



รายงานการวิจัย
เรื่อง

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ
บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Causal Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior of
the members in Rajabhat Mahasarakham University

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กชนิภา วานิชกิตติกุล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2561)



รายงานการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ
บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Causal Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior of
the members in Rajabhat Mahasarakham University

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กชนิภา วานิชกิตติกุล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2561)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

พฤติกรรมในองค์กรนั้นเป็นประเด็นที่สำคัญในการทำความเข้าใจถึงบทบาทที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ, การรับรู้ และพฤติกรรมที่เกี่ยวกับทั้งบุคคล, กลุ่มและองค์กร (McShane and Gilinow, 2005; Robbin, 2005) ส่งผลให้กลุ่มคนในองค์กรถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร และมีส่วนช่วยให้ความสัมพันธ์ของสมาชิกภายในองค์กรนั้นให้เกิดความร่วมมือในการทำงานและนำไปสู่การปฏิบัติงานที่สามารถที่จะบรรลุซึ่งวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้ (Sriboonlue and Peemane, 2013) นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและมีความต่อเนื่อง เนื่องจากการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการจัดการความรู้ทั้งโครงสร้างทางสังคม เศรษฐกิจ หรือการสร้างสิ่งใหม่ๆ เป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อการแสดงพฤติกรรมของสมาชิกในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน (Turner, Beeghley & Powers, 1994) ดังนั้น พฤติกรรมของบุคลากรจึงเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจอย่างแพร่หลาย ทั้งในภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior : OCB) เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางตั้งแต่ปี 1987 และเป็นแนวคิดที่ทำให้บุคลากรกลายเป็นส่วนหนึ่งของทรัพยากรที่สามารถเพิ่มผลการปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับคำกล่าวของ Organ (1988) อีกทั้งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 คุณลักษณะ ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism), พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness), พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship), พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) ซึ่งทุกพฤติกรรมที่กล่าวมาเมื่อรวมกันก็คือ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมานอกเหนือจากบทบาทตามหน้าที่ มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานให้มีความยั่งยืน หรือการที่จะทำให้หน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ ประสบความสำเร็จ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของหน่วยงานหรือองค์กรได้เป็นอย่างดี (สวายุ ธีระวิชิตระกุล, 2547) ในขณะที่เดียวกันการที่บุคลากรในองค์กรจะแสดงพฤติกรรมเชิงบวกต่อองค์กรได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่คอยอำนวยความสะดวก ตลอดจนเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร

จากการศึกษางานวิจัยในอดีต พบว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลบวกต่อการดำเนินงานขององค์กร ดังเช่น พบว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีส่วนในการทำนายประสิทธิผลขององค์กรถึงร้อยละ 19 (Podsakoff, MacKenzie ; Paine and Bachrach. 2000) การที่เป็นเช่นนี้เพราะอาจเป็นว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีส่วนร่วมช่วยเพิ่มพูนผลิตภาพของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ช่วยทำให้การติดต่อประสานงานภายในองค์กรเป็นอย่างราบรื่น ช่วยเพิ่มเสถียรภาพการดำเนินงานขององค์กร นอกจากนี้ยังมีส่วนช่วยดึงดูดและรักษาพนักงานที่ดีให้แก่องค์กร จากการศึกษาของ วิริณธิ์ ธรรมนารถสกุล (2546 : 51) ผลการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์พบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นปัจจัยหลักในการกำหนดพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่สอดคล้องกับผลการวิจัยของซุติมา มาลัย และจิราวรรณ คงคล้าย (2552 : 30) ที่ระบุว่า ตัวแปรพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด ดังนั้นหากบุคลากร เกิดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรแล้วย่อมส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในทางบวกที่พึงประสงค์ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้การศึกษางานวิจัยที่ผ่านมายังพบว่า การเกิดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเกิดจากปัจจัยต่างๆ ภายในองค์กร ดังเช่น ความยุติธรรมที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้นมีอิทธิพลเชิงบวกโดยตรงต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี เพราะพฤติกรรมกรรับรู้ความยุติธรรมที่เกิดขึ้นระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจะทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงบวกขึ้นภายในองค์กร ในขณะที่เดียวกันยังพบว่า ความยุติธรรมที่มีผลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ยังเกิดจากการมีความไว้วางใจร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การรับรู้การให้การสนับสนุนจากองค์กร (Rhoades and Eisenberger, 2002) ความผูกพันในองค์กร (Allen and Meyer, 1990; Bakhshi, Kumar and Rani, 2009) ตลอดจนคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะส่งผลให้พนักงานมีมุมมองเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีที่มีความไว้วางใจต่อองค์กรโดยปรากฏให้เห็นชัดเจนได้จากพฤติกรรมที่นำมาซึ่งวิธีการปฏิบัติตนและการมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นทางการ จะเห็นได้ว่าสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้องค์กรนั้นสร้างและพัฒนาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีให้แก่บุคลากรในองค์กรขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีและส่งผลต่อผลการดำเนินงานในองค์กรในที่สุด

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้จึงได้ให้ความสนใจในประเด็นของการศึกษาหาความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยพิจารณาปัจจัยภายในองค์กรที่มีความสำคัญ ได้แก่ ความยุติธรรมในองค์กร, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรเป็นสำคัญ และทำการศึกษาเลือกกลุ่มหน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็น

สถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เนื่องจากเป็นสถาบันทางการศึกษาที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งของจังหวัดมหาสารคาม เป็นแหล่งประสิทธิ์ประสาทวิชา ที่มุ่งเน้นในการพัฒนาคุณภาพของบัณฑิต ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยการขับเคลื่อนของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยทั้งฝ่ายวิชาการและฝ่ายสนับสนุน กล่าวได้ว่าการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ดีขององค์กรอันจะนำพาให้มหาวิทยาลัยบรรลุตาม วิสัยทัศน์ พันธกิจ ที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้จากสภาพการแข่งขันของสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่เป็นสาเหตุจูงใจให้บุคลากรลาออกและย้ายที่ปฏิบัติงานใหม่นั้น การสร้างและพัฒนาสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนให้บุคลากรอยู่กับองค์กรได้นานที่สุดจึงเป็นประเด็นสำคัญ จึงเป็นสาเหตุให้การศึกษา งานวิจัยดังกล่าวนี้เลือกกลุ่มศึกษาเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปร ความยุติธรรมขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีขอบเขตของการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ขอบเขตด้านประชากร ขอบเขตด้านเนื้อหา และขอบเขตด้านเวลา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวนทั้งสิ้น 1,084 คน จำแนกเป็นสายวิชาการ จำนวน 631 คน และสายสนับสนุน จำนวน 453 คน (กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, พฤศจิกายน 2560)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 292 คน จากการคำนวณตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) อย่างไรก็ตามผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 300 คน และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษางานวิจัยนี้ดำเนินการศึกษา ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร รวมถึงการศึกษาตัวแปรปัจจัยและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ประกอบด้วย ความยุติธรรมขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร

3. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษางานวิจัยนี้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งสิ้น 1 ปี ได้แก่ ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 ถึงเดือนกันยายน 2561

สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- สมมติฐานที่ 2 ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน
- สมมติฐานที่ 3 ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- สมมติฐานที่ 5 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน
- สมมติฐานที่ 6 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร
- สมมติฐานที่ 7 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร
- สมมติฐานที่ 8 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- สมมติฐานที่ 9 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย/นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดประโยชน์ต่อองค์กรที่เกี่ยวข้องเนื่องโดยตรงต่อบุคคล และเกี่ยวเนื่องโดยตรงต่อองค์การ อันจะนำไปเป็นประโยชน์ต่อองค์การ และใช้การจำแนกรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นพฤติกรรมต่างๆ ตามแนวคิดของ Organ (1988)
2. ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานถึงกระบวนการในสถานที่ทำงาน, ปฏิสัมพันธ์และการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมตามความเหมาะสมและมีความเท่าเทียมกันระหว่างบุคคล เพื่อร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์การในภาพรวมทั้งหมด
3. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานของพนักงานแล้วได้รับผลตอบแทนที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานนั้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถและช่วยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ
4. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่มีความเกี่ยวข้องกับงาน รวมถึงกิจกรรมของบุคลากรทั้งหมดที่ส่งผลต่อความชอบหรือไม่ชอบและได้รับผลกระทบต่อสภาพการปฏิบัติงานรวมถึงพฤติกรรมของบุคลากร
5. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ตลอดจนมีความตั้งใจ เต็มใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จ
6. บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยให้ทราบถึงความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรอันจะก่อให้เกิดผลการดำเนินงานทั้งส่วนบุคคลและองค์กร
2. สามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นกลุ่มขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน
3. ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาเป็นแนวทางไปสู่การพัฒนากลยุทธ์ทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตลอดจนวิธีการที่จะก่อให้เกิดบุคลากรเกิดทัศนคติและพฤติกรรมเชิงบวกต่อองค์กร และเป็นการธำรงรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด มีประสิทธิผลในการดำเนินงาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยนี้อธิบายความเกี่ยวข้องทางทฤษฎีและแนวคิดที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมขององค์กร, ความพึงพอใจในงาน, คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยได้นำทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมมาอธิบายถึงความสัมพันธ์เหล่านี้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange theory)

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม เป็นทฤษฎีที่มีการพัฒนามาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยน ถือเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญและครอบคลุมเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีความเกี่ยวข้องทางด้านสังคมวิทยา และจิตวิทยาทางสังคม อีกทั้งยังเป็นองค์ประกอบพื้นฐานทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในองค์กร

ตามแนวคิดของ George Homans (1958) กล่าวว่า ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม เป็นการมองที่พฤติกรรมของคนในสังคมที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน โดยประกอบด้วย ส่วนที่สำคัญ 3 ส่วน ได้แก่

1. กิจกรรม (Activities) เป็นการกระทำของคนในสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่กำหนดโดยมีความคาดหวังจะได้รับรางวัล
2. การปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน (Interaction) เป็นการกระทำระหว่างบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันและเกี่ยวข้องกับกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อมุ่งหวังผลรางวัลและหลีกเลี่ยงการลงโทษจากบุคคลอื่น
3. ความรู้สึก (Sentiments) เป็นภาวะอารมณ์ของบุคคลที่อยู่ระหว่างการกระทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งระหว่างกัน เช่น ความรู้สึกพึงพอใจหรือความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ในขณะที่ Blau (1964) นักสังคมวิทยาชาวออสเตรเลีย เห็นว่า การแลกเปลี่ยนทางสังคมสามารถจำแนกได้เป็นสองประเภท ได้แก่ การแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) และการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic Exchange) ซึ่งลักษณะทั้งสองประเภทยังมีความเหมือนกันและความแตกต่างกัน นั่นคือ การแลกเปลี่ยนทางสังคมและการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจมีลักษณะเหมือนกันในส่วนที่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นนั้นอยู่บนความคาดหวังเกี่ยวกับผลตอบแทนในอนาคต ส่วนความแตกต่างกันนั้น การแลกเปลี่ยนทางสังคมไม่ได้เจาะจงเกี่ยวกับลักษณะของผลตอบแทน และไม่ได้คำนึงถึงผลได้ผลเสียตลอดเวลา ในขณะที่การแลกเปลี่ยนทาง

เศรษฐกิจ จะอยู่บนพื้นฐานของสัญญาที่มีความเป็นทางการ และมีการกำหนดปริมาณของการแลกเปลี่ยนที่มีความแน่นอน นอกจากนี้แล้ว Blau ยังเห็นว่า การแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้น อยู่บนพื้นฐานของความเชื่อมั่นว่า การแสดงไมตรีจิตระหว่างกันจะได้รับการตอบแทนในอนาคต ดังนั้นจึงจำเป็นต้องอาศัยความไว้วางใจในความสัมพันธ์ดังกล่าวระหว่างกัน

การแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคล, กลุ่ม และองค์กร แสดงให้เห็นเกี่ยวกับ องค์กรที่มีการแลกเปลี่ยนที่ระหว่างบุคลากรในองค์กร ทั้งในส่วนของกรณีปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับบุคลากร หรือแม้กระทั่งเพื่อนร่วมงานด้วยกันแล้วนั้น ย่อมจะทำให้บุคลากรนั้นสามารถรับรู้ได้ถึงถึงความยุติธรรมและเกิดความไว้วางใจในองค์กร ที่จะช่วยสร้างความพึงพอใจในงานและความผูกพันที่มีต่อองค์กร ตลอดจนการแสดงออกของบุคลากรซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Moorman, 1991) นอกจากนี้ในประเด็นของคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น การแลกเปลี่ยนทางสังคมกลายเป็นเงื่อนไขหนึ่งที่บุคลากรมีความคาดหวังว่าการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานผ่าน อุปกรณ์เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกจะช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้ท่ามกลางบรรยากาศที่เหมาะสม จึงกล่าวได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นเป็นประเด็นที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและสังคมที่ส่งผลต่อการทำงาน และความสำเร็จของผลผลิตที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจในการทำงาน (Walton, 1973; Shaw et al., 2005) การมีส่วนร่วมที่เพิ่มมากขึ้นเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคลากรกับองค์กรและเกิดขึ้นเมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เหมาะสม (Kanten and Sadullah, 2012)

ดังนั้น ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมจึงสามารถนำมาใช้อธิบายปรากฏการณ์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสำหรับความเข้าใจในบทบาทขององค์กรที่มีต่อการสร้างความรู้สึกรับผิดชอบ เป็นภาระหน้าที่ของพนักงานที่จะช่วยเหลือองค์กรและแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนในองค์กรมักพบ 2 ประเภท คือ การแลกเปลี่ยนระหว่างองค์กรกับพนักงาน และระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง ที่เป็นประโยชน์ต่อการแสดงพฤติกรรมทั้งสองฝ่ายระหว่างกัน และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

2. พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้มีนักวิชาการได้ให้คำนิยาม ดังต่อไปนี้

Bateman และ Organ (Bateman and Organ, 1983) ได้ให้ความหมาย พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งไม่ได้ถูกบังคับให้ทำตามบทบาทหน้าที่หรือข้อตกลงในการให้ค่าตอบแทนอย่างเป็นทางการและเป็นการมีส่วนร่วม

นอกบทบาทหน้าที่ผู้เข้าร่วมสามารถเลือกที่จะปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติก็ได้ไม่เกี่ยวข้องกับรางวัลหรือ
ลงโทษ

Organ (Organ, 1997 citing Organ, 1988) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมการณ์เป็น
สมาชิกที่ดีต่อองค์การ หมายถึง พฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่เกิดจากการตัดสินใจซึ่งแสดงออกโดยไม่
มีการบังคับหรือการได้รับรางวัลอย่างเป็นทางการและเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานของ
องค์การที่มีประสิทธิภาพ

Bolon (ปีนปีหมา ครุฑพันธุ์, 2550 อ้างอิงมาจาก Bolon, 1997) ได้ให้ความหมาย
พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การว่า หมายถึง พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่
เกี่ยวเนื่องโดยตรงต่อบุคคล ซึ่งเป็นประโยชน์เฉพาะหน้าต่อบุคคล และพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดี
ต่อองค์การ ที่เกี่ยวเนื่องโดยตรงต่อองค์การ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์การ

Katz และ Kahn (ปริยาภรณ์ เวียงแก้ว, 2553 อ้างอิงมาจาก Katz and Kahn,
1998) ได้ให้ความหมาย พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การว่า เป็นพฤติกรรมการณ์ที่ไม่เป็นทางการ
เป็นพฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือ ความร่วมมือและความเป็นมิตร ซึ่งพบในการทำงานโดยไม่ได้อะ
ระบุไว้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมการณ์เหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์การซึ่ง
หากขาดพฤติกรรมการณ์เหล่านี้แล้วระบบต่างๆ ในองค์การจะไม่สามารถดำเนินการต่อได้ กล่าวได้ว่า การที่
บุคลากรมีพฤติกรรมการณ์ที่ดีย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมการณ์ในการแสดงออกในเชิงบวกต่อการปฏิบัติงาน และ
รวมถึงความร่วมมือในการดำเนินงาน ก่อให้เกิดการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ และยังเชื่อมโยงไป
ยังผลการดำเนินงานที่สูงขึ้น ตามลำดับ

Hellriegel และ Slocum (2004 : 138) ได้ให้ความหมาย พฤติกรรมการณ์เป็น
สมาชิกที่ดีต่อองค์การว่า เป็นพฤติกรรมการณ์ที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่การปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ แต่
เป็นพฤติกรรมการณ์ที่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์การ หรือมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์และการ
ยอมรับขององค์การ

วัลลพ ล้อมตะคุ (2554 : 14) ได้ให้ความหมาย พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การว่าเป็นการกระทำที่ไม่ได้เกิดจากการให้รางวัลอย่างเป็นทางการจากองค์การ แต่เป็นการ
กระทำที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่เต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเกินกว่าบทบาทที่ตน
รับผิดชอบ นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การได้เป็นอย่างดี

สรุปได้ว่า งานวิจัยนี้ได้ให้คำนิยามพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า
พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง เป็นพฤติกรรมการณ์ที่เกิดประโยชน์ต่อองค์การที่
เกี่ยวเนื่องโดยตรงต่อบุคคล และเกี่ยวเนื่องโดยตรงต่อองค์การ อันจะนำไปเป็นประโยชน์ต่อองค์การ
และใช้การจำแนกรูปแบบพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นพฤติกรรมการณ์ต่าง ๆ ตามแนวคิด
ของ Organ (1988)

องค์ประกอบของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาแนวคิดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีนักวิชาการสามารถจำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ได้องค์ประกอบ ดังนี้

แนวคิดของ Organ (สฎายุ ธีระวิชิตระกุล, 2547; อ้างอิงมาจาก Organ, 1988) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นการให้ความช่วยเหลือ เช่น ช่วยเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ

2. พฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึงการปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์กร ความตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว ซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

3. พฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน หรือความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากในการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่มีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรม หรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและเกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อ จนละลายความสนใจในการปฏิบัติงาน เขาจึงอดทนด้วยความเต็มใจ

4. พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจจะเกิดขึ้นตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรนั้นต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติร่วมกัน

5. พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร เช่น มีส่วนร่วมสนใจเข้าร่วมประชุม เก็บความลับ มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์กร และมีการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์กร

นอกจากแนวคิดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรดังกล่าวข้างต้นแล้วนั้น ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนี้ (ชุตินา ชุตินานันท์, 2554)

แนวคิดของ Williams และ Anderson (1991) ได้ระบุว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น สามารถจำแนกได้เป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individuals) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นแล้วเกิดประโยชน์ต่อบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงาน เป็นต้น

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organization) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นแล้วจะเกิดประโยชน์ต่อองค์กรโดยทั่วไป

แนวคิดของ Turnipseed (1996) ได้ระบุว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สามารถจำแนกได้เป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือร่วมมือ (Altruistic compliance) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยปราศจากการบังคับ และโดยส่วนใหญ่จะเป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะนอกเหนือจากงานที่ทำ พฤติกรรมนี้จะเป็นการแนะนำแนวทางการทำงานใหม่ การจัดการฝึกอบรม การให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ร่วมงานต้องการ การตรงต่อเวลา การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี โดยพฤติกรรมเหล่านี้จะส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเกิดสิ่งใหม่ๆ ในเชิงบวกขึ้นสำหรับองค์กร

2. พฤติกรรมที่มีความเมตตาากรุณา (Benevolence) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นที่ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับผลลัพธ์ขององค์กร ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงถึงความเมตตาากรุณานี้ เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนให้เกิดการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี อันจะนำไปสู่การเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งยังช่วยลดข้อขัดแย้งหรือปัญหา ตลอดจนช่วงปกป้องทรัพย์สินขององค์กรอีกด้วย

3. พฤติกรรมที่แสดงออกมากในลักษณะส่วนบุคคล (Personal) เป็นส่วนของการแสดงถึงลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลในความสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งอาจมีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานทางอ้อม รวมถึงการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาเพื่อเป็นการรักษาและเกิดแรงจูงใจแก่พนักงานที่มากขึ้น

แนวคิดของ Graham (1989) และ Moorman & Blakely (1995) ได้ระบุว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สามารถจำแนกได้เป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Interpersonal Helping) เป็นพฤติกรรมที่ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เมื่อเพื่อนร่วมงานเรียกร้องหรือต้องการความช่วยเหลือ

2. พฤติกรรมความภักดี (Loyalty Boosterism) เป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกองค์กร

3. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Personal Industry) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานกระทำตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และกระทำในสิ่งที่เกินกว่าภาระงานในหน้าที่

4. พฤติกรรมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Individual Initiative) เป็นการติดต่อสื่อสารในที่ทำงานเพื่อสนับสนุนการทำงานของคุณและกลุ่มที่ดีขึ้น

ตามแนวความคิดการจำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของนักวิชาการหลายท่านนั้น สำหรับงานวิจัยนี้ใช้แนวคิดของ Organ ที่จำแนกองค์ประกอบเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

3. ความยุติธรรมขององค์กร

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กรนั้นได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กับงานและทัศนคติที่หลากหลาย ดังเช่น ผลการปฏิบัติงาน (Pfeffer and Langton, 1993), ความไว้วางใจ (Barling and Phillips, 1993), ความผูกพันในองค์กร (Brockner et al., 1994) รวมถึงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Niehoff and Moorman, 1993) จึงแสดงให้เห็นว่าความยุติธรรมในองค์กรนั้นเป็นประเด็นหนึ่งที่มีความสำคัญและจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงบวกของบุคลากรในองค์กร นักวิชาการจำนวนมากที่ให้ความสำคัญของความยุติธรรมในองค์กร ดังเช่น

Colquitt et al. (2001) ให้คำจำกัดความว่า ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การกำหนดให้เกิดความยุติธรรมขององค์กรมุ่งเน้นไปที่บุคคลและส่งผลกระทบต่อทั้งสองประเภทของการรับรู้ คือการรับรู้ความเป็นธรรมของการกระจายผล และการรับรู้การจัดสรรและความเป็นธรรมของวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบการกระจายผลและการจัดสรร

ในขณะที่ Adams (1965) มองว่า ความยุติธรรมในองค์กรนั้น เป็นอัตราส่วนระหว่างผลของการปฏิบัติงานของบุคลากรและปัจจัยการผลิตที่ได้ลงทุนว่ามีความสอดคล้องกันและมีความยุติธรรมมากน้อยเพียงใด

เปรมจิตร์ คล้ายเพชร (2548) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การที่พนักงานพิจารณาเกี่ยวกับความยุติธรรมที่ตนได้รับจากการทำงาน โดยตัดสินจากประสบการณ์ที่ได้รับจากองค์กรผ่านนโยบาย มาตรการ ข้อกำหนดในการทำงาน และจากการกระทำของตัวแทนขององค์กร

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2552) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมโดยองค์การ ซึ่งประกอบด้วยความเป็นธรรมด้านการจัดสรรทรัพยากร และการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจและสังคม ที่เกิดขึ้นภายในองค์การ

ปรีดี อธิพิงศ์ (2552) ได้ให้คำจำกัดความว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ความเหมาะสมของผลตอบแทนที่องค์การให้แก่แต่ละบุคคลภายในองค์การ กระบวนการพิจารณาผลตอบแทนดังกล่าวและการปฏิบัติต่อลูกจ้างในองค์การอย่างเท่าเทียมกัน

รุ่งนภา สีทะ (2554: 10) ได้ให้คำจำกัดความว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมจากองค์การ ทั้งในด้านการแบ่งปัน กระบวนการในการพิจารณาผลตอบแทน การปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลในองค์การ และการปฏิบัติจากองค์การอย่างเหมาะสมและเท่าเทียมกันระหว่างบุคคล เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์การ ในภาพรวมทั้งหมด

โดยสรุป สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ได้นิยามความหมายของความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานถึงกระบวนการในสถานที่ทำงาน, ปฏิสัมพันธ์และการได้รับผลตอบแทน ที่เป็นธรรมตามความเหมาะสมและมีความเท่าเทียมกันระหว่างบุคคล เพื่อร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์การในภาพรวมทั้งหมด

การจำแนกประเภทของความยุติธรรมในองค์การ

ความยุติธรรมในองค์การนั้น เป็นการมุ่งเน้นถึงการรับรู้ของพนักงานถึงกระบวนการในสถานที่ทำงาน, ปฏิสัมพันธ์และผลลัพธ์ที่จะนำไปสู่ความยุติธรรม การรับรู้ถึงความยุติธรรมนี้ สามารถที่จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมที่แสดงออกทั้งเชิงบวกหรือเชิงลบต่อผลการดำเนินงานรวมไปถึงความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย ซึ่งมีนักวิชาการได้จำแนกประเภทของความยุติธรรมในองค์การ ดังนี้

ตามแนวคิดของ Gilliland และ Langdon (1998 อ้างถึงในรุ่งนภา สีทะ, 2554) ได้จำแนกความยุติธรรมในองค์การออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ (Procedural Fairness) หมายถึง ความเหมาะสมของกระบวนการตัดสินใจ ประเมิน โดยพิจารณาจากการได้รับข้อมูลหรือได้แสดงความคิดเห็น ในการตัดสินใจของผู้รับการประเมิน ตลอดจนความคงที่ในการปฏิบัติและความไม่เอนเอียงในกระบวนการตัดสินใจ

2. ความยุติธรรมเชิงการปฏิบัติต่อบุคคล (Interpersonal Fairness) หมายถึง การปฏิบัติและการสื่อสารที่องค์การมีต่อบุคคลในระหว่างการประเมินเพื่อให้ทราบผลการ

ประเมิน มุ่งเน้นความซื่อสัตย์ จรรยาบรรณ การให้ข้อมูลย้อนกลับและการติดต่อสื่อสารของผู้ประเมิน โดยจะต้องมีความทันต่อเหตุการณ์ ข้อมูลมีความเพียงพอ และข้อมูลข่าวสารจะต้องมีความครบถ้วนที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

3. ความยุติธรรมเชิงผลลัพธ์ (Outcome Fairness) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่พึงพอใจต่อการประเมินตัดสินใจ โดยการเปรียบเทียบของบุคคลในองค์การระหว่างผลที่ได้รับกับผลที่คาดหวัง เช่น ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ เป็นต้น หากมีความรู้สึกว่าการผลลัพธ์ที่ได้สูงกว่าหรือเท่ากับความคาดหวัง จะมีความรู้สึกว่ายุติธรรม แต่หากรู้สึกว่าการผลลัพธ์ที่ได้ต่ำกว่าความคาดหวัง จะมีความรู้สึกว่าไม่ยุติธรรม

ตามแนวคิดของฟลเกอร์และครอปานซาโน (Folger and Cropanzano, 1998, อ้างถึงในธมนวรรณ วันทานุ, 2556) ได้จำแนกความยุติธรรมขององค์การเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) คือ การรับรู้ในความเป็นธรรมเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือการจัดสรรที่ได้รับ ถือว่าเป็นการพิจารณาหรือประเมินว่าผลลัพธ์ที่ได้นั้นมีความถูกต้องเหมาะสมหรือไม่

2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) คือ การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อกระบวนการหรือขั้นตอนในการกำหนดผลตอบแทนด้วยความเป็นธรรม เช่น กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท กระบวนการตัดสินใจ เป็นต้น

3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ (Interactional Justice) คือ การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความเป็นธรรมที่ได้รับจากการปฏิบัติจากผู้อื่น เช่น ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร ซึ่งหัวหน้างานต้องมีข้อมูลที่เพียงพอในการอธิบายผลของการตัดสินใจบนพื้นฐานของความถูกต้องและมีความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นต้น

สำหรับการศึกษางานวิจัยนี้ได้จำแนกองค์ประกอบของความยุติธรรมในองค์การเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความยุติธรรมด้านการกระจายผลตอบแทน (Distributive Justice) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) และ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ (Interactional Justice) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ความยุติธรรมด้านการกระจายผลตอบแทน (Distributive Justice)

ความยุติธรรมด้านการกระจายผลตอบแทน เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในมุมมองที่บุคคลจะเปรียบเทียบผลตอบแทนที่ตนได้รับกับบุคคลอื่น สอดคล้องกับแนวคิดของ Adams (1965) ในกรอบทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่นำเสนอว่า พนักงานจะเปรียบเทียบระหว่างความพยายามในการทำงานและผลตอบแทนที่ได้รับกับพนักงานคนอื่นที่อยู่ในสายงานเดียวกัน นอกจากนี้

ผลตอบแทนที่สูงจะเป็นปัจจัยให้บุคคลคำนึงถึงแล้ว ยังมีการคำนึงถึงผลลัพธ์อื่นอีกด้วย ซึ่งมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ตัวบุคคล ได้แก่ ผู้ซึ่งได้รับความยุติธรรมหรือไม่ยุติธรรม
 2. ตัวเปรียบเทียบ ได้แก่ บุคคลที่ใช้อ้างอิงโดยพิจารณาจากสัดส่วนของปัจจัยนำเข้า และผลลัพธ์ที่ได้
 3. ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ลักษณะของแต่ละบุคคลที่นำมาใช้ในการทำงาน เช่น การเรียนรู้ ประสบการณ์ เป็นต้น
 4. ผลลัพธ์ ได้แก่ สิ่งที่ได้รับจากการทำงาน เช่น ผลตอบแทน สวัสดิการ เป็นต้น
- เมื่อใดก็ตามที่มีการแลกเปลี่ยน ย่อมมีความเป็นไปได้ที่จะมีความรู้สึกว่าการแลกเปลี่ยนนั้นมีความยุติธรรม ดังนั้น แต่ละบุคคลจะเป็นผู้สังเกตสิ่งที่ตนลงทุน (Inputs) และผลลัพธ์ที่ได้ (Outcomes) กับสิ่งที่ผู้อื่นได้ลงทุนและผลลัพธ์ที่ผู้อื่นได้รับ โดยสิ่งที่บุคคลได้ลงทุนไปนั้น ได้แก่ ความพยายามหรือทุ่มเทให้กับงาน ความสามารถในการทำงาน ทักษะ ในขณะที่ผลลัพธ์ที่ได้ อาจจะเป็นสิ่งที่ให้พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้ ได้แก่ ค่าจ้าง โบนัส สวัสดิการต่างๆ เป็นต้น และหากบุคคลมีประสบการณ์เกี่ยวกับความยุติธรรมในเชิงลบ อาจส่งผลต่อบุคคลนั้นทั้งในแง่ของความไม่พึงพอใจ และการแสดงพฤติกรรมต่างๆ เพื่อเรียกร้องความยุติธรรมให้เกิดขึ้นได้

ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice)

ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ให้ความสำคัญต่อกระบวนการกำหนดปริมาณและการจัดสรรรางวัล การให้ค่าตอบแทนและความรับผิดชอบหน้าที่ให้แก่พนักงานโดยเป็นธรรม ซึ่งพนักงานจะยอมรับผลตอบแทนที่ไม่เท่ากัน เมื่อองค์การได้แสดงให้เห็นว่า องค์การมีกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับผลตอบแทนที่ยุติธรรม ตามแนวคิดของ Leventhal (1980) ได้กล่าวว่า กระบวนการที่ยุติธรรมมีผลจากหลายองค์ประกอบที่ควบคุมกระบวนการ และควบคุมการตัดสินใจ โดยได้เสนอกฎของความยุติธรรมเชิงกระบวนการไว้ 6 ข้อ ที่เป็นเกณฑ์ในกระบวนการแบ่งสรรผลลัพธ์ที่ผู้ได้รับจะพอใจรับรู้ว่ายุติธรรม ดังนี้

1. มีความคงเส้นคงวาไม่เปลี่ยนแปลงง่าย
2. มีการสร้างและนำไปใช้ที่ไม่ขึ้นตรงกับการควบคุมจากบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีอำนาจโดยเฉพาะ
3. มีพื้นฐานอยู่บนข้อมูลและทัศนคติที่ได้จากข้อมูลที่ชัดเจนตรงไปตรงมา

4. สามารถแก้ไขให้ถูกต้อง หรือสามารถยกเลิกการตัดสินใจได้หากเกิดจากข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง

5. สามารถใช้กับบุคคลได้ทุกระดับและทุกคน

6. มีมาตรฐานทางจริยธรรม

การรับรู้ถึงความเท่าเทียมกันในวิธีการ กลไก กระบวนการต่างๆ ที่นำมาใช้ในการตัดสินใจจัดสรรค่าตอบแทน การให้รางวัลนั้น มักจะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งบุคคลก็จะเลือกกฎของการตัดสินใจมาใช้ให้เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์นั้นๆ และสามารถปรับเปลี่ยนกฎให้เหมาะสมกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้

ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ (Interactional Justice)

ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ ตามแนวคิดของ Greenberg (1993) นั้นสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งจะสะท้อนระดับที่พนักงานจะได้รับการปฏิบัติจากองค์กรด้วยความสุภาพ ความนับถือ รวมถึงความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในองค์กร เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

2. ความยุติธรรมด้านข้อมูลที่เน้นความถูกต้องและคุณภาพของสิ่งที่จะอธิบายแก่พนักงาน โดยเฉพาะการอธิบายเกี่ยวกับกระบวนการหรือสาเหตุที่ทำให้ได้ผลการตัดสินใจเช่นนั้น ซึ่งผู้บังคับบัญชาจำเป็นที่จะต้องมีข้อมูลที่เพียงพอ มีความถูกต้องและเหมาะสมของข้อมูลด้วย

ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ทั้งสองประเภทนี้ เป็นสิ่งที่ช่วยให้พนักงานรับรู้ได้ว่า หัวหน้างานได้คำนึงสิทธิของพนักงานทุกคนอย่างยุติธรรมและมีการปฏิบัติได้อย่างเท่าเทียมกันทุกคน ตลอดจนข้อมูลข่าวสารและการอธิบายเหตุผลในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ มีการนำเสนอตามความเป็นจริง และปฏิบัติต่อกันด้วยความให้เกียรติและความเคารพระหว่างกัน เป็นผลให้พนักงานทุกคนยอมรับผลในการตัดสินใจที่เกิดขึ้นตามมา

ตามการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กรนั้น จะแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของบุคคลในการทำงานที่เป็นผลมาจากการรับรู้ของความยุติธรรมขององค์กรทั้งกระบวนการและผลลัพธ์ ได้แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ของพนักงานจากอิทธิพลของความยุติธรรมทั้งการกระจายและกระบวนการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Byrne and Cropanzano, 2000) นั่นคือ ถ้าบุคลากรมีการรับรู้การประเมินหรือรับรู้กระบวนการในการจัดสรรผลตอบแทนหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความยุติธรรม บุคลากรจะมีแนวโน้มที่จะตอบสนองพฤติกรรมโดยการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่นอกเหนือไปจากผลการปฏิบัติงานตาม

บทบาทหรือตามหน้าที่ ดังนั้น ความยุติธรรมในองค์กร จึงถือเป็นกระบวนการที่องค์กรใช้ในการตัดสินใจที่มีความเป็นธรรม เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม สามารถตรวจสอบได้ ปราศจากอคติ ไม่ถูกครอบงำจากคนใดคนหนึ่ง และสามารถใช้เป็นระบบประเมินบนพื้นฐานของความเท่าเทียมกันและเชื่อถือได้

4. ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นประเด็นที่แสดงให้เห็นถึงความรู้สึกของสมาชิกในองค์กร และโดยส่วนใหญ่แล้วจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ (Shelly, 1975) มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความของ ความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ดังนี้

Mullins (1985) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการให้ตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นจะเกิดความพอใจ เป็นสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

Struass และ Sayles (1960) ได้ให้คำจำกัดความว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดและจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ เพื่อสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

Gilmer (1966) ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกว่ามีความสำเร็จในการทำงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน โดยที่ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่วางไว้ หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) กล่าวได้ว่าเป็นสภาพทางจิตใจหรือความรู้สึกและทัศนคติของบุคลากรแต่ละคน ที่แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะร่วมมือประสานงานกันของสมาชิกขององค์กร และความรู้สึกที่มีต่องาน เงินเดือนค่าตอบแทน ความมั่นคงในการปฏิบัติงานการได้รับการยอมรับนับถือ และความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อสัมพันธภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร

อรอุมา คมสัน (2551 : 9) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานแล้วได้รับผลตอบแทนที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานที่

ปฏิบัติงานนั้น ซึ่งผลตอบแทนนั้นเป็นทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจซึ่งความพึงพอใจนั้นจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถของตนเองจะส่งผลให้หน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

สุรเชษฐ ผการัตน์สกุล (2552 : 16) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่และองค์ประกอบอื่นๆ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรซึ่งอาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดและค่านิยมของบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องทีละเอียดย้อนความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมอื่นเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารควรจะได้ติดตามศึกษาอยู่ตลอดเวลาเพื่อจะแก้ไขปรับปรุงองค์ประกอบต่างๆ ในการปฏิบัติงานให้เอื้อหรือสนองความต้องการของบุคลากรได้ตลอดไปเพื่อให้องค์กรดำเนินตามเป้าหมายได้อย่างเต็มที่

โดยสรุป สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานของพนักงานแล้วได้รับผลตอบแทนที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานนั้นส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถและช่วยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร เป็นทัศนคติเชิงบวกที่มีต่อองค์การส่งผลให้องค์การมีผลการดำเนินงานที่ดี พนักงานมีความเต็มใจและเต็มความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ โดยอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญตามที่นักวิชาการหลายท่านได้กำหนดไว้ ดังนี้

แนวคิดของ Edwin Locke (1968 อ้างใน วิจารณ์ คงคาน้อย, 2547, 10-11) ได้จำแนกองค์ประกอบไว้ 9 ด้าน ดังนี้

1. งาน (Work) เป็นองค์ประกอบลำดับแรกที่ทำให้พนักงานพอใจหรือไม่พอใจ หากพนักงานมีความชอบงานนั้น จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานสูง ซึ่งงานจะเป็นสิ่งท้าทาย มีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่ มีความเหมาะสมกับพนักงานที่จะปฏิบัติ และส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จ

2. ค่าจ้าง (Pay) เป็นเงินหรืออย่างใดอย่างหนึ่ง ที่พนักงานใช้เป็นสิ่งที่สนองต่อความต้องการของตน ซึ่งพนักงานจะเกิดความพึงพอใจได้ต่อเมื่อได้รับค่าจ้างที่เหมาะสม มีความยุติธรรม และเท่าเทียมกัน

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) พนักงานที่ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้นได้ ทั้งนี้การพิจารณาดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงความยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากบุคคลต่างๆ ภายในองค์กร เช่น ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน จะเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

5. ผลประโยชน์ (Benefit) เป็นสิ่งตอบแทนที่พนักงานคาดหวังหรือได้รับจากการปฏิบัติงาน เช่น โบนัส ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) มีความเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ เช่น สภาพห้องทำงาน สถานที่ตั้งองค์กร อุณหภูมิห้อง การถ่ายเทของอากาศ เป็นต้น

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) คุณลักษณะของหัวหน้าแต่ละประเภทจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลที่จะสนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เช่น การมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงเป็นมิตร ช่วยเหลือเป็นอย่างดี ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า เป็นต้น

9. องค์กรและการจัดการหรือการบริหาร (Organization and management) การกำหนดนโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งที่จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจมากหรือน้อยได้ เช่น นโยบายการจ่ายค่าแรงสวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์พิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น

แนวคิดของ Herzberg (ณัฐสุดา อังโสภา, 2551 อ้างอิงมาจาก Herzberg, 1959) ได้กล่าวถึงปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับงานเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน นำไปสู่ทัศนคติทางบวก เกิดความชอบงาน รักงาน ประกอบด้วย 5 ด้านคือ

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จัก

ป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเขา จึงเกิดความพึงพอใจทั้งต่อตนเอง และเพื่อนร่วมงาน เกิดความปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้น

2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อน จากผู้มาขอรับการปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะงาน (Work itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี และไม่ดี ต่อลักษณะงานว่างานนั้นเป็นงานที่จำเจ น่าเบื่อหน่าย ทำทลายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ เช่น เป็นงานที่ยาก หรือง่าย ที่น่าสนใจ ที่แปลกใหม่ ทำให้ผู้ปฏิบัติมีโอกาสเรียนรู้

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสถานะ หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ ได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม เพิ่มทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงาน

แนวคิดของ Ghiselli และ Brown (1995, อ้างใน ยุวนิต ฉายสุวรรณ, 2548)

ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงานสามารถจำแนกองค์ประกอบได้ 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ หากอาชีพที่ประกอบนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับจากบุคคลทั่วไป จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สถานะทางสังคม การที่ได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงาน จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

3. อายุ ช่วงอายุของบุคคลจะส่งผลได้ทั้งส่วนที่สัมพันธ์และไม่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน

4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำ และรายได้พิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของพนักงาน ย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจได้

แนวคิดของ สุรเชษฐ์ ฆกัรตันสกุล (2552 : 25-26) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. โครงสร้างองค์การหมายถึงสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์การและ แสดงถึงความสัมพันธ์ในลักษณะต่างๆ ของหน่วยงานในองค์การ

2. ลักษณะงานหมายถึงงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถหรือตรง กับตำแหน่งสายงานหรือไม่เป็นงานประจำปีหรือชั่วคราวมีปริมาณมากหรือน้อยเป็นงานที่น่าสนใจ ทำหาย ง่ายหรือยาก
3. ความมีอิสระในการทำงานหมายถึงการปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายนั้นมีการตรวจตราหรือควบคุมอย่างใกล้ชิดมีการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีอิสระในการแก้ปัญหาหรือรับผิดชอบ
4. ความสำเร็จในการทำงานหมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานหรือแก้ปัญหาต่างๆ ในงานให้บรรลุผลสำเร็จ
5. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานหมายถึงโอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับ การพิจารณาความดีความชอบการเลื่อนเงินเดือนการเลื่อนตำแหน่งการศึกษาต่อการดูงานและ ฝึกอบรม รวมถึงความมั่นคงที่ได้รับความคุ้มครองจากกฎหมาย
6. เงินเดือนและสวัสดิการหมายถึงเงินเดือนและผลประโยชน์ต่างๆ ที่ทางสำนักงาน จัดหาไว้ให้ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยงที่พักอาศัยอาหาร และค่ารักษาพยาบาล
7. การปกครองบังคับบัญชาหมายถึงการปกครองดูแลและกำกับให้เป็นไปตามนโยบายที่ได้กำหนดการเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานการติดตามงานและให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
8. สภาพการทำงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงานได้แก่เพื่อนร่วมงาน อาคาร สถานที่เครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน
9. สัมพันธภาพในการทำงานหมายถึงการอยู่ร่วมกันการทำงานร่วมกัน พบปะสังสรรค์ปรึกษาหารือการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงานรวมทั้ง สัมพันธภาพของ พนักงานที่มีต่อผู้บริหารผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ผลที่ได้รับจากความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานตามการนำเสนอของ ศรีวาสตรา และคณะ (Srivastra et al., 1977, อ้างใน สุพิชญา อูร์เคนทร์เนตร, 2553) สามารถกำหนดได้เป็น 5 ประการ คือ

1. แรงจูงใจภายในที่มีต่อการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน และมีความสัมพันธ์เชิงลบที่มีต่อการเปลี่ยนงานและการขาดงาน
2. ความอิสระของงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน
3. รูปแบบของผู้บังคับบัญชาแบบประชาธิปไตย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบกับการปฏิบัติงาน

4. รูปแบบของผู้บังคับบัญชาที่สนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน

5. บรรยากาศขององค์กร ที่สะท้อนให้เห็นถึงการสนับสนุน การติดต่อประสานสัมพันธ์กันอย่างเปิดเผย การมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานและมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานด้วย

5. คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในชีวิตการทำงาน และ กลายเป็นประเด็นซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงเงื่อนไขในการทำงาน (Lee et al., 2013) การศึกษาทางด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่หลากหลายมุมมองด้วยกัน นักวิชาการบางท่านได้มีการกำหนดขอบเขตของคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีความครอบคลุมในส่วนของความพึงพอใจ, ความเป็นอยู่ที่ดีกว่าในสถานที่ทำงาน Stjernberg (1997), คุณภาพของงาน (Attewell and Rule, 1984), คุณภาพของการจ้างงาน (Kraut et al., 1989) ในขณะที่นักวิชาการบางท่านเชื่อว่า ธรรมชาติของสภาพแวดล้อมในงานนั้นจะมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร, ความเกี่ยวข้องกับงาน, ความตั้งใจที่จะลาออก และความผูกพันขององค์กร (Efraty and Sirgy, 1990; Rathi, 2009) จากแนวคิดที่มีหลากหลายมุมมองนี้ จึงมีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพชีวิต ดังเช่น

Walton (1973) ได้ให้คำจำกัดความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง เรื่องของสภาพแวดล้อมและสังคมที่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการทำงานและได้รับการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน

Delamotte และ Takezawa (1984) ได้ให้คำจำกัดความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ผลในเชิงบวกกับการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อบุคลากร รวมถึงก่อให้เกิดการปรับปรุงหน่วยงานและลักษณะของงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อบุคลากรได้รับการพิจารณาเป็นกรณีพิเศษเกี่ยวกับการส่งเสริมชีวิตการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลและรวมถึงความต้องการของบุคลากรในเรื่องความพอใจในงานการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ที่จะมีผลต่อสภาพการทำงาน

Quible (1996: 326) ได้ให้คำจำกัดความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง กระบวนการบริหาร มีผลต่อสิ่งที่ตามมาที่เป็นปัจจัยสำคัญของ สภาพภาพของพนักงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการสนับสนุนที่หลากหลายขององค์กร ผลของเทคนิคคุณภาพชีวิตการทำงานช่วยให้ทัศนคติ และ

ขวัญของพนักงานดีขึ้น ซึ่งจะมีผลทางบวกต่อผลผลิต เมื่อคุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น พนักงานจะมีความรู้สึกทางบวกกับงานและกับองค์กรที่พวกเขาทำงานกันอยู่

Huse และ commings (1985 : 35-37) ได้ให้คำจำกัดความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง แนวทางที่คำนึงถึงคนงานและองค์กร ซึ่งจะประกอบด้วย องค์ประกอบที่แตกต่างกัน 2 ประการ คือ

1. เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ที่ดีของผู้ปฏิบัติงานและประสิทธิผลขององค์กร
2. เป็นเรื่องการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้ามามีบทบาทในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานที่สำคัญๆ

สรุประเสริฐ เตชะบุรพา (2545: 13) ได้ให้คำจำกัดความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่ดีที่พนักงานได้รับมาจากประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานและองค์กร

อรุณี สุมโนมหาอุดม (2542: 23) ได้ให้คำจำกัดความว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลซึ่งเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ หรือความสุขของชีวิตโดยรวมเกี่ยวกับการทำงาน การมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน คือ การที่คนงานมีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน พึงพอใจในงานที่ทำ และมีความเจริญก้าวหน้าในงาน การทำงานที่คนงานมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญใน การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

Manhas (2013) ได้ให้คำจำกัดความว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความชอบหรือไม่ชอบที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในงานทั้งหมด ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมของบุคลากร จึงเป็นความเกี่ยวข้องในส่วนของสภาพแวดล้อมที่ทำให้บุคลากรนั้นเกิดความชอบหรือไม่ชอบซึ่งจะมีผลกระทบต่อสภาพการปฏิบัติงานรวมถึงพฤติกรรมของบุคลากรเหล่านั้น

โดยสรุป สำหรับการศึกษางานวิจัยนี้ ได้ให้คำจำกัดความ คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่มีความเกี่ยวข้องกับงาน รวมถึงกิจกรรมของบุคลากรทั้งหมดที่ส่งผลต่อความชอบหรือไม่ชอบและได้รับผลกระทบต่อสภาพการปฏิบัติงานรวมถึงพฤติกรรมของบุคลากร

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของพนักงานในองค์กร อีกทั้งยังสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายและแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ดังนั้น ส่วนประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน จึงสามารถอธิบายได้ ดังนี้

แนวคิดของ Walton (1973 : 11-12) ได้ระบุเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไปหรือไม่ ได้รับค่าจ้างที่ยุติธรรมหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่นๆ ที่มีความคล้ายคลึงกัน
2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ผู้ปฏิบัติควรอยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ก่อให้เกิดสุขภาพที่ดี และควรกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ที่ส่งเสริมสุขภาพ ตลอดจนการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล ควรให้โอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ทักษะและความรู้ของตนเอง ที่จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและทำหายจากการทำงานของตนเอง
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ควรให้ความสนใจ ต่อไปนี้
 - 4.1 งานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมาย จะมีผลต่อการคงไว้และพัฒนาความสามารถของตนเอง
 - 4.2 ความรู้และทักษะใหม่ๆ จะไปใช้ประโยชน์ต่อหน่วยงานในอนาคต
 - 4.3 ควรให้โอกาสในการพัฒนาทักษะและความสามารถในสายงานของตน
5. การบูรณาการด้านสังคม การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จและมีคุณค่า จะส่งผลต่อความเป็นอิสระจากความเอนเอียง การเปิดเผยตนเอง และความรู้สึกว่ามีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น
6. ลัทธิธรรมนุญนิยม เป็นสิทธิ์ที่ผู้ปฏิบัติจะได้รับ และแนวทางการปกป้องสิทธิ์ของตนเอง โดยขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ เกี่ยวกับการเคารพสิทธิ์ส่วนบุคคลเพียงใด การยอมรับในความขัดแย้งทางการคิด และการวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ การทำงานของบุคลากรหนึ่งควรมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น บทบาทนี้เกี่ยวกับการแบ่งเวลาอาชีพการเดินทาง ซึ่งควรมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคลและเวลาของครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ
8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม กิจกรรมของหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม จะทำให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพแก่กลุ่ม ผู้ปฏิบัติงาน

เช่น ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ ว่า หน่วยงานของตนมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย การฝึกการปฏิบัติ และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ เป็นต้น

แนวคิดของ บุญแสง ชีระภากร (2533 : 5-12) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับ องค์ประกอบในการกำหนดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ
2. ผลประโยชน์แก่กุล
3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
4. ความมั่นคงในงาน
5. เสรีภาพในการเจรจาต่อรอง
6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต
7. บุรณาการทางสังคม
8. การมีส่วนร่วมในองค์การ
9. ประชาธิปไตยในการทำงาน
10. เวลาว่างของชีวิต

แนวคิดของ ชาญชัย อาจิมสมาจาร (2535 : 38-39) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับ องค์ประกอบในการกำหนดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย 16 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างและรางวัล
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. ปลอดภัยจากระบบความเข้มงวดในการควบคุม
5. งานที่มีความหมายและน่าสนใจ
6. กิจกรรมและงานหลากหลาย
7. งานมีลักษณะท้าทาย
8. มีขอบเขตการตัดสินใจของตนเอง
9. โอกาสการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า
10. ผลสะท้อนกลับและความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์
11. อำนาจหน้าที่ในงาน
12. ได้รับการยอมรับจากการทำงาน
13. ได้รับการสนับสนุนทางสังคม
14. มีอนาคตที่ดี

15. สามารถสัมพันธ์งานกับสภาพแวดล้อมภายนอก

16. มีโอกาสเลือก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสนใจ ความชอบและความคาดหวัง การศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นจึงเป็นประเด็นที่ประกอบไปด้วย การจ่ายค่าตอบแทนที่สูงกว่า, ความมั่นคงในงาน, ระบบการให้รางวัลที่ดีกว่า, โอกาสก้าวหน้าในงาน, การมีส่วนร่วมในกลุ่ม, การเพิ่มความสามารถในองค์กร และ เป็นตัวชี้วัดที่ดีต่อภาพลักษณ์ที่ช่วยในการดึงดูดและการคงอยู่ของบุคลากรในองค์กร (Considine and Callus, 2002; Beauregard, 2007) อีกทั้งคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นส่งผลต่อพฤติกรรมในการแสดงออกที่มีความแตกต่างกัน เมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกในเชิงบวกกับการควบคุม, การประสานงาน และความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน จึงอาจกล่าวได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานก่อให้เกิดพฤติกรรมในเชิงบวกของพนักงาน (Kashani, 2012; Taher, 2013) โดยรูปแบบพฤติกรรมเชิงบวกที่แสดงออกของบุคลากรรูปแบบหนึ่ง ได้แก่ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการกระทำของบุคลากรที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ซึ่งองค์กรหรือหน่วยงานมิได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ และเป็นการกระทำที่เกิดจากความสมัครใจ (Organ, 1988)

6. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความเข้มแข็งในเกิดแก่องค์กร และช่วยให้เกิดผลการดำเนินงานที่สูงขึ้น นักวิชาการได้นิยามความหมายของความผูกพันขององค์กรไว้ดังนี้ Buchanan (วรารกร ทริพย์วิระปรกรณ์ และทรงวุฒิ อยู่เอี่ยม, 2551 อ้างอิงมาจาก Buchanan, 1974) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความเกี่ยวพันยึดติดกับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร 3 องค์ประกอบ คือ การแสดงตน (Identification) มีความภูมิใจในองค์กร และการยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กร ความรู้สึกมีส่วนร่วมกับองค์กร (Involvement) มีความเต็มใจที่จะทำงาน เพื่อความก้าวหน้า และประโยชน์ขององค์กรมีความภักดี ต่อองค์กร การยึดมั่นในองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

พอร์เตอร์และคณะ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553 อ้างอิงมาจาก Porter and others, 1974) ให้ความหมายความผูกพันในองค์กร ไว้ 3 ประการ คือ 1) เป็นความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร 2) มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร 3) มีความเชื่อและยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร

Strellioff (2003 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติและคณะ, 2552: 177-178)

ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง สภาวะที่เกี่ยวข้องกับทั้งอารมณ์และเหตุผลของบุคคลในด้านงานและองค์การ ซึ่งแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม 3 ลักษณะคือ

- 1) การพูด (Say) คือ การกล่าวถึงองค์การในทางที่ดีให้บุคคลอื่นฟัง ไม่ว่าจะเพื่อนร่วมงาน ครอบครัวลูกค้าและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ
- 2) การอยู่กับองค์การ (Stay) คือ ความต้องการที่จะอยู่กับองค์การต่อไป แม้หน่วยงานอื่นจะให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า
- 3) การรับใช้ (Serve) คือ มีความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติซึ่งได้มีส่วนสนับสนุนให้องค์การประสบความสำเร็จและถ้าหากจำเป็นก็เต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อองค์การ

สายธาร ทองอร่าม (2550 : 9) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง ความรู้สึกความสัมพันธ์ที่ดีในด้านบวกที่เกิดขึ้นกับสมาชิกในองค์การ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ในแง่ของความรู้สึกและทัศนคติ พฤติกรรม ค่านิยมที่ดีที่สมาชิกต่อองค์การมีความเชื่อมั่นศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์การ มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานจนเกิดเป็นความจงรักภักดีต่อองค์การอยู่กับองค์การตลอดไปไม่ลาออกไปทำงานที่อื่น จึงช่วยให้เป้าหมายขององค์การประสบความสำเร็จ

ประมินทร์ เนวกาญจน์ (2553 : 13) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่ปฏิบัติที่มีต่อองค์การโดยมีทัศนคติ ค่านิยมและพฤติกรรมที่ตั้งใจและจะปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ ซึ่งบ่งชี้ออกมาในรูปแบบ ความศรัทธา และยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์การ รวมถึงความเต็มใจที่จะทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การนอกจากนี้ยังประกอบด้วย ความภาคภูมิใจในความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ

โดยสรุป สำหรับการศึกษางานวิจัยนี้ได้ให้คำจำกัดความคำว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การตลอดจนมีความตั้งใจ เต็มใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จ

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นประเด็นที่มีความเกี่ยวเนื่องกับการแสดงความรู้สึก มีทัศนคติเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อองค์กร อันเป็นผลให้บุคคลนั้นมีความทุ่มเท ความพยายามทั้งกายและใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ และดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ทั้งนี้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ทัศนคติแนวคิดที่แตกต่างกันไปเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

ตามแนวคิดของ Baron (1986) นำเสนอว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นทัศนคติของบุคคลที่ค่อนข้างคงที่และมีความมั่นคงเป็นระยะเวลานาน ซึ่งมีความแตกต่างจากความพึงพอใจที่จะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วขึ้นอยู่กับสภาพการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานและส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร โดยเกิดจากปัจจัยหลายประการ ได้แก่

1. เกิดจากลักษณะงาน โดยทั่วไปหากงานมีระดับความรับผิดชอบสูง จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงเช่นกัน แต่หากการทำงานมีความเครียดสูงหรือลักษณะงานไม่ชัดเจน จะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ
2. เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ หากบุคคลมีโอกาที่จะหางานใหม่หรือมีทางเลือกในการทำงานในสถานที่ใหม่ๆ สูง ย่อมจะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ ในทางตรงข้ามหากบุคคลมีโอกาที่จะหางานใหม่น้อย จะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง
3. เกิดจากปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล เช่น วิทยุฒิ หรือมีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ และมีความพึงพอใจในงาน จะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง แต่หากไม่มีความมั่นคง หรือเกิดความไม่พึงพอใจในงาน จะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

4. เกิดจากปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพการทำงาน เช่น ความพึงพอใจ ผู้บังคับบัญชา การได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลการทำงาน เป็นต้น จะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง แต่ในทางตรงกันข้าม จะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

นอกจากนี้บารอน (Baron) ยังกล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงนั้น ยังสามารถอธิบายได้ ดังนี้

ปัจจัยที่เพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

1. แรงจูงใจจากลักษณะเฉพาะของงาน
2. ความรับผิดชอบในระดับสูง
3. ความมีอิสระในระดับสูง
4. ความพึงพอใจในระดับผลการปฏิบัติงานของตนเอง

5. ความมีอาวุโส ความมั่นคงของตำแหน่งหน้าที่

6. การบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ

7. การประเมินผลที่มีความยุติธรรม

ปัจจัยที่ลดระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

1. ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่

2. ความตึงเครียดในงาน

3. โอกาสในการหางานใหม่

4. ความเชื่อว่าบริษัทไม่ดูแลพนักงาน

5. การใช้วิธีการลงโทษของผู้บังคับบัญชา

ประเภทของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรนั้น สามารถจำแนกได้หลากหลายประเภท ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ระบุประเภทของความผูกพันต่อองค์กรไว้ ดังนี้

แนวคิดของ Buchanan (1974) ได้กำหนดว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรนั้นประกอบด้วย 3 ประการ คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) เป็นความเต็มใจในการทำงาน การยอมรับค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งปฏิบัติตนดังเช่นเป็นองค์กรของตน

2. ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) เป็นความเต็มใจที่จะทำงานตามบทบาทของตนเองที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ เพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์แก่องค์กร

3. ความจงรักภักดี (Loyalty) เป็นความรู้สึกที่มีต่อองค์กรเชิงบวกและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

แนวคิดของ Meyer, Allen และ Smith (เพ็ญผกา พุ่มพวง, 2547 อ้างอิงมาจาก Meyer, Allen and Smith, 1993) สามารถจำแนกความผูกพันต่อองค์กรได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) เป็นความรู้สึกผูกพันที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกอารมณ์ (Want to) ทำให้เกิดความสามัคคีของกลุ่ม พยายามรักษาสมาชิกภาพไว้ด้วยกัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของเป็นอารมณ์ที่บุคคลยึดติดกับองค์กร (Attachment to) เห็นพ้องต้องกันกับองค์กร (Identification with) และรู้สึกมีส่วนร่วมในองค์กร (Involve in) เนื่องจากบุคคลมีเป้าหมายของตนสอดคล้องกับองค์กร และมีความเต็มใจที่จะให้การช่วยเหลือให้

องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีเมื่ออยู่ในองค์การ เป็นมุมมองด้านทัศนคติที่ดี

2. ความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) เป็นความต้องการเฉพาะของบุคคลที่ต้องการรักษาสมาชิกภาพขององค์การไว้ เนื่องจากสิ่งตอบแทนที่ได้รับจากองค์การโดยไม่มีความรู้สึกชอบพอเข้ามาเกี่ยวข้อง (Need to) เป็นการมองว่าการที่คนต้องอยู่ในองค์การเป็นความจำเป็น มิฉะนั้นบุคคลจะสูญเสียผลประโยชน์หลาย ๆ อย่าง ที่ควรจะได้รับจากการลงทุนของตนเองเปรียบเทียบกับความสมดุลระหว่างผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การเปรียบเทียบกับองค์การอื่นเป็นมุมมองด้านพฤติกรรม

3. ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลสำนึกในหน้าที่หรือข้อตกลงที่จะต้องอยู่ในองค์การต่อไป (Ought to) เป็นความผูกพันที่เกิดจากการประเมินว่า ความผูกพันเป็นสิ่งที่ถูกต้องควรจะทำ เป็นบรรทัดฐานเพื่อความถูกต้องเหมาะสมทางสังคม สมาชิกเกิดความรู้สึกว่ามีพันธะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การเป็นมุมมองด้านบรรทัดฐานของสังคม

แนวคิดของ Mowday et al. (1979) นำเสนอว่า ความผูกพันต่อองค์การนั้นสามารถพิจารณาได้เป็น 2 ด้าน ได้แก่

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) หมายถึง การแสดงออกของบุคคลที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอของพฤติกรรม บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การจะมีความพยายามในการทำงาน การมีส่วนร่วม และไม่คิดที่จะเปลี่ยนที่ทำงาน เนื่องจากเกรงว่าหากละทิ้งการเป็นสมาชิกขององค์การแล้วจะสูญเสียผลประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์การ

2. ความผูกพันต่อองค์การด้านเจตคติ (Attitudinal Commitment) หมายถึง การที่บุคคลเกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ ซึ่งมีลักษณะ 3 ประการ คือ

2.1 มีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ซึ่งบุคคลจะมีความเชื่อว่าองค์การเป็นองค์การที่ดีที่สุดที่จะทำงาน ตลอดจนการมีค่านิยมกลมกลืนกับสมาชิกคนอื่นๆ ในองค์การ และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

2.2 มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากทั้งกายและใจเพื่อผลประโยชน์ขององค์การ โดยปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์การเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด ตลอดจนความสอดคล้องระหว่างเป้าหมายของตนเองและเป้าหมายขององค์การ และมีทัศนคติต่อองค์การเชิงบวก

2.3 มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการที่จะเป็นสมาชิกขององค์การและมีความจงรักภักดีต่อองค์การ

ผลลัพธ์ของความผูกพันต่อองค์การ

เมื่อองค์การมีสมาชิกหรือบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การ ย่อมส่งผลดีต่อองค์การ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 ระดับ ได้แก่

ระดับบุคคล ช่วยให้พนักงานมีผลการทำงานที่ดี ลดการขาดงาน การลาออกและความไม่พึงพอใจของบุคคล

ระดับกลุ่ม จะช่วยให้เกิดความสามัคคี การทำงานภายในกลุ่มมีประสิทธิภาพ และมีความเป็นการทำงานเป็นทีมในองค์การ

ระดับองค์การ ช่วยให้เกิดการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย อัตราการขาดงาน การลาออกลดลง รวมถึงการมีภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การ

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 3 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำนวน 413 คน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL) พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวม ความพึงพอใจในงานโดยรวม และความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับค่อนข้างสูง นอกจากนี้ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มี 2 ปัจจัย คือ การ

รับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร โดยมีอิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.26 และ 0.49 และความพึงพอใจในงานส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ พนักงานสายปฏิบัติการ โดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร มีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.11

ปาริชาติ ปานสำเนียง และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2556) ได้ทำการศึกษางานวิจัย เรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสาย สนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพ ชีวิตการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ต่อองค์กร 2) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร 3) เพื่อศึกษา การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และ 4) เพื่อศึกษาความผูกพัน ต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน มหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 350 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความ ถดถอยอย่างง่าย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ด้าน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ($\beta = 0.10, p < 0.05$) ด้านการทำงานร่วมกันและ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ($\beta = 0.26, p < 0.05$) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ($\beta = 0.17, p < 0.05$) ด้านลักษณะงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร ($\beta = 0.13, p < 0.05$) และด้าน ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ($\beta = 0.17, p < 0.05$) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมี อิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร คือ ด้านการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ($\beta = 0.41, p < 0.05$) และความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ต่อองค์กร ($\beta = 0.48, p < 0.05$)

ขเคนทร์ วรรณศิริ และอรุณญา ตัญคำภีร์ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง โมเดลเชิง สาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: อิทธิพลของแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน และบุคลิกภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร และตรวจสอบอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมของแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานและ บุคลิกภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติงานในองค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 406 คน พบว่า โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยมีอิทธิพล จากแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานและบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบมีความสอดคล้องกับข้อมูล เชิงประจักษ์ แรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.46$) บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบมีอิทธิพล

ทางตรงต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

($\beta = 0.53$) และส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.35$)

ฉันทะ จันทะเสนา (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของธรรมาภิบาลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าธรรมาภิบาลมีอิทธิพลอย่างไรต่อ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการศึกษาพบว่า ธรรมาภิบาลมีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันกับองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลด้านบวกต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่าค่าไคสแควร์เท่ากับ 274.37 องศาอิสระเท่ากับ 249 ทำให้ค่าไคสแควร์ต่อองศาอิสระมีค่าน้อยกว่าสอง ความน่าจะเป็น (p-value) เท่ากับ 12.93% หรือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จากค่าไคสแควร์และองศาอิสระแสดงว่าข้อมูลมีความสอดคล้องกับแบบจำลองดีมาก และเมื่อพิจารณาค่าสถิติความคลาดเคลื่อน ของส่วนเหลือ (RMSEA) เท่ากับ 0.009 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 1 และ SRMR เท่ากับ 0.007 การศึกษานี้พบว่าธรรมาภิบาลมีผลทางอ้อมต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อยมาก แต่การมีส่วนร่วมมีน้ำหนักองค์ประกอบสูง ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรเปิดโอกาสให้พนักงานมหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมในการบริหารองค์การเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลในอนาคต

สุวรรณี จริยะพร (2559) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรวิทยาลัยทองสุข มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การทั้งทางตรงและโดยอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์การกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของวิทยาลัยทองสุขจำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารแบบสร้างแรงบันดาลใจ วัฒนธรรมองค์กรแบบเน้นการมีส่วนร่วม ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน และพฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้มีค่าอยู่ระหว่าง 0.740 - 0.914 การวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารและวัฒนธรรมองค์กรร่วมกันอธิบายความสัมพันธ์ที่มีต่อความผูกพันต่อ

องค์การได้ร้อยละ 43.90 ขณะที่ความผูกพันต่อองค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารและ วัฒนธรรมองค์กรร่วมกันอธิบายความสัมพันธ์ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของ บุคลากรวิทยาลัยทองสุขได้ร้อยละ 84.60 นอกจากนี้ พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลโดยตรง ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากที่สุดเท่ากับ 0.78 ขณะที่วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพล โดยรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากที่สุดผ่านความผูกพันต่อองค์การมีค่าเท่ากับ 1.47 ค่าดัชนีความกลมกลืนของแบบจำลองอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่ดีและสอดคล้องกับข้อมูลเชิง ประจักษ์ คือ $\chi^2/df = 1.05$, P - value = 0.32, RMSEA = 0.02, RMR = 0.01, CFI = 0.99, AGFI = 0.91, GFI = 0.90 และ CN = 228.42

สุภารัตน์ ศรีแสง และคณะ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 132 คน เครื่องมือ ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ความยุติธรรมในองค์การ ความพึง พอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ ส่งผลบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง และค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กับความผูกพันต่อองค์การความยุติธรรมในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานเท่ากับ 0.707 โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัว สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่ง หนึ่ง ได้ร้อยละ 49.90

งานวิจัยต่างประเทศ

Nadiri และ Tanova (2010) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจบทบาทของความ ยุติธรรมในความตั้งใจที่จะลาออก, ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในอุตสาหกรรมบริการ โดยทำการศึกษาในกลุ่มพนักงานโรงแรมในไฮปารีสตอนเหนือ ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความ ยุติธรรมด้านผลลัพธ์ที่ได้จะส่งผลกระทบต่อความตั้งใจที่จะลาออก, ความพึงพอใจในงาน และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมด้านกระบวนการ ดังนั้นแล้วความยุติธรรมขององค์กรจึงถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน และการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Jafari และ Bidarian (2012) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรม ขององค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับสมาชิกสาขา

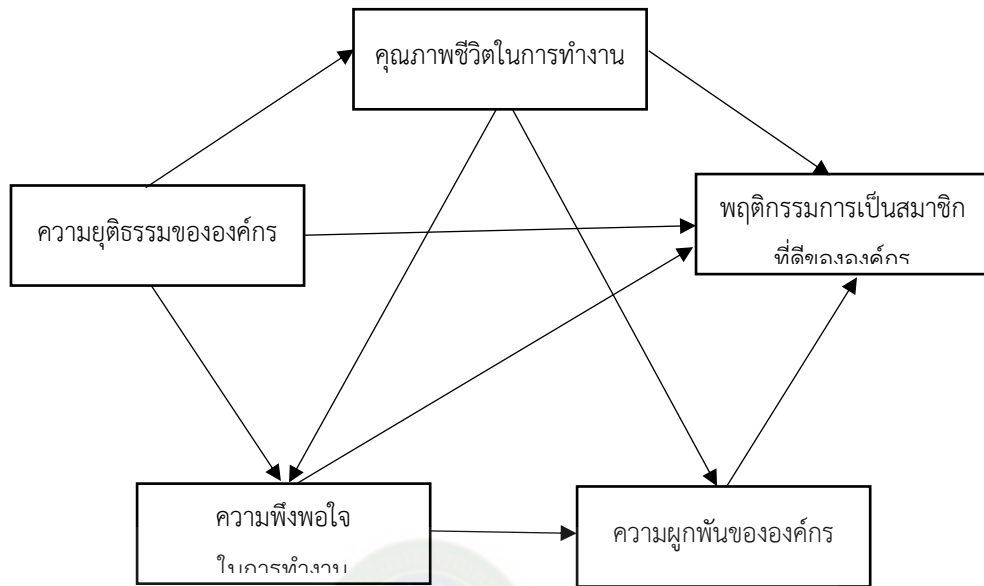
วิทยาศาสตร์และการวิจัยกรุงเตหะราน ของมหาวิทยาลัยอิสลามอาซาด (Islamic Azad University, Tehran Science & Research Branch) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีค่าความเชื่อมั่น พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าเท่ากับ 0.85 และความยุติธรรมขององค์กรเท่ากับ 0.87 เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความยุติธรรมขององค์กร ที่ประกอบด้วย ผลตอบแทน, กระบวนการและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Nair (2013) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ครูวิทยาลัยที่สถาบันศึกษาในเกรละ (Kerala) ประเทศอินเดีย จากการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยทางสถิติระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือและความสำนึกในหน้าที่

Devece, Marques และ Alguacil (2016) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันขององค์กรและผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในสภาพแวดล้อมการว่างงานสูง กลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้ ได้แก่ กลุ่มผู้จัดการในระดับกลางที่ทำงานในบริษัทของประเทศสเปน โดยจำแนกความผูกพันต่อองค์กร เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective commitment) ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance commitment) และ ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม (Normative commitment) จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันด้านความรู้สึกและความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคมนั้นจะเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญสำหรับบุคคลที่ถูกจ้างงานแบบเต็มเวลามากกว่าความผูกพันต่อเนื่อง ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ย่อมจะสะท้อนต่อการแสดงถึงการแสดงออกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเช่นกัน

8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ทำการศึกษาทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและงานวิจัยที่มีนักวิชาการศึกษาก่อนหน้าที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงสามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยนี้ได้ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปร ความยุติธรรมขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งมีขั้นตอนและรายละเอียดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน จำนวนทั้งสิ้น 1,084 จำแนกเป็น สายวิชาการ จำนวน 631 คน และสายสนับสนุน จำนวน 453 คน (กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, พฤศจิกายน 2560)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 300 คน จากการคำนวณตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ทั้งนี้ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามนั้น คำนวณได้ตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ ดังสูตรและวิธีการคำนวณดังนี้

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

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง ค่า
ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 0.05

เมื่อนำตัวเลขไปแทนค่าในสูตร จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยนี้ เท่ากับ

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,084}{1+1,084(0.05)^2} \\ &= \frac{1,084}{1+2.71} \\ &= 292.18 \text{ หรือ } 292 \end{aligned}$$

แต่อย่างไรก็ตาม การวิจัยครั้งนี้ จะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 300 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้กระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และดำเนินการทดสอบสมมติฐานและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ซึ่งมีขั้นตอนในการศึกษาดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนบทความทางวิชาการ เอกสาร วารสาร สิ่งพิมพ์ งานวิจัยอื่นๆ สื่อออนไลน์ที่มีข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกรอบแนวคิดของการวิจัย นำไปสู่การจัดทำเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ โดยการกำหนดตัววัดของตัวแปร (Operationalization) ตามการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาปรับให้สอดคล้องกับบริบทของงานวิจัยนี้ เพื่อนำไปสู่การจัดทำเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่ประกอบด้วย พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, ความยุติธรรมขององค์กร, ความพึงพอใจในการทำงาน, คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการนำแบบสอบถามมาดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการทดลองใช้ (Try-out) กับบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 30 ชุด เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงของข้อมูล (Validity) และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ดังนี้

- การพิจารณาความเที่ยงตรงของข้อมูล จะดำเนินการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ด้วยการทบทวนวรรณกรรมและให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่าน ในการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาของแบบสอบถาม และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ ก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูล ตามแนวคิดของ (Trochim, 2006) และตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) โดยพิจารณาจากค่า factor loading ของแต่ละข้อคำถาม ซึ่งควรมีค่ามากกว่า 0.4 ตามแนวคิดของ Hair et al. (2010)

- การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ดำเนินการตรวจสอบโดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งควรมีค่ามากกว่า 0.7 ตามแนวคิดของ Nunnally and Bernstein (1994) หลังจากนั้น ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ แล้วจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณตามสูตรของทาร์โยมาเน่ โดยการแจกแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเรียบร้อยแล้ว ผ่านการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้ระยะเวลาโดยประมาณ 2 เดือน ทั้งนี้จะมีการติดตามหลังจากส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างแล้วและยังไม่ได้รับกลับคืน หลังจากส่งแบบสอบถามเป็นระยะเวลา 4 สัปดาห์ เพื่อให้มีอัตราการตอบกลับ (response Rate) อย่างน้อยร้อยละ 20 ตามแนวคิดของ Aaker, Kumar and Day (2001)

ขั้นตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

- การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามมีลักษณะเป็นการพิจารณาแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

- การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ข้อคำถามมีลักษณะเป็นการพิจารณาแบบประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งประกอบด้วย ตั้งแต่ ระดับ 5 คือ ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด ถึง ระดับ 1 คือ ปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุด โดย

ใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ขั้นตอนที่ 6 การเขียนรายงานการวิจัยและสรุปผล นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มา ดำเนินการเขียนผลการศึกษา ตลอดจนการอภิปรายผลการศึกษา ประโยชน์เชิงคุณค่าทั้งทางทฤษฎี และทางปฏิบัติข้อเสนอแนะ และงานวิจัยในอนาคตที่น่าสนใจ และนำเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาต่อไป

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของบุคลากร และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่ประกอบด้วย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, ความยุติธรรมขององค์กร, ความพึงพอใจในการทำงาน, คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร รวมจำนวนทั้งสิ้น 80 ข้อ ลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ ความยุติธรรมในองค์กร จำนวน 3 ด้าน 9 ข้อ คุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน จำนวน 24 ข้อ ความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน จำนวน 13 ข้อ และความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน จำนวน 9 ข้อ ดังตารางสรุป ต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนข้อคำถามของแต่ละตัวแปร

ชื่อตัวแปร	จำนวนข้อคำถาม
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร - พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ - พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ - พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น - พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	25 ข้อ

- พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	
ความยุติธรรมในองค์กร - การแบ่งปันผลตอบแทน - ด้านกระบวนการ - ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	9 ข้อ
คุณภาพชีวิตในการทำงาน - ค่าตอบแทนที่ได้รับ - สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ - การพัฒนาศักยภาพของบุคคล - ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน - การบูรณาการด้านสังคม - สิทธิของบุคคลในการปฏิบัติงาน - ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว - ความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม	24 ข้อ
ความพึงพอใจในงาน - ความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงาน - ด้านความพึงพอใจในการได้รับการยอมรับนับถือ - ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน - ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ - ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	13 ข้อ
ชื่อตัวแปร	จำนวนข้อคำถาม
ความผูกพันต่อองค์กร - ความผูกพันด้านจิตใจ - ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร - ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	9 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

การสร้างเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องการวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่นำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวัดตัวแปร และกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการและโครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการวัด เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามในแบบสอบถามโดยการนำมาปรับปรุงภาษาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับนิยามของแต่ละตัวแปร

2. สร้างแบบวัดตามคุณลักษณะต่างๆ โดยสร้างเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert (1967) ซึ่งสามารถกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของแบบวัด ดังนี้

มากที่สุด	เท่ากับ	5 คะแนน
มาก	เท่ากับ	4 คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ	3 คะแนน
น้อย	เท่ากับ	2 คะแนน
น้อยที่สุด	เท่ากับ	1 คะแนน

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยสามารถกำหนดเกณฑ์ได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	แทน	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	แทน	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	แทน	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	แทน	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	แทน	น้อยที่สุด

3. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

4. หลังจากนั้นนำไปวิเคราะห์หาความสอดคล้องภายใน โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบราคของแบบสอบถามรายด้าน และดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามอีกครั้ง และจัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

การศึกษางานวิจัยนี้ได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย ทั้งการตรวจสอบความเที่ยง (Validity) และการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อนำไปสู่การทดสอบสมมติฐานและสรุปผลการวิจัยต่อไป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างโดยอาศัยทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาเรียบเรียงให้เหมาะสมกับลักษณะงานวิจัย และทำการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง และสอดคล้องกับเนื้อหาที่กำหนดจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพัฒนารูปแบบของเครื่องมือให้เหมาะสมต่อไป

2. ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) เป็นเครื่องมือที่ใช้ตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบของเครื่องมือวัดในด้านพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของคำถามในแต่ละด้าน ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ระหว่าง 0.547 – 0.896

3. ความเชื่อมั่น (Reliability) เป็นเครื่องมือที่ใช้ตรวจสอบว่า แบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถามที่บ่งบอกมิติเดียวกันและวัดสิ่งที่ต้องการหรือไม่ ด้วยการวิเคราะห์จากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่าระหว่าง 0.717 – 0.843

จากการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยข้างต้นดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า เครื่องมือมีความถูกต้อง และมีความเชื่อมั่นที่จะนำไปสู่การเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลไปวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยต่อไป ดังสรุปรายละเอียดตามตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงผลการวิเคราะห์น้ำหนักคะแนน (Factor Loading) ที่แสดงถึงความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักคะแนน (factor loading)	ความเชื่อมั่น (Reliability)
พฤติกรรม การเป็น สมาชิกที่ดี ขององค์กร	- พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	0.724	0.789
	- พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	0.810	
	- พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	0.848	
	- พฤติกรรมการคำนึงผู้อื่น	0.548	
	- พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	0.749	

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักคะแนน (factor loading)	ความเชื่อมั่น (Reliability)
ความ ยุติธรรมใน องค์กร	- ด้านการแบ่งปันผลตอบแทน	0.729	0.717
	- ด้านกระบวนการ	0.896	
	- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	0.778	
คุณภาพชีวิต ในการทำงาน	- ค่าตอบแทนที่ได้รับ	0.615	0.843
	- สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ	0.684	
	- การพัฒนาศักยภาพของบุคคล	0.780	
	- ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	0.807	
	- การบูรณาการด้านสังคม	0.610	
	- สิทธิของบุคคลในการปฏิบัติงาน	0.761	
	- ความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานกับชีวิต ส่วนตัว	0.688	
- ความเกี่ยวข้องและความสัมพันธ์กับสังคม	0.604		
ความพึง พอใจในงาน	- ความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน	0.625	0.776
	- ความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับ นับถือ	0.804	
	- ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน	0.827	
	- ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ	0.859	
	- ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่การงาน	0.547	
ความผูกพัน ต่อองค์กร	- ความผูกพันด้านจิตใจ	0.848	0.806
	- ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร	0.860	
	- ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	0.840	

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวม

มาดำเนินการวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง ซึ่งงานวิจัยนี้ประกอบด้วย 5 ตัวแปร ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความยุติธรรมขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร
3. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อทำการตรวจสอบความสอดคล้องกับโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากสถิติวัดความกลมกลืน (goodness of fit measures) พิจารณาได้จากค่าสถิติ ดัชนี ตรวจสอบความกลมกลืนประเภทค่าสถิติไค-แอสควร์ ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (goodness of fit index: GFI) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (adjusted goodness of fit index: AGFI) พร้อมทั้งคำนวณขนาดอิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ถูกกำหนดเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน มีรายละเอียด ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของบุคลากร ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์คุณลักษณะของตัวแปร จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความยุติธรรมขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร
2. การทดสอบสมมติฐาน การศึกษางานวิจัยนี้ เป็นศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้น การทดสอบสมมติฐาน จึงใช้สถิติการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ในการวิเคราะห์ของพฤติกรรมการ

เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความยุติธรรมขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน
และความผูกพันต่อองค์กร



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 4 ผลการวิจัย

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายของผลการวิเคราะห์ที่ตรงกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์และความหมายของสัญลักษณ์สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
TE	แทน อิทธิพลรวม
IE	แทน อิทธิพลทางอ้อม
DE	แทน อิทธิพลทางตรง
r_{xy}	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย
R ²	แทน สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of Determination)
df	แทน ค่าองศาอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน ค่าสถิติที (t-value)
p	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
χ^2	แทน ดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนประเภทค่าสถิติไค-สแควร์
GFI	แทน ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน
AGFI	แทน ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว
CFI	แทน ดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ
RMR	แทน ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ
RMSEA	แทน ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรแฝง

OCB	แทน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)
JUS	แทน ความยุติธรรมในองค์กร (Organizational Justice)
QWL	แทน คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)
SAT	แทน ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

COMMIT แทน ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรสังเกตได้

Y1 – Y5 แทน ตัวแปรสังเกตได้ของความพึงพอใจในงาน

Y6 – Y13 แทน ตัวแปรสังเกตได้ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Y14 – Y16 แทน ตัวแปรสังเกตได้ของความผูกพันต่อองค์กร

Y17 – Y21 แทน ตัวแปรสังเกตได้ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

X1 – X3 แทน ตัวแปรสังเกตได้ของความยุติธรรมในองค์กร

ลำดับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

แบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา

ประเภทของบุคลากร และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ข้อคำถาม	ตัวเลือก	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	123	41.0
	หญิง	177	59.0
	รวม	300	100.0

2. อายุ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	4	1.30
	26 – 30 ปี	53	17.70
	31 – 35 ปี	128	42.70
	36 – 40 ปี	80	26.70
	41 – 45 ปี	19	6.30
	46 ปีขึ้นไป	16	5.30
	รวม	300	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ตัวเลือก	ความถี่	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ปวส.)	9	2.00
	ปริญญาตรี	109	36.30
	ปริญญาโท	156	52.0
	ปริญญาเอก	26	8.70
	รวม	300	100.0
4. ประเภทของบุคลากร	สายวิชาการ	166	55.30
	สายสนับสนุน	134	44.70
	รวม	300	100.0
5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม	น้อยกว่า 5 ปี	107	35.70
	5 - 10 ปี	138	46.0
	11 -15 ปี	47	15.7
	มากกว่า 15 ปี	8	2.7
	รวม	300	100.0

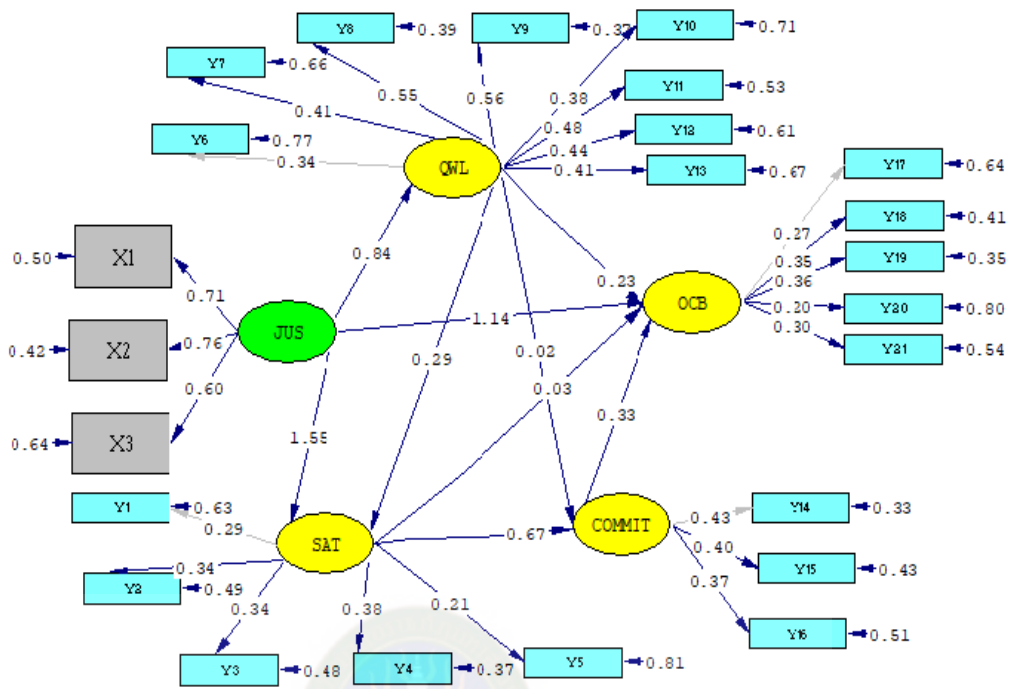
จากข้อมูลข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 อยู่ในช่วงอายุ

ระหว่าง 31 – 35 ปีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 36 – 40 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 อายุระหว่าง 26 – 30 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 อายุ 41 – 45 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 อายุ 46 ปีขึ้นไปจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 และ อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 โดยส่วนใหญ่มีระดับ การศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมา ได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 ระดับปริญญาเอก จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 และ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ปวส.) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ผู้ตอบแบบสอบถามโดย ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 และสายสนับสนุน จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 44.70 ตามลำดับ และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม ระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมา มีระยะเวลาปฏิบัติงาน น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 ระยะเวลาระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และมีระยะเวลามากกว่า 15 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กร ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

การวิเคราะห์โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตามสมมติฐานสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ได้ดังภาพ ที่ 4.1

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



Chi-Square=1290.70, df=243, P-value=0.00000, RMSEA=0.120

ภาพที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

ขององค์กร ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อ

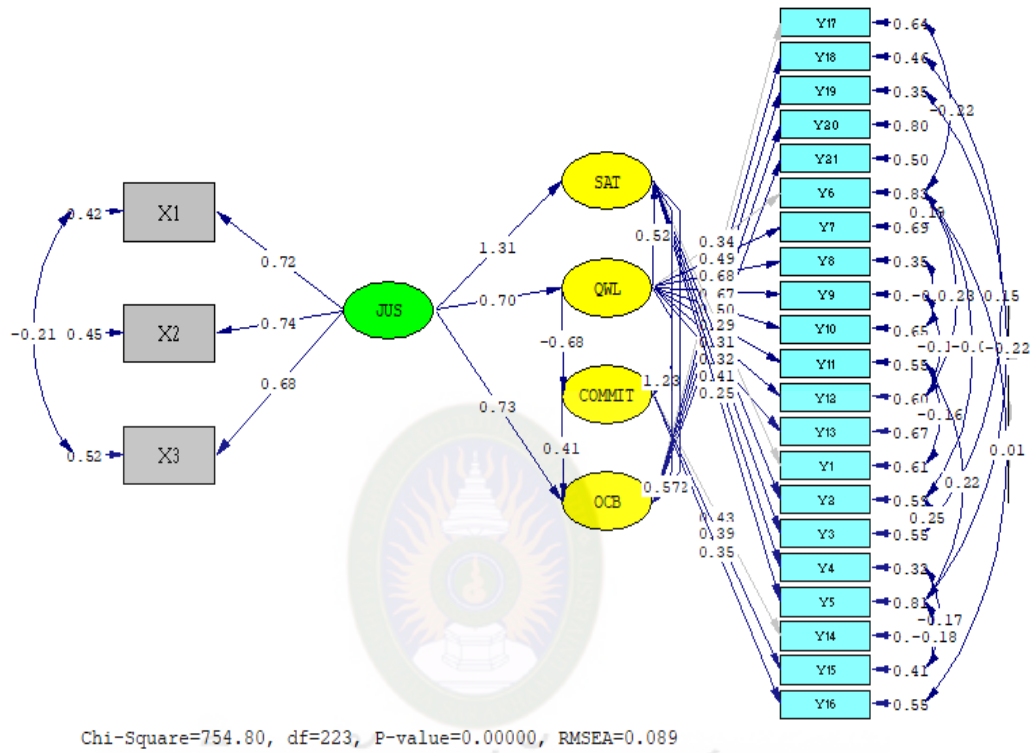
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ค่าไคสแควร์ (χ^2) (df = 243) = 1380.12, $\chi^2/df = 3.65$, GFI= 0.74, AGFI= 0.67, CFI= 0.89 และ RMSEA= 0.12 ซึ่งการตรวจสอบความตรงของโมเดลในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์ค่าดัชนีที่ใช้ในการพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้น เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า โมเดลไม่กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 4.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลตามเกณฑ์ค่าดัชนีที่กำหนด

ดัชนีกลมกลืน	เกณฑ์	ผลการวิเคราะห์	
χ^2 - test	ไม่มีนัยสำคัญ (p<0.05)	1380.12	-

χ^2/df	<0.02 สอดคล้องกลมกลืนดี 2.00 – 5.00 สอดคล้องกลมกลืนพอใช้ได้	3.65	สอดคล้องกลมกลืนพอใช้ได้
CFI	≥0.95 สอดคล้องกลมกลืนดี 0.90 – 0.95 สอดคล้องกลมกลืนพอใช้ได้	0.89	ไม่เป็นไปตามเกณฑ์
GFI	≥0.95 สอดคล้องกลมกลืนดี 0.90 – 0.95 สอดคล้องกลมกลืนพอใช้ได้	0.74	ไม่เป็นไปตามเกณฑ์
AGFI	≥0.95 สอดคล้องกลมกลืนดี 0.90 – 0.95 สอดคล้องกลมกลืนพอใช้ได้	0.67	ไม่เป็นไปตามเกณฑ์
RMSEA	<0.05 สอดคล้องกลมกลืนดี 0.05 – 0.08 สอดคล้องกลมกลืนพอใช้ได้ 0.08 – 0.10 สอดคล้องกลมกลืนไม่ค่อยดี > 0.10 สอดคล้องกลมกลืนไม่ดี	0.12	สอดคล้องกลมกลืน ไม่ดี

จากผลการวิเคราะห์ในครั้งแรก จะเห็นได้ว่าโดยส่วนใหญ่แล้วค่าที่ได้ยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์ ค่าดัชนีที่กำหนดเป็นผลให้โดยรวมโมเดลยังไม่สอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลเชิงประจักษ์ ดังนั้น ผู้วิจัย ปรับโมเดลให้มีความกลมกลืนกันมากขึ้น จึงได้ปรับให้ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์กัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของตัวแปรต่างๆที่มีความสัมพันธ์กันได้ใน การปรับโมเดลจะพิจารณาจากค่าเสนอแนะที่โปรแกรมหรือดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices) โดยได้ทำการปรับทั้งหมด 22 ครั้ง พบว่า ผลการประมาณค่าหลังการปรับโมเดลให้มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า (χ^2) (df) = 223) = 825, χ^2/df = 3.69, GFI= 0.83, AGFI= 0.77, CFI= 0.94 และ RMSEA = 0.089 ดัชนีดังกล่าวบ่งชี้ว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้น มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในระดับพอใช้ เนื่องจากมีค่า χ^2/df อยู่ระหว่าง 2.00-5.00 ซึ่งจะทำให้ตัวแบบมีความสอดคล้องกลมกลืนพอใช้ได้ ตามแนวคิดของ Bollen (1989 : 278), Diamantopoulos และ Siguaw (2000 : 88) ค่า CFI อยู่ระหว่าง 0.90- 0.95 ซึ่งจะทำให้ตัวแบบมีความสอดคล้องกลมกลืนพอใช้ได้ ตามแนวคิดของ Kaplan (2000:110), Diamantopoulos และ Siguaw (2000 : 88) ค่า RMSEA อยู่ระหว่าง 0.08-0.10 แสดงว่าตัวแบบมีความสอดคล้องกลมกลืนไม่พอใช้ ตามแนวคิดของ Diamantopoulos และ Siguaw (2000 : 85) ดังภาพที่ 4.2 และตารางสรุปที่ 4.3



ภาพที่ 4.2 ผลการปรับโมเดลการวิเคราะห์โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตารางที่ 4.3 สรุปผลการวิเคราะห์การปรับโมเดลความสอดคล้องของโมเดลตามเกณฑ์ค่าดัชนีที่กำหนด

ดัชนี กลมกลืน	เกณฑ์	ผลการวิเคราะห์		
		ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 22	
χ^2 - test	ไม่มีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)	1380.12	825	-
χ^2/df	<0.02 สอดคล้องกลมกลืนดี 2.00 – 5.00 สอดคล้อง กลมกลืนพอใช้ได้	3.65	3.69	สอดคล้อง กลมกลืน พอใช้ได้
CFI	≥ 0.95 สอดคล้องกลมกลืนดี 0.90 – 0.95 สอดคล้อง กลมกลืนพอใช้ได้	0.89	0.94	สอดคล้อง กลมกลืน พอใช้ได้
GFI	≥ 0.95 สอดคล้องกลมกลืนดี 0.90 – 0.95 สอดคล้อง กลมกลืนพอใช้ได้	0.74	0.83	มีค่าน้อยกว่า เกณฑ์
AGFI	≥ 0.95 สอดคล้องกลมกลืนดี 0.90 – 0.95 สอดคล้อง กลมกลืนพอใช้ได้	0.67	0.77	มีค่าน้อยกว่า เกณฑ์
RMSEA	<0.05 สอดคล้องกลมกลืนดี 0.05 – 0.08 สอดคล้อง กลมกลืนพอใช้ได้ 0.08 – 0.10 สอดคล้อง กลมกลืนไม่ค่อยดี > 0.10 สอดคล้องกลมกลืน ไม่ดี	0.12	0.089	สอดคล้อง กลมกลืนไม่ค่อย ดี

จากตารางข้างต้น เมื่อพิจารณาค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ตัวแปรสังเกตได้มีค่าความเที่ยงอยู่ระหว่าง 0.20 – 0.69 โดยตัวแปรที่มีความเที่ยงสูงสุด คือ ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ (Y4) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.69 รองลงมา ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ (Y14) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.66 ส่วนตัวแปรที่มีความเที่ยงต่ำสุด คือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Y20) สำหรับค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R²) ของสมการโครงสร้างตัวแปรแฝงภายใน พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.62 แสดงว่า ตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 62

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตัวแปรเหตุ	JUS			QWL			SAT			COMMIT		
ตัวแปรผล	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE
OCB	1.75**	1.02**	0.73**	0.55**	-0.03	0.58**	0.48*	0.50*	-0.02	0.41*	-	0.41*
QWL	0.70**	-	0.70**	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SAT	1.67**	0.36**	1.31	0.52**	-	0.52**	-	-	-	-	-	-
COMMIT	1.58**	1.58**	-	-0.04	0.64**	-0.68	1.23**	-	1.23**	-	-	-
ค่าสถิติ												
ไคร์-สแควร์ = 825.00 df= 223 P= 0.00 GFI = 0.83 AGFI = 0.77 RMR = 0.071												
ตัวแปร X1 X2 X39												
ความเที่ยง 0.55 0.55 0.47												
ตัวแปร Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11												
ความเที่ยง 0.37 0.41 0.44 0.69 0.25 0.16 0.33 0.65 0.64 0.35 0.42												
ตัวแปร Y12 Y13 Y14 Y15 Y16 Y17 Y18 Y19 Y20 Y21												
ความเที่ยง 0.41 0.33 0.66 0.57 0.44 0.36 0.55 0.65 0.20 0.50												
ตัวแปรเหตุ	JUS			QWL			SAT			COMMIT		
ตัวแปรผล	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE
สมการโครงสร้างของตัวแปร SAT QWL COMMIT OCB												
R-SQUACE	0.66			0.35			0.71			0.62		
เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร												
ตัวแปรแฝง	SAT	QWL	Commit	OCB	JUS							
SAT	1.00											
QWL	0.67	1.00										
Commit	0.77	0.48	1.00									
OCB	0.72	0.65	0.75	1.00								
JUS	0.82	0.59	0.84	0.79	1.00							

เมื่อพิจารณาเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงมีค่าระหว่าง 0.48 – 0.84 โดยตัวแปรทุกคู่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบทิศทางเดียวกัน คือ มีค่าความสัมพันธ์เป็นบวก ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.84 คือ ตัวแปรความยุติธรรมในองค์กร (JUS) และความผูกพันที่มีต่อองค์กร (COMMIT) และจากผลการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ความยุติธรรมในองค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิก

ที่ดีขององค์กรมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความผูกพันที่มีต่อองค์กร และ ความพึงพอใจในงาน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) จากการวิเคราะห์ พบว่า ความยุติธรรมในองค์กร (JUS) ขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.73 ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.58 ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความผูกพันที่มีต่อองค์กร (COMMIT) โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.41 ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 สมมติฐานที่ 4 และสมมติฐานที่ 9 นอกจากนี้ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากความพึงพอใจในงาน (SAT) โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.50 ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความยุติธรรมในองค์กร (JUS) ที่มีอิทธิพลเท่ากับ 1.02 ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สำหรับตัวแปรความยุติธรรมในองค์กร (JUS) มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.70 ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 จะเห็นได้ว่า หากบุคลากรในองค์กรนั้นเกิดการรับรู้ถึงความยุติธรรมทั้งด้าน กระบวนการ ค่าตอบแทน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลย่อมจะส่งผลให้บุคลากรในองค์กรได้รับผลตอบแทน การปฏิบัติภายในหน่วยงานด้วยความเป็นธรรม และเหมาะสมกับความรับผิดชอบที่ตนเองได้รับ ในขณะที่ด้วยกันบุคลากรยังรับรู้ถึงการได้รับการแสดงถึงสิทธิ ความสัมพันธ์ระหว่างตนเองและบุคคลอื่นๆในองค์กรได้อย่างเท่าเทียมกัน เป็นผลให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีตามไปด้วย อย่างไรก็ตามการที่บุคลากรได้รับความยุติธรรมในองค์กรนั้นไม่ได้มีอิทธิพลโดยตรงต่อความพึงพอใจในงาน ดังนั้นจึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 2 นอกจากนี้ การที่บุคลากรได้รับความยุติธรรมในองค์กรนั้น จะมีอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน (SAT) และความผูกพันต่อองค์กร (COMMIT) โดยมีขนาดอิทธิพล เท่ากับ 0.36 และ 1.58 ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ

ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน (SAT) ของบุคลากร โดยมีขนาดอิทธิพล เท่ากับ 0.52 ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 อย่างไรก็ตามการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีของบุคลากร ไม่ได้มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นจึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 6 นอกจากนี้การมีคุณภาพชีวิตที่ดีใน

การทำงานบุคลากร มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันในองค์กร โดยมีขนาดอิทธิพล เท่ากับ 0.64 ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน (SAT) มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร (COMMIT) โดยมีขนาดอิทธิพล เท่ากับ 1.23 ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 7 อย่างไรก็ตาม การที่บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ไม่ได้มีอิทธิพลทางตรงต่อการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้น จึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 8



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวินิจฉัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปร ความยุติธรรมขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งจากการวิเคราะห์สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31 – 35 ปีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 การศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม พบว่า ความยุติธรรมในองค์กร (JUS), คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) และความผูกพันที่มีต่อองค์กร (COMMIT) มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ในขณะเดียวกันบุคลากรในองค์กรจะเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ เกิดจากอิทธิพลทางอ้อมจากความพึงพอใจในงาน (SAT) และความยุติธรรมในองค์กร (JUS) อีกด้วย

สำหรับตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ได้รับอิทธิพลทางตรงจากความยุติธรรมในองค์กร (JUS) ตัวแปรความพึงพอใจในงาน (SAT) ได้รับอิทธิพลทางตรงจากคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากความยุติธรรมในองค์กร (JUS) และลำดับสุดท้าย ตัวแปรความผูกพันที่มีต่อองค์กร (COMMIT) ได้รับอิทธิพลทางตรงจากความพึงพอใจในการทำงาน (SAT) นอกจากนี้ความผูกพันที่มีต่อองค์กรยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากความยุติธรรมในองค์กร (JUS) และคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL)

อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

1. บุคลากรในองค์กรจะแสดงพฤติกรรมที่แสดงถึงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร บุคลากรจะต้องได้รับการปฏิบัติจากองค์กรในเชิงบวก ได้รับความเป็นธรรมทั้งกระบวนการในการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกัน และการได้รับข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและมีความยุติธรรม ในขณะเดียวกันการที่องค์กรได้มอบสิ่งที่เป็นประโยชน์และเป็นสิ่งที่บุคลากรต้องการทั้งทางด้านการงาน การใช้ชีวิตส่วนตัว และความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคลากรจนก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน รวมถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และเกิดความผูกพันที่ดีขององค์กร ย่อมเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมที่ดีด้วย

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่ได้รับ สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน การบูรณาการด้านสังคม สิทธิของบุคคลในการปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม หากเมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีเหล่านี้แล้ว ย่อมจะส่งผลให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ ชนม์ชนิษฐ์ วิศิษฐ์สมบัติ, ประพันธ์ ชัยกิจอุไรใจ และพีระพงษ์ กิติเวชโกศาวัฒน์ (2561) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในขณะเดียวกันเมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในความรับผิดชอบที่ตนเองได้รับ และเกิดความตั้งใจในการทำงานด้วยความเต็มใจ และเกิดความภาคภูมิใจ อีกทั้งจะยินดีที่จะได้รับมอบหมายงานตอบที่ผู้บังคับบัญชา กำหนดให้เป็นผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีตามไปด้วย

3. บุคลากรที่รับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมขององค์กรทั้งด้านกระบวนการปฏิบัติที่องค์กรมีต่อบุคลากร การให้ผลตอบแทนที่เท่าเทียมกัน ตามสัดส่วนของภาระความรับผิดชอบ ตามตำแหน่งงาน ตลอดจนความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในส่วนของการได้รับข้อมูลข่าวสารตามความเป็นจริง มีความถูกต้อง และเท่าเทียมกับบุคคลอื่น ย่อมส่งผลให้เกิดความไว้วางใจ และมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร จึงส่งผลให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี ช่วยสนับสนุนให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีและช่วยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิวภาส ทองปาน และถวัลย์ เนียมทรัพย์ (2555) ในขณะเดียวกันการรับรู้ถึงความยุติธรรมดังกล่าว ยังแสดงให้เห็นว่าบุคลากรได้รับโอกาสของการได้รับข้อมูล ค่าตอบแทน ตลอดจนสิทธิประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับ สร้างความสุขในการทำงาน ย่อมส่งผลให้เกิดคุณภาพชีวิตในการที่ดีตามมาด้วยเช่นกัน จึงทำให้ความยุติธรรมขององค์กรมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

นอกจากนี้แล้ว เมื่อบุคลากรรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร และทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ย่อมจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน และแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันความยุติธรรมในองค์กรและบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานจะช่วยให้บุคลากรเกิดความผูกพันที่มีต่อองค์กรและอยู่กับองค์กรต่อไป สนับสนุนการปฏิบัติงานและให้เกิดผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามไปด้วย

4. บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากบุคลากรที่มีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรที่สนับสนุนการทำงาน กระบวนการที่ชัดเจน และให้ผลตอบแทนตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ จะเป็นผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันทั้งทางด้านจิตใจ มีความรู้สึกต้องการที่จะช่วยเหลือองค์กรให้อยู่รอดและมีชื่อเสียงอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นผลให้บุคลากรเหล่านั้นแสดงพฤติกรรมที่ดีที่สนับสนุนต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในทางที่ดีขึ้นได้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ปารีชาติ ปานสำเนียง (2555) ที่พบว่า บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลที่ดีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

5. เมื่อการปฏิบัติงานบุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งในด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน จะเป็นผลให้บุคลากรเหล่านั้นมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เปรียบเสมือนตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและช่วยขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จต่อไปได้ ทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันและอยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน และเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในงาน และเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรแล้วย่อมจะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกถึงการปฏิบัติงานเป็นภาระหน้าที่ และปฏิบัติอย่างเต็มกำลังความสามารถ ตลอดจนยังเกิดความช่วยเหลือผู้อื่น และมีความภาคภูมิใจและช่วยให้องค์กรดีขึ้น จนกลายเป็นพฤติกรรมสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นรชัย ณ วิเชียร และ วิโรจน์ เกษภูลักษณะ (2561) ที่พบว่า ความพึงพอใจในงานจะมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในองค์กร และความพึงพอใจในงานจะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีประโยชน์และข้อเสนอแนะ ดังนี้

ประโยชน์เชิงทฤษฎี (Theoretical Contribution)

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดการบูรณาการทางทฤษฎีเพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยใช้การอธิบายความสัมพันธ์ตามแนวคิดของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม ที่มีการพัฒนามาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยน ถือเป็นกระบวนการที่ที่มีความสำคัญและครอบคