตัดสินใจ หรืออาจไม่มีความเหมาะสมในการกำหนดผลตอบแทนให้แก่พนักงานอีกทั้งอาจเกิดจากการมีโอกาสค่อนข้างน้อยในการเข้าไปมีบทบาทในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาผลตอบแทนของพนักงาน โดย Folger and Greenberg (1985) กล่าวว่า พนักงานจะรับรู้ว่าการพิจารณาที่นำมาใช้มีความยุติธรรมก็ต่อเมื่อบุคคลได้มีโอกาสในการเสนอความคิดเห็น ข้อมูลหรือมีอิทธิพลในกระบวนการตัดสินใจด้านผลตอบแทน

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การพนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า พนักงานสายปฏิบัติการส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ที่มีอำนาจในมหาวิทยาลัยมีการให้ความสำคัญ การให้เกียรติ และให้ความเคารพต่อสิทธิของพนักงานสายปฏิบัติการ ในฐานะที่พนักงานสายปฏิบัติการเป็นผู้ที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรีในระดับที่ไม่สูงมาก เมื่อเทียบกับพนักงานสายวิชาการ ดังนั้น ผู้มีอำนาจของมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญ การให้เกียรติ และให้ความเคารพต่อสิทธิของพนักงานสายปฏิบัติการ ในฐานะที่พนักงานสายปฏิบัติการนั้นเป็นผู้ที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรีมากยิ่งขึ้น จึงจะส่งเสริมให้พนักงานสายปฏิบัติการมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การมากขึ้น โดย Folger and Skarklicki (2001) ได้กล่าวว่า การแสดงความสุภาพกับพนักงานจะเสียต้นทุนน้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับกรณีที่องค์การแสดงความไม่สุภาพ ไม่คำนึงถึงความรู้สึกและไม่ใส่ใจต่อความเจ็บปวดทรมานของพนักงาน

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า พนักงานสายปฏิบัติการส่วนใหญ่ยังเห็นว่ามหาวิทยาลัยยังมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการของมหาวิทยาลัย การตัดสินใจเรื่องผลตอบแทนของพนักงานที่พนักงานให้ความสนใจหรือต้องการทราบไม่ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาเท่าที่ควร โดยอาจยังไม่มี การเปิดเผยข้อมูลข่าว หรือข้อเท็จจริงในบางประเด็นให้พนักงานทราบ ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรมีการเผยแพร่และนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการของ มหาวิทยาลัย การตัดสินใจเรื่องผลตอบแทนของพนักงานที่พนักงานให้ความสนใจหรือต้องการทราบให้ พนักงานรับรู้มากขึ้น โดยข้อมูลข่าวสารที่ก่อให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรมนั้น จะเป็นข้อมูลข่าวสารที่มี เจตนาที่ชัดเจนปราศจากการปิดบังซ่อนเร้น มีความถูกต้อง และอยู่บนพื้นฐานของเหตุผล

**5.2.1.2 ระดับความพึงพอใจในงาน** พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน พบว่า

พนักงานสายปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และลักษณะงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง แสดงว่า พนักงานสายปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานจากการได้ทำงานที่น่าสนใจ งานที่ อาศัยความคิดริเริ่ม มีความท้าทาย และตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน ได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบในงานใหม่และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในงานนั้นๆ โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุม อย่างใกล้ชิด และได้มีกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีความรู้ ความสามารถ มีการช่วยเหลือให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทั้งระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ร่วมงานในระดับ เดียวกัน รวมทั้งสภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะ ของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้มีความเหมาะสมจึงส่งผลให้พนักงานมีความ พึงพอใจในงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

พนักงานสายปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา การ ได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหารความก้าวหน้าในงาน และเงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูลอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า พนักงานสายปฏิบัติการยังมีการรับรู้ว่ามีมหาวิทยาลัยยังมีการ ดำเนินการที่เกี่ยวกับนโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชากระบวนการยกย่องชมเชยให้ การยอมรับเมื่อพนักงานปฏิบัติงานดี ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการจ่ายเงินเดือนและ ผลประโยชน์เกื้อกูลให้กับพนักงานในปริมาณที่ไม่สูงมากนัก ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานใน ด้านเหล่านี้ในระดับปานกลาง ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรมีแนวทางการบริหารมหาวิทยาลัยที่มีความชัดเจน มากขึ้น มีการวินิจัย สั่งการ การมอบหมายงาน การควบคุมกำกับ นิเทศ ติดตามและประเมินผลการ ปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย มีการยก ย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับใน ความสามารถและคุณความดีของพนักงานมากขึ้น รวมทั้งการปรับอัตราค่าจ้างค่าตอบแทนให้ เหมาะสมเพียงพอกับความต้องการของพนักงาน

**5.2.1.3 ระดับความผูกพันต่อองค์กร** พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กร

โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แสดงว่า พนักงานเห็นด้วยกับเป้าหมายและค่านิยมหลักของ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มหาวิทยาลัย โดยยินดีและต้องการที่จะทำงานและเกษียณอายุที่มหาวิทยาลัยนี้ รู้สึกผูกพัน เห็นว่า ปัญหาของมหาวิทยาลัยเป็นเสมือนปัญหาของตนเอง รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย รวมทั้งรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของกิจการคนหนึ่งของมหาวิทยาลัย และเห็นว่ามหาวิทยาลัยเป็นสิ่งที่มีความหมายสำหรับตนเองเป็นอย่างมาก

ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ พนักงานส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า เมื่อพนักงานพิจารณาเกี่ยวกับการลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้ว่า จะก่อให้เกิดผลเสียต่อชีวิตของตนเอง และอาจต้องสูญเสียผลประโยชน์ที่ตนเองควรจะได้รับ รวมทั้งไม่ทราบว่าจะลาออกไปทำงานที่ใด จึงยังคงปฏิบัติงานกับมหาวิทยาลัยต่อไป โดยพนักงานบางส่วนเห็นด้วยว่า ตนเองมีความจำเป็นต้องทำงานในมหาวิทยาลัยต่อไป เนื่องจากหากลาออกไปในขณะนี้อาจต้องสูญเสียผลประโยชน์ที่ตนเองควรจะได้รับไป แต่มีพนักงานบางส่วนไม่เห็นด้วย ซึ่งอาจเนื่องมาจากตนเองมีความผูกพันต่อองค์การในองค์ประกอบด้านอื่นๆ หรืออาจจะตัดสินใจลาออก โดยไม่มีความจำเป็นต้องทำงานในมหาวิทยาลัยต่อไป และอาจไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ที่ตนเองต้องสูญเสียไป สอดคล้องกับ Signs ที่ได้กล่าวไว้ว่าความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การในปัจจุบันมีน้อยลงเมื่อเทียบกับในอดีต ที่บุคคลจะแสวงหางานในองค์การที่มีการจ้างงานตลอดชีพ พนักงานส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานภายในองค์แห่งเดียวตลอดอายุการทำงานของตนเอง โดยเริ่มปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับล่างแล้วค่อยๆ เลื่อนตำแหน่งขึ้นไปในระดับสูง แต่ปัจจุบัน สภาพการณ์ได้เปลี่ยนแปลงไป ความมั่นคงปลอดภัยและหลักประกันในการปฏิบัติงานที่องค์การเสนอให้กับบุคคลเพื่อแลกเปลี่ยนกับความจงรักภักดีของบุคคลจึงลดน้อยลงไป (Greenberg, 2002: 131; Greenberg and Baron, 2003: 161 - 162)

ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน พนักงานส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า พนักงานได้มีพิจารณาเกี่ยวกับการลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้ว่าเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ รู้สึกผิดหากตัดสินใจลาออก โดยรู้สึกมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน และรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณมหาวิทยาลัย จึงยังคงปฏิบัติงานกับมหาวิทยาลัยต่อไป โดยพนักงานบางส่วนเห็นด้วยว่า ตนเองควรจะทำงานในมหาวิทยาลัยต่อไป เนื่องจากการลาออกไปในขณะนี้ จะทำให้รู้สึกผิด และเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ แต่อาจมีพนักงานบางส่วนไม่เห็นด้วย ซึ่งอาจลาออกจากมหาวิทยาลัยโดยไม่รู้สึกผิด หรืออาจจะไม่รู้สึกว่าตนเองมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานและอาจไม่รู้สึกเป็นหนี้บุญคุณมหาวิทยาลัย

5.2.1.4 ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมและในแต่ละด้านย่อยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แสดงว่าพนักงานมีพฤติกรรมที่สนับสนุนการปฏิบัติงานโดยรวมของมหาวิทยาลัยให้เกิดประสิทธิภาพและประเมิณผล ซึ่งพนักงานแสดงออกหรือกระทำด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ตระหนักถึงการให้รางวัลของเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มหาวิทยาลัยโดยตรง และเป็นพฤติกรรมที่พนักงานไม่ได้ถูกบังคับให้ปฏิบัติโดยบทบาทหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัย หรือไม่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดของงานหรือในสัญญาว่าจ้างระหว่างพนักงานกับมหาวิทยาลัย จึงเป็นพฤติกรรมที่พนักงานสร้างสรรค์และเลือกปฏิบัติด้วยตนเอง แม้ไม่ได้ปฏิบัติ ก็จะไม่ถูกลงโทษภายใต้ระบบการลงโทษของมหาวิทยาลัยและเมื่อพนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแล้วจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยต่อไปด้วย โดยสอดคล้องกับ Podskoff et al.(2000) ที่ได้ให้ข้อสรุปว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มหรือองค์การ โดยพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะทำให้ระบบสังคมในองค์การดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้งเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การ และมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การด้วย

## 5.2.2 องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

### 5.2.2.1 องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

จากผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Colquitt, Conlon, Wesson, Porter and Yee Ng, (2001) ที่จำแนกองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การออกเป็น 3 องค์ประกอบใหญ่และ 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน 2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ 3) การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การโดยองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ จำแนกเป็น 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 3.1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การและ 3.2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร โดยมีความแตกต่างจากแนวคิดของ Colquitt, Conlon, Wesson, Porter and Tee Ng,(2001) เล็กน้อย ตรงที่องค์ประกอบที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้พบว่าองค์ประกอบย่อยขององค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ ได้แก่ องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ และองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกาะกลุ่มเป็นองค์ประกอบที่ชัดเจน ส่งผลให้องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การจากการวิจัยครั้งนี้ มี 4 องค์ประกอบตามที่เสนอข้างต้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากองค์ประกอบย่อยทั้ง 2 มีความแตกต่างกันอย่างค่อนข้างชัดเจนประกอบกับสภาพแวดล้อมและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยมีความแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2.2.2 **องค์ประกอบความพึงพอใจในงาน** จากผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ คือความพึงพอใจในงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ กู๊ด ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Herzberg, Mansner and Synderman (1959) ที่แบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มได้แก่ กลุ่มปัจจัยจูงใจ และกลุ่มปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นโยบายและการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหาร การนิเทศงาน เงินเดือนและค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ชีวิตส่วนตัว สถานภาพทางสังคม และความมั่นคงในหน้าที่การงาน โดยองค์ประกอบที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบความพึงพอใจในงานตามแนวคิดทฤษฎีของ Gerzberg, Mansner and Synderman (1959) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่คนส่วนใหญ่นิยมนำมาใช้ศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

5.2.2.3 **องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ** จากผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Allen and Meyer (1990) ที่จำแนกองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ 2) ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ และ 3) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน

5.2.2.4 **องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ** จากผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบคือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Organ(1988,1990) ที่จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น 3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น 4) พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ และ 5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

### 5.2.3 **ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร**

จากสรุปผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรทั้งหมดในแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 28 และพบว่าตัวแปรที่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความพึงพอใจในงาน โดยตัวแปรที่ส่งผลโดยรวมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากที่สุด ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ รองลงมาคือการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และตัวแปรความพึงพอใจในงานส่งผลทางอ้อมกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ

### 5.2.3.1 ผลของความผูกพันต่อองค์การต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลการวิเคราะห์แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พบว่า ตัวแปรที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความพึงพอใจในงาน โดยความผูกพันต่อองค์การเป็นสาเหตุที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Organ(1988, 1990) ที่บอกว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและองค์การ โดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การจะแสดงว่าตนเองเป็นผู้ที่ต้องการจะอยู่กับองค์การต่อไป เพราะเห็นว่องค์การได้ให้ความช่วยเหลือ ให้ประโยชน์แก่ตนเองและรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จึงมีความต้องการที่จะตอบแทนให้กับองค์การ แต่ด้วยข้อจำกัดของพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งไม่มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติ บุคคลจึงแสดงพฤติกรรมบทบาทพิเศษตามความสามารถ และศักยภาพที่ตนเองมีอยู่ เพื่อส่งเสริมให้องค์การมีประสิทธิผล พฤติกรรมบทบาทพิเศษที่ว่านี้ ก็คือพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั่นเอง ดังนั้นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งส่งเสริมให้บุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ ความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่มีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ Podsakoff et al.(2000)ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อตรวจสอบวิพากษ์ทฤษฎีและงานวิจัยเชิงประจักษ์ รวมทั้งเสนอคำแนะนำสำหรับการวิจัยในอนาคต ซึ่งใช้การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Met-Analysis) โดยศึกษาจากงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ผ่านมา ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ถูกศึกษามากที่สุดในฐานะที่เป็นปัจจัยเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Munene(1995) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในประเทศไนจีเรีย ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมวรรณ ชูสาย (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย จำนวน 300 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ด้านความรู้สึก ด้านผลประโยชน์ และด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ณัฐยา ไพโรสงบ (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก ด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากผลการวิจัยข้างต้นสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

### 5.2.3.2 ผลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

นอกจากความผูกพันต่อองค์การแล้ว พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วย แสดงว่าหากพนักงานมีการรับรู้ที่ องค์การมีความยุติธรรม จะส่งผลให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Organ (1988, 1990) ที่บอกว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์การส่งผลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคคล โดยบุคคลจะให้ความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับ องค์การในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนทางสังคม หรือเป็นความสัมพันธ์ในเชิงการให้และการรับ ซึ่งหาก เป็นการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่ดำเนินไปอย่างยุติธรรมแล้ว จะเป็นเหตุจูงใจให้บุคคลแสดงออกซึ่ง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วยความสมัครใจ แต่หากบุคคลรับรู้และเชื่อว่าองค์การได้ ปฏิบัติต่อตนเองอย่างไม่ยุติธรรม บุคคลจะปฏิบัติงานให้กับองค์การเท่าที่จำเป็นตามบทบาทหน้าที่ที่ องค์การกำหนดเท่านั้น ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่เพื่อไม่ให้ตนเองถูกลงโทษและถูกเอารัด เอาเปรียบโดยองค์การ ดังนั้น ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งส่งเสริมให้บุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วยความสมัครใจ แต่หากบุคคลรับรู้และเชื่อว่าองค์การได้ปฏิบัติต่อตนเอง อย่างไม่ยุติธรรม บุคคลจะปฏิบัติงานให้กับองค์การเท่าที่จำเป็นตามบทบาทหน้าที่ที่องค์การกำหนด เท่านั้น ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่เพื่อไม่ให้ตนเองถูกลงโทษและถูกเอารัดเอาเปรียบโดย องค์การ ดังนั้นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งส่งเสริมให้บุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ คือ การที่บุคคลรับรู้ที่ว่าองค์การได้ปฏิบัติต่อตนเองอย่างยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ Moorman (1991) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การมี ความสัมพันธ์และส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประเด็นหลักในการศึกษาวิจัย คือ ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานการรับรู้ความ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยุติธรรมของพนักงานขึ้นอยู่กับกระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาใช้ในการส่งเสริมความยุติธรรมในองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Podsakoff et al.(2000) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อตรวจสอบวิพากษ์ทฤษฎีและงานวิจัยเชิงประจักษ์ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ถูกศึกษามากที่สุดในฐานะที่เป็นปัจจัยเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Cogen-Charash and Spector (2001) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการขององค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Colquitt et al. (2001) ได้ทำการศึกษาเรื่องความยุติธรรมในสหัฐวรรษ ซึ่งใช้การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-analysis) โดยศึกษาจากงานวิจัยเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การย้อนหลังไป 25 ปี ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา (2543) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกและส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากผลการวิจัยข้างต้นจึงสรุปได้ว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

#### 5.2.3.3 ผลของความพึงพอใจในงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์การ แสดงว่าหากพนักงานมีความพึงพอใจในงานอาจจะยังไม่ส่งผลทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยตรง แต่หากพนักงานมีความพึงพอใจในงานมากขึ้นจนถึงระดับหนึ่งจะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การก็จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกมา และสาเหตุที่ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทางอ้อมเท่านั้นอาจเนื่องมาจากองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานที่นำมาศึกษามีทั้งองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งอาจส่งผลให้บุคลากรบางส่วนเกิดความพึงพอใจในงานหรือไม่เกิดความพึงพอใจในงานได้ โดยบุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานจะส่งผลให้แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกมาทางตรงกันข้ามหากบุคลากรมีความไม่พึงพอใจในงานเกิดขึ้นก็อาจจะแสดงพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่เท่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Smith&Organ&Near (1983, p, 236) ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรทำนายการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หลังจากนั้นอีก 17 ปี เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ออร์แกนยังทำการศึกษแล้วได้ผลเหมือนเดิมคือความพึงพอใจในงานยังคงเป็นตัวแปรทำนายการเกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้เช่นเดิม (Organ&Rayan, 1995,p. 166) และยังคงคล้องกับผลการวิจัยของ Farh, Zhong & Organ(2004) พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างความพึงพอใจในงานที่นำไปสู่การตัดสินใจที่จะตั้งใจทำงานตอบแทนองค์การและสุดท้ายนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ในที่สุด งานวิจัยของ Organ, Podsakoff&Mackenzie (2006,p.123) พบว่าความพึงพอใจในงานเป็นตั้งแปรคั่นกลางที่มีความสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในทุกๆ องค์ประกอบ ดังนั้น ตลอดช่วงเวลาที่ผ่านมานงานวิจัยของออร์แกนและคณะยังคงยืนยันถึงความสำคัญของตัวแปรความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการเกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่เปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของนักวิจัยอื่นๆ ด้วยได้แก่ Todd(2001) พบว่า ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อกัน สอดคล้องกับปัญหา นิคมประเสริฐ (2542) พบว่าหากครูมีความพึงพอใจในงานจะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การและมีความสำคัญต่อการแสดงพฤติกรรมการทำงานของครูที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแบบจำลองตั้งต้นในงานวิจัยของ Hannam (2004) ที่ได้พัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสำหรับครู พบว่าความพึงพอใจในงานเป็นหนึ่งในตัวแปรที่ส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครู และยังคงสอดคล้องกับแบบจำลองของ McShane & Von Glinow (2000,p.202) ที่แสดงว่าการที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมใดๆ ออกมานั้นเป็นผลมาจากการรับรู้ ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อและความรู้สึกทางอารมณ์ของผู้นั้นก่อนแล้วจึงเกิดเป็นทัศนคติที่อยากจะแสดงพฤติกรรมนั้นออกมา

จากผลการวิจัยในอดีตจึงยืนยันว่า ตัวแปรความพึงพอใจในงานส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เมื่อบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร เกิดความพึงพอใจในงานมากเท่าไรก็ยิ่งส่งผลให้เกิดการแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากยิ่งขึ้นเท่านั้น เนื่องจากลำดับขั้นการเกิดพฤติกรรมของมนุษย์มีพื้นฐานมาจากทัศนคติส่วนตัว หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองของความต้องการของตนเองจากองค์การหรือผู้บังคับบัญชาจะทำให้เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีนำไปสู่การยินดีที่จะแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ในลำดับต่อมา

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

การนำเสนอในส่วนนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนแรกเป็นการนำเสนอเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และส่วนที่สองเป็นการนำเสนอเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ไม่ว่าจะเป็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ ด้านการแบ่งปันผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงควรกำหนดให้มีหลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนของมหาวิทยาลัย มีกระบวนการพิจารณาผลตอบแทนที่ชัดเจน โปร่งใส มีการเสริมสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การให้มากยิ่งขึ้นรวมทั้งมีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับพนักงานในช่องทางที่หลากหลายและครอบคลุมเพื่อให้พนักงานรับทราบข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับพนักงานมากยิ่งขึ้น

2. จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจงานด้านความรับผิดชอบในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และลักษณะงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน และเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงควรส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานในด้านที่ยังอยู่ในระดับปานกลางให้สูงขึ้น ทั้งในด้านการปกครองบังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน และเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล โดยอาจมีการวิจัยหรือมอบหมายงานให้พนักงานในปริมาณที่เหมาะสม การยกย่องชมเชยและให้กำลังใจพนักงานผู้ได้บังคับบัญชาให้มากขึ้น สร้างโอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงาน และตำแหน่งหน้าที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งมีเกณฑ์การจ่ายเงินเดือนและผลประโยชน์ให้กับพนักงานในอัตราที่เหมาะสมมากขึ้น

3. จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน และด้านการคงอยู่กับองค์การในระดับปานกลาง ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรมีการสร้างกลไกที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การในด้านบรรทัดฐาน และด้านการคงอยู่กับองค์การที่ยังอยู่ในระดับปานกลางให้สูงขึ้น โดยการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และส่งเสริมให้พนักงานได้รับสิ่งตอบแทนในแง่ของผลประโยชน์ให้มากขึ้นเอแตกต่างกับการคงอยู่กับองค์การต่อไปของพนักงาน

4. จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความเอกลการนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร่วมมือ และพฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือ ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป โดยส่งเสริมให้พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มี ความพึงพอใจในงาน และมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น เพราะปัจจัยเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้ พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไปทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม

5. จากผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของบุคลากรสาย สนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มี 4 ด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญ ได้ดังนี้ คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรม ในองค์กรด้านการแบ่งปันผลตอบแทน จะเห็นว่าพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีความรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการแบ่งปันผลตอบแทนน้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารของ มหาวิทยาลัยจึงควรส่งเสริมให้มีหลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรมด้านการ แบ่งปันผลตอบแทนของมหาวิทยาลัยให้มีความยุติธรรมมากยิ่งขึ้น

6. จากผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มี 9 ด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ คือความ พึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน การได้การ ยอมรับนับถือ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน ลักษณะงาน และความรับผิดชอบในงาน จะเห็นว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานและด้านความรับผิดชอบในงาน ค่อนข้างต่ำ ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานได้ทำงานที่น่าสนใจ งานที่อาศัยความคิดริเริ่ม มี ความท้าทายและตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงานและผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานได้ ทำงานในปริมาณที่เหมาะสม ไม่ทำงานในปริมาณที่มากเกินไป จึงจะส่งผลให้พนักงานมีความพึง พพอใจในงานด้านลักษณะงานและด้านความรับผิดชอบในงานมากขึ้น

7. จากผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มี 3 ด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญดังนี้ คือความผูกพัน ต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และความผูกพันต่อองค์กรด้านการคง อยู่กับองค์กร จะเห็นว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครมีความ ผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานซึ่งเป็นความผูกพันเกี่ยวกับศีลธรรมสูง ในขณะที่บุคลากรมีความ ผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรซึ่งเป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการได้รับสิ่งตอบแทนในแง่ ผลประโยชน์ที่ได้รับเพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์กรของบุคลากรค่อนข้างต่ำ ซึ่งเป็นสิ่งที่ที่ดีที่ ผู้บริหารควรรักษาไว้ให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป และมหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพัน ต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรให้มากยิ่งขึ้น โดยอาจเพิ่มในส่วนของเงินเดือนและผลประโยชน์ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกือบๆ ความก้าวหน้าในงาน ความรับผิดชอบในงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การมากขึ้น และเกิดความรู้สึกว่าหากจะลาออกจากมหาวิทยาลัยจะเกิดผลเสียหายต่อการดำเนินชีวิตของตนเอง หรืออาจต้องสูญเสียผลประโยชน์ที่ตนเองควรจะได้รับ

8. จากผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มี 5 ด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญดังนี้คือ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ จะเห็นว่าพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับที่ค่อนข้างสูงทุกด้าน โดยมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือน้อยที่สุด อาจเนื่องมาจากภาระงานที่ค่อนข้างมากจึงอาจทำให้พนักงานไม่มีเวลาช่วยเหลือซึ่งกันและกันมากนัก ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการปรับปรุงปริมาณงานที่มอบหมายให้กับพนักงานในปริมาณที่เหมาะสมเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือมากยิ่งขึ้น

9. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด คือความผูกพันต่อองค์การ นั่นคือ หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การทั้งความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ จะส่งผลให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์การมากขึ้น โดยอาจจะส่งเสริมให้พนักงานเกิดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น เพราะความผูกพันต่อองค์การส่วนหนึ่งเกิดจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความพึงพอใจในงานของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และเมื่อพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแล้ว ก็จะมีผลถึงประสิทธิผลที่ดีขององค์การต่อไปด้วย

10. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ นั่นคือหากพนักงานรับรู้ว่ามีมหาวิทยาลัยมีความยุติธรรมในด้านต่างๆ จะส่งผลให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้องค์การมีความยุติธรรม จนพนักงานสามารถรับรู้ความยุติธรรมในองค์การได้ ไม่ว่าจะเป็นความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ และความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ความพึงพอใจในงาน โดยส่งผลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์การ แสดงว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในงานอาจยังไม่เพียงพอที่จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แต่หากบุคลากรมีความพึงพอใจในงานมากจนกระทั่งเกิดเป็นความผูกพันต่อองค์การ จะส่งผลให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรสร้างความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ ให้กับพนักงานมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และความรับผิดชอบในงานจนกระทั่งพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การจะส่งผลให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อไป โดยเมื่อพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแล้ว ก็จะมีผลถึงประสิทธิผลขององค์การต่อไปด้วย

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้เพียงร้อยละ 28 ดังนั้นอาจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มเติมจากปัจจัยอื่นๆ เช่น วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำ เซาวันอาร์มณ แรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้บรรยากาศขององค์การ เป็นต้น

2. ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครทางอ้อมโดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์การ ควรมีการตรวจสอบซ้ำว่า ความพึงพอใจในงานส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วยหรือไม่ โดยอาจใช้องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานที่ต่างออกไป หรือทำการศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เช่น พนักงานสายวิชาการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยของรัฐ หรือพนักงานสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยเอกชน

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในกลุ่มตัวอย่างอื่นเพื่อเปรียบเทียบว่ามีองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงานความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

## เอกสารอ้างอิง

- กษมา ทองขลิบ. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนราชินีบน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กันยา พีรพัฒน์นันท์.(2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐยา ไพโรสงบ. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ตุลยา เจริญทอง. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความเครียดในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). **โมเดลลิสเรล: สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2545). **เปิดโลกวิจัยการศึกษา. ใน รวมการบรรยายและอภิปรายเรื่องการวิจัย: เส้นทางสู่ความสำเร็จของการปฏิรูปการศึกษา.** หน้า 6-15. กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นฤเบศร์ สายพรหม. (2548). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงานในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บัญชา นิมประเสริฐ. (2542). **ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ปัทมวรรณ ชูสาย. (2547). **ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประทานพร ทองเขียว. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลง กับประสิทธิผลของหน่วยงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**

ประพิณพร ขจรบุญ. (2546). **การศึกษาพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครู สังกัดกรุงเทพมหานคร ที่มีความพึงพอใจในงานและการสนับสนุนทางสังคมที่แตกต่างกัน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**

ปิ่นปัทมา ครุฑพันธ์. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์ดี.**

พจนีย์ ไหลพณิชถาวร. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความเชื่ออำนาจ การควบคุมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**

พนิดา ทองเงา. (2548). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการรับรู้คุณภาพการบริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**

พิเชษฐ คำถาเครือ. (2541). **เอกลักษณ์บทบาททางเพศของความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**

ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา. (2543). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การของรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**

มาร์ธนะศวีร์ ลิมาภรณ์วณิชย์. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ศึกษากรณีสำนักงานใหญ่ของบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2547). **โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ เซวาน์อารมณ์ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ**. กรุงเทพมหานคร: รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิริณีย์ ธรรมนารถสกุล. (2544). **อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก**. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิรัชย์ กาญจนวาสิ. (2541). มิติใหม่ของการวิจัยทางการศึกษา. ใน สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (บรรณาธิการ), **รวบบทความทางวิธีวิทยาการวิจัย เล่ม 1**, หน้า 69-74. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิรัชย์ กาญจนวาสิ. (2541). โมเดลเชิงสาเหตุ: การสร้างและการวิเคราะห์. ใน สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (บรรณาธิการ), **รวบบทความทางวิธีวิทยาการวิจัย เล่ม 1**, หน้า 173-193. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิรัชย์ กาญจนวาสิ. (2544). **ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2551). **จำนวนบุคลากรมหาวิทยาลัยของรัฐ แยกตามระดับการศึกษาและตำแหน่งทางวิชาการ**. [ออนไลน์]. ได้จาก: <http://www.mua.go.th>
- สร้อยตระกูล (ดิยานนท์) อรรถมานะ. (2541). **พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสน่ห์ โอสถกรรม. (2541). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนไทยรัฐวิทยาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรุณ รักธรรม. (2527). **หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- อภาพร ทศนแสงสุรย์. (2552). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การในเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในวิสาหกิจขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมการผลิตพลาสติก**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Allen, N.J. and Meyer, J.P.(1990). "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization". **Journal of Occupational Psychology**. 63: 1-18
- Bateman, T.S. and Organ, D.W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. **Academy of Management Journal**. 26: 587-595.
- Bies, R.J., and Moag, J.F. (1986). "Interactional justice: Communication criteria of fairness." **Research on Negotiations in Organizations**. 1: 43-55.
- Clegg, S.R., C. Hardy., and W. R. Nord. (1996). **Handbook of Organization Studies**. 1st ed. London: SAGE.
- 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. 100
- 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.
- Deutsch, M. (1975). "Equality and need: What determines which value will be used as the basis of distributive justice?". **Journal of Social Issues**. 31: 137-149.
- Farh, J.L., Zhong C.B., and organ, D. W. (2004). "Organizational citizenship Behavior in the people's Republic of China". **Organization Science**. 15(2): 241-253.
- Flecher, C.E. (2001). "Hospital RNs satisfaction and dissatisfaction". **Journal of Nursing Administration**. East Sussex: Psychology.
- Folger, R., and Greenberg, J. (1985). "Procedural justice: An interpretative analysis of personnel systems". In Ferris, G.R., Rowland, K.M.(Eds), **Research in Personnel and Human Resource Management**. JAI Press, Greenwich, CT, Vol. Vol. 3 pp. 141-43
- Folger, R. and Skarlicki D.P.(2001). Fairness as a dependent variable: Why tough times can lead to bad management. In R. Cropanzano (Ed.), **Justice in the Workplace: From Theory to Practice**. (vol.2, pp. 97-118). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Furnham, A. (2001). **The Psychology of Behavior at Work: The Individual in the Organization**. 1st ed. East Sussex: Psychology Pr.
- George, J.M. and G. R. Jones. (2002). **Understanding and managing Organizational Behavior**. 3rd ed. NJ: Prentice-Hall.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Gordon, J.R. (2002). **Organizational Behavior: A Diagnostic Approach**. 7 th ed. NJ: Prentice-Hall
- Greenberg, J. (1987). "A taxonomy of organizational justice theories." **Academy of Management Journal**. 12:9-22.
- Greenberg, J.(1990). "Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow." **Journal of Management**. 16:399-432.
- Greenberg, J.(2002). **Managing Behavior in Organizations**. 3<sup>rd</sup> ed. NJ: Prentice\_Hall
- Greenberg, J. and R. A. Baron. (2003). **Behavior in Oganizations: Understanding and Managing the Human side of Work**. 8th ed. NJ: Prentice-Hall.
- Hannam, R. (2004). **The Relationships between Teacher's Extra-role Behavior, Job Attitudes, Stress and Student's Quality of School life**. Retrieved June 15, 2005, from <http://www.aare.edu.au>.
- Hellriegel, D. and J. W. Slocum, Jr. (2004). **Organizational Behavior**. 10th ed. OH: Thomson/ South-Western.
- Herzberg, Frederick., Mausner, Bernard.,and Snyderman B. (1959). **The Motivation to Work**. New York. John Wiley.
- Jaros, S. J., Jermier, J. M., Koehler, J. W., and Sincich, T. (1993). "Effects of continuance, Affective, and moral commitment on the withdrawal process: An evaluation of eight structural equation models". **Academy of Management Journal**. 36(5):951-995.
- Jewell, L.N. (1998). **Contemporary Industrial/Organizational Psychology**. 3<sup>rd</sup> ed. Pacific Grove: Brooks/Cole.
- Kabanoff, B.(1997). "Introduction-computers can read as well as count: Computer-aided text analysis in organizational research". **Journal of organizational Behavior**.18:507-511.
- Kreitner,.R. and A.Kinicki. (2001). **Organizational Behavior**. 5th ed.Boston: Irwin/McGraw-Hill.
- 101
- Krumm, D. J. (2000). **Psychology at Work: An Introduction of Industrial/Organizational Psychology**. 1st ed. NY: Worth.
- 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.
- Leung, W.K. and Lai, K.K. (May 1997),"A structured methodology to build discrete-event simulation models". **Asia-Pacific Journal of Operational Research**. Vol 14, No.1, (SCI).

- Leventhal, G.S. (1980). What should be done with equity theory? New approaches to the study of fairness in social relationship. In K. J. Gergen, M. S. Greenberg, & R. H. Willis (Eds.), **Social Exchange: Advances in Theory and Research**. (pp. 27-55). New York : Plenum.
- Levy, P. E. (2003). **Industrial/Organizational Psychology: Understanding the Workplace**, Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Likert, Rensis (1932). "A technique for the measurement of attitudes". **Archives of Psychology**. 140: 1-55.
- Lind, E. A. and Tyler, T. R. (1988). **The Social Psychology of Procedural Justice**. New York: Plenum press.
- Locke, E.A. (1976). **Handbook of Industrial and Organization Psychology**. Chicago: Rand McNalley.
- Luthan, F. (1995). **Organizational Behavior**. 7th ed. New York: McGraw-Hill.
- Maslow, A. H. (1954). **Motivation and Personality**. New York: Harper Row.
- McShane, S. L. And Von Glinow, M. A. (2000). **Organizational Behavior**. Boston: McGraw-Hill.
- Moorhead, G. and R. W. Griffin. (1998). **Organizational Behavior: Managing People and Organizations**. 5th ed. Boston: Houghton Mifflin.
- Moorman, R. H. (1991) "Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship?". **Journal of Applied Psychology**. 76(6):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.
- Motowidlo, S. J., and Van Scotter, J. R. (1994). "Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance". **Journal of Applied Psychology**. 79:475-480.
- Muchinsky, P.M. (2003). **Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. 7<sup>th</sup> ed. CA: Wadworth/Thomson Learning.
- Munene, J.C. (1995). "Not-on-seat" an investigation of some correlates of organizational citizenship behavior in Nigeria, **Applied Psychology: An International Review**. 44,111-122.
- Munson, F.C. and Heda, S. S. (1974). " An instrument for measuring nursing satisfaction".

**The Nursing Research**. 23(2): 159-166.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Nelson, D. L. and J. c. Quick. (2003). **Organizational Behavior: Foundations, Realities, and Challenges**. 4th ed. OH:Thomson/South-Western.
- Newstrom, J.W. and K. Davis. (1997). **Organizational Behavior: Human Behavior at Work**. 10th ed. New York: McGraw-Hill.
- Niehoff, B. P. and r. H. Moorman. (1993). "Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior". **Academy of Management Journal**. 36(3):527-556.
- Organ,D.W.(1988). **Organizational Citizenship Behavior: The Goods Soldier Syndrome**. Lexington, Ma: Lexington.
- Organ,D. W. (1990)."the motivational basis of organizational citizenship behavior: In B. M. Staw., & L. L. Cummings (Eds.)". **Research in Organizational Behavior**. Greenwich, CT:JAI Press: 43-72.
- Organ, D.W.(1997). "Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time". **Human Performance**. 10(2): 85-97
- Organ, D.W. and T. S. Bateman. (1991). **Organizational Behavior**. 4th ed. IL: Irwin.
- Organ, D.W. and K. Ryan.(1995) "A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior". **Personnel Psychology**. 48(Winter 1995): 775-812.
- Organ, D.W., Podsakoff, Ph. M., and Mackenzie, S. B.(2006). **Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences**. Thousand OA:SAGE Publications.
- O'Malley, M. N. (2000).**Creating Commitment: How to Attract and Retain Talented Employees by Building Relationships that Last**. 1st ed. New York: J. Wiley.
- Podsakoff, P.M., et al. (2000). "Organizational citizenship behaviors: A critical review of the oretical and empirical literature and suggestions for future research". **Journal of Management**. 26(3):513-563.
- Riggio,R.E.(2002). **Introduction to Industrial / Organizational Psychology**. 4th ed. NJ: Prentice-Hall.
- Robbins, S.P. (2001) **Organizational Behavior**. 9th ed. NJ:Prentice-Hall.
- Schappe,S.P. (1998). "The influence of job satisfaction, organizational commitment and fairness perceptions on organizational citizenship behavior". **The Journal of Psychology**. 132(3):227-290.

- Schultz, D.P. and S.E. Schultz. (2002). **Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. 8th ed. NJ: Prentice-Hall.
- Shaver, K.H., and Lacey L. M. (2003). "Job and career satisfaction among staff nurses". **The Journal of Nursing Administration**. 33(3):166-172.
- Slavit, D.B., Stamps, P.L., Piedmente, E.B. and Haase, A.M.B. (1978). "Nurses' satisfaction with their work situation". **Nursing Research**. 27(2): 114-120.
- Smith, C.A., Organ, D.W., and Near, J.P. (1983). Organizational citizenship behavior :Its nature and antecedents. **Journal of Applied Psychology**. 68:653-663.
- Somech, A. and Drach-Zahavy, A. (2000). Understanding extra-role behavior in schools: the relationships between job satisfaction, sense of efficacy, and teachers' extra-role behavior. **Teaching and Teacher Education**. 16:649-659.
- Spector, P.E. (1997). **Job satisfaction**. Thousand Oaks: Sage.
- Spector, P.E. (2003). **Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice**. 3rd ed. New York: John Wiley.
- 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.
- Thimbaut, J. W. and Walker, L. (1975). **Procedural Justice: A Psychological Analysis**. Hillsdale, New York: Erlbaum.
- Todd, P.M. (2001). Fast and frugal heuristics for environmentally bounded minds. In G. Gigerenzer & R. Selten (eds), **Bounded Rationality: The Adaptive Toolbox**. (Dahlem Workshop Report) (pp. 51-70). Cambridge, MA: MIT Press.
- Van Dyne, L., J. W. Graham., and R. M. Dienesch. (1994). "Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, Measurement, and validation". **Academy of Management Journal**. 37(4): 765-802.
- Vroom, V.H. (1964). **Work and motivation**. New York: John Wiley & Son.
- William, S., R. Pitre., and M. Zainuba. (2002). "Justice and organizational citizenship behavior intentions : Fair rewards versus fair treatment". **The Journal of Social Psychology**. 142(1):33-44.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics an Introduction Analysis**. (2 nd ed.). New York: Harper & Row Publisher.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



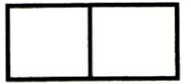
ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## แบบสอบถามการวิจัย

### เรื่อง

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร  
สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 5 ตอน คือ
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
  - ตอนที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ
  - ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน
  - ตอนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์การ
  - ตอนที่ 5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
  - ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะ
2. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ซึ่งการตอบแบบสอบถามจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด และผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อมูลและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับท่าน

1. เพศ

(1) ชาย

(2) หญิง

2. อายุ

(1) ต่ำกว่า 25 ปี

(2) 25 – 29 ปี

(3) 30 – 35 ปี

(4) 36 – 40 ปี

(5) 41 – 45 ปี

(6) 46 – 50 ปี

(5) 51 – 55 ปี

(6) 55 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

(1) อนุปริญญา/ ปวช/ ปวส

(2)ปริญญาตรี

(3) ปริญญาโท

(4) ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์การทำงาน

(1) ไม่เกิน 5 ปี

(2) 6 – 10 ปี

(3) 11 – 15 ปี

(4) 16 – 20 ปี

(5) มากกว่า 20 ปี

5. 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 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

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

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนในครั้งที่ผ่านมาในอัตราใกล้เคียงกับที่ท่านคิดว่าสมควรจะได้รับ					
2. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรับผิดชอบที่ท่านได้รับมอบหมาย					
3. ผลตอบแทนด้านอื่นๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือน เช่น สวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับจากองค์การมีความเหมาะสมและมีความยุติธรรม					
4. ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับประสบการณ์การทำงานของท่าน					
5. ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่ใช้ในการทำงาน					
6. ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์การ ค่ำค่ากับสิ่งที่ท่านได้ทุ่มเทในการทำงาน					
7. ท่านคิดว่าประสบการณ์ ความรู้ และความชำนาญที่ท่านได้รับเพิ่มเติมจากการฝึกอบรมและการทำงานในองค์การของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านได้รับผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม					
8. เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์การมีความยุติธรรม					
9. ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการพิจารณาผลตอบแทนตามความเป็นจริงไม่มีการบิดเบือน					
10. ท่านเชื่อว่าทุกๆ สิ่งที่ท่านปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การได้ถูกนำมาใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการกำหนดผลตอบแทนของท่าน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
11. ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชา จะพิจารณาก่อนว่าท่านทำสิ่งใดให้กับองค์กรบ้าง ก่อนที่จะตัดสินใจใดๆ เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน และผลตอบแทนของท่าน					
12. ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชามีหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐาน ในการประเมินผลการปฏิบัติงานและการกำหนดผลตอบแทนของท่าน					
13. ท่านคิดว่า ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานและพิจารณาผลตอบแทนของท่าน โดยมีพื้นฐานอยู่บนข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ					
14. ท่านมั่นใจว่าผู้บังคับบัญชามีการพิจารณาผลตอบแทน และความก้าวหน้าของพนักงานทุกคนด้วยหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน					
15. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาตัดสินผลการปฏิบัติงานและกำหนดผลตอบแทนของท่านโดยไม่ใช้ความรู้สึกส่วนตัว					
16. ท่านคิดว่ากระบวนการตัดสินใจในเรื่องผลตอบแทนในองค์กรของท่านไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะในกลุ่มผู้บริหารไม่กี่คนเท่านั้น					
17. เมื่อผู้บังคับบัญชาของท่านจะตัดสินใจใดๆ เกี่ยวกับงานของท่าน เขาจะปฏิบัติต่อท่านด้วยความเมตตา					
18. ผู้บังคับบัญชาจะหารือกับตัวท่านเกี่ยวกับการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานของท่าน					
19. ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา					
20. ผู้บังคับบัญชามีความสุภาพ ให้เกียรติ และให้ความเคารพต่อสิทธิของท่านเสมอ					
21. ผู้บังคับบัญชามักมีอคติในเรื่องงานของท่านเสมอ (ข้อคำถามเชิงลบ)					
22. ผู้บังคับบัญชามักไม่ยอมรับฟังเหตุผลในเรื่องการทำงานของท่าน (ข้อคำถามเชิงลบ)					
23. ท่านรับทราบผลของการตัดสินใจในเรื่องผลตอบแทน โดยได้รับการอธิบายถึงกระบวนการพิจารณาที่เกิดขึ้น					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
24. ผู้บังคับบัญชาแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และเกณฑ์ในการจ่ายผลตอบแทนให้ท่านทราบ					
25. ผู้บังคับบัญชาให้ข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ ที่ท่านให้ความสนใจหรือต้องการทราบโดยไม่ปิดบัง					
26. ข้อมูลข่าวสารจากองค์การที่ท่านได้รับรู้มีความชัดเจน โปร่งใส ถูกต้อง และอยู่บนพื้นฐานของเหตุและผล					



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน

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

ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. เมื่อท่านปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
2. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงานของท่าน					
3. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานที่สำคัญของหน่วยงาน					
4. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่านเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน					
5. ผู้บังคับบัญชากล่าวคำยกย่องชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่านทั้งโดยส่วนตัวและในที่ประชุม					
6. ผู้บังคับบัญชาตีตราประกาศเพื่อยกย่องชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่านให้ผู้อื่นรับทราบโดยทั่วกัน					
7. ผู้บังคับบัญชาพิจารณาเสนอการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง เมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ					
8. ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านเป็นแบบแผนที่ปฏิบัติเป็นประจำ (routine)					
9. ลักษณะงานในหน้าที่มีความท้าทายและตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
10. ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านน่าสนใจ จูงใจให้ปฏิบัติ					
11. ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านเหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องครบถ้วน					
12. ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานในหน้าที่เสมอ					
13. ท่านได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนสอดคล้องกับความสามารถและผลการปฏิบัติงานของท่าน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
14. ท่านถึงพอใจในระบบการพิจารณาการเสนอผลงานเพื่อขอเลื่อน ขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น					
15. ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่านมีผลทำให้ท่านได้รับ การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น					
16. ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานอยู่สามารถเปลี่ยนสายงานไปสู่ ตำแหน่งอื่นได้					
17. ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านได้ศึกษาต่อฝึกอบรม ศึกษา งานเพื่อเพิ่มคุณวุฒิ ความรู้ และความสามารถในการ ปฏิบัติงาน					
18. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมประชุมสัมมนา เพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
19. ท่านรู้สึกว่าการดำเนินงานของท่านมีระบบการวินิจฉัยสั่งการ และ มอบหมายงานที่ดี					
20. ท่านรู้สึกว่าการดำเนินงานของท่านมีระบบการให้คำปรึกษาที่ดีเมื่อ เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน					
21. ท่านพึงพอใจในลักษณะวิธีการปกครองบังคับบัญชาใน หน่วยงานของท่าน					
22. ท่านพึงพอใจในระบบการกำกับติดตามและประเมินผลการ ปฏิบัติงานของหน่วยงาน					
23. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นที่พึ่งที่ดีเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาเกิด ปัญหาหรือทุกข์ร้อน					
24. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าได้รับการยอมรับในการปกครองบังคับบัญชา					
25. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน					
26. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจและช่วยเหลือท่านในเรื่องงานและ เรื่องส่วนตัว					
27. ท่านได้รับความอบอุ่นและความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา					
28. ท่านปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี					
29. ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็น อย่างดี					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
30. เพื่อนร่วมงานกล่าวชมเชยความสามารถของท่านด้วยความจริงใจ					
31. ท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานด้วยความสามัคคีไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก					
32. ท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในบรรยากาศของการทำงานที่เป็นมิตรต่อกัน					
33. ท่านมีการพบปะสังสรรค์อย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
34. ท่านได้รับความแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านมีปัญหา					
35. ท่านพึงพอใจในอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน					
36. ท่านพึงพอใจกับเงินค่าล่วงเวลาและผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน					
37. ท่านพึงพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี					
38. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
39. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน					
40. การเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
41. หน่วยงานของท่านมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน เป็นรูปธรรมสามารถปฏิบัติได้					
42. นโยบายในหน่วยงานเป็นที่ยอมรับของท่านและเพื่อนร่วมงานของท่าน					
43. หน่วยงานจัดระบบงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติของท่าน					
44. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย					
45. ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุผลสำเร็จทันตามกำหนดเวลา					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
46. ท่านตระหนักในความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตลอดเวลา					
47. ท่านปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่อย่างเต็มความรู้ความสามารถ					
48. ท่านสามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์					
49. ท่านพึงพอใจการจัดสภาพแวดล้อมของห้องทำงานและสถานที่ทำงาน					
50. ท่านพึงพอใจความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน					
51. ท่านพึงพอใจความร่มรื่นของสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบอาคาร					
52. ท่านพึงพอใจระบบรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของอาคาร					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตอนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร

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. ท่านยินดีที่จะทำงานและเกษียณอายุที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้					
2. ท่านรู้สึกว่าปัญหาของมหาวิทยาลัยเป็นเสมือนปัญหาของตนเอง เช่นกัน					
3. ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย					
4. ท่านรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของคนหนึ่งของมหาวิทยาลัย					
5. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานเป็นพนักงานของมหาวิทยาลัยแห่งนี้					
6. ท่านรู้สึกว่ามีความผูกพันกับมหาวิทยาลัยแห่งนี้					
7. มหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็นสิ่งที่มีความหมายเป็นอย่างมากสำหรับท่าน					
8. ผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยมีส่วนทำให้ท่านตัดสินใจคงอยู่กับมหาวิทยาลัยต่อไป					
9. ท่านอาจจะตัดสินใจย้ายไปทำงานที่อื่น หากท่านไม่ได้ทุ่มเททำงานให้กับมหาวิทยาลัยไปแล้วอย่างมาก					
10. ท่านรู้สึกว่าเป็นเรื่องยากลำบากมาก หากจะลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้ แม้ต้องการจะลาออกก็ตาม					
11. หากท่านตัดสินใจลาออกจากมหาวิทยาลัยจะเกิดผลกระทบต่อชีวิตของท่านเป็นอย่างมาก					
12. ท่านเชื่อว่าตนเองมีทางเลือกน้อยมากในการตัดสินใจลาออกจากมหาวิทยาลัย					
13. การทำงานในมหาวิทยาลัยในขณะนี้ เป็นความปรารถนาและเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิตของท่าน					
14. ท่านรู้สึกว่ามีความจำเป็นที่จะต้องทำงานอยู่มหาวิทยาลัยนี้					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
15. ถึงแม้ว่าการลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้จะส่งผลดีต่อท่าน แต่ท่านรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ					
16. ท่านจะรู้สึกผิด หากลาออกจากมหาวิทยาลัยขณะนี้					
17. ท่านมีความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยนี้					
18. ท่านจะยังไม่ลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้เนื่องจากรู้สึกว่าตนเองมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารที่นี่					
19. ท่านรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณมหาวิทยาลัยนี้					
20. ท่านรู้สึกว่า การคงอยู่กับมหาวิทยาลัยต่อไปเป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมแล้ว					



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตอนที่ 5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

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

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ขาดงานหรือไม่สามารถมาทำงานได้					
2. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมาก					
3. ท่านช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ในการปรับตัวแม้ไม่ถูกขอร้องให้ทำ					
4. ท่านแบ่งปันวัสดุอุปกรณ์ของท่านให้แก่เพื่อนร่วมงาน					
5. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการสร้างสรรค์ผลงาน					
6. ท่านแนะนำเพื่อนร่วมงานใหม่ในการทำงานแบบการใช้อุปกรณ์สำนักงานต่างๆ					
7. ท่านมีส่วนช่วยในการป้องกัน แก้อัปเดต หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร					
8. ท่านมีส่วนช่วยให้กำลังใจและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน					
9. ท่านอธิบายและแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบก่อนจะกระทำการสำคัญใดๆ					
10. ท่านปรึกษาผู้บังคับบัญชาหรือผู้อื่นที่อาจได้รับผลกระทบจากการกระทำตัดสินใจของท่าน					
11. ท่านเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน					
12. ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอันเกิดจากการกระทำของท่าน					
13. ท่านมักคิดถึงปัญหาที่เกี่ยวกับงานของท่านและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานของเพื่อนร่วมงาน					
14. ท่านพยายามหลีกเลี่ยงไม่สร้างปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
15. ท่านมักพูดวิพากษ์วิจารณ์ในเชิงไม่พึงพอใจเกี่ยวกับงานของท่าน (ข้อคำถามเชิงลบ)					
16. ท่านมักแสดงความไม่พอใจต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่ผู้บริหารมีคำแนะนำให้ปฏิบัติ (ข้อคำถามเชิงลบ)					
17. ท่านพยายามทำงานให้ดีที่สุดในทุกสถานการณ์ แม้ว่าจะมีปัญหาก็ตาม					
18. ท่านสามารถอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานและสถานที่ทำงานได้					
19. ท่านสามารถอดทนต่อสภาวะความตึงเครียดและความผิดพลาดในการทำงานได้					
20. ท่านมีความตรงต่อเวลาในการทำงาน					
21. ท่านทำงานมากกว่าหน้าที่เสมอ					
22. ท่านช่วยรักษาความสะอาดในสถานที่ทำงาน					
23. ท่านทำงานแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาเสมอ					
24. ท่านพยายามหางานอื่นทำเมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ					
25. ท่านทำงานเกินกว่าเวลาทำงานปกติ					
26. ท่านแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเมื่อไม่สามารถมาทำงานได้					
27. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานเสมอ					
28. ท่านใช้ทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยด้วยความระมัดระวังและเอาใจใส่เสมอ					
29. ท่านไม่ใช้สิทธิหรืออภิสิทธิ์เกี่ยวกับหน้าที่การงานของท่านในทางมิชอบ					
30. ท่านให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการทำงานของหน่วยงาน					
31. ท่านเข้าร่วมและมีส่วนร่วมในการประชุมโดยคำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
32. ท่านติดตามข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาในด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย					
33. ท่านให้ความสนใจต่อประกาศข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวต่างๆ เกี่ยวกับมหาวิทยาลัย					
34. ท่านมีส่วนในการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยทั้งทางตรงและทางอ้อมให้เป็นที่รู้จักต่อสังคม					

**ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ข้อมูลประวัติผู้วิจัย

ประวัติส่วนตัว

ชื่อ-สกุล

นายธนาวุฒิ ประกอบผล

ตำแหน่งปัจจุบัน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์

ประวัติการศึกษา

วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วิทยาการคอมพิวเตอร์)

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (คอมพิวเตอร์)

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (วิจัย วัสดุผลและสถิติการศึกษา)

มหาวิทยาลัยบูรพา

ผลงานหนังสือและตำรา

ระเบียบวิธีเชิงตัวเลข

สถาปัตยกรรมคอมพิวเตอร์

ระบบปฏิบัติการ

โปรแกรมสำเร็จรูปทางธุรกิจ

เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการ

การประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ

การตลาดบนอินเทอร์เน็ต

การจัดการเทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน

ทุนการศึกษาและทุนวิจัยที่เคยได้รับ

ทุนอุดหนุนและส่งเสริมวิทยานิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา

ประจำปีการศึกษา 2546 สถาบันเทคโนโลยีพระจอม

เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ทุนอุดหนุนและส่งเสริมวิทยานิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา

ประจำปีภาคปลาย ปีการศึกษา 2552 มหาวิทยาลัยบูรพา

ทุนสนับสนุนการทำวิจัยจากสถาบันเทคโนโลยี

พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น 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". ครุศาสตร์สาร.
- [4] ธนาวุฒิ ประกอบผล. 2557. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของ  
บริษัทบีเอ็มที แปซิฟิค 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). ครุศาสตร์  
อุตสาหกรรม ปีที่ 15 ฉบับที่ 3.
- [8] ถาวรวิทย์ ต่อบุณย์ศุภชัย และ ธนาวุฒิ ประกอบผล. 2559. ความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพ  
ชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานใน  
โรงงานผลิตมอเตอร์ไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี. ครุศาสตร์อุตสาหกรรม ปีที่ 15  
ฉบับที่ 3.
- [9] น้ำผึ้ง คำนวนอนศิลป์ และ ธนาวุฒิ ประกอบผล. 2559. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้  
บรรยากาศองค์กร ความเครียดในการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ  
พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 2 จังหวัดชลบุรี.  
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม ปีที่ 15 ฉบับที่ 3.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้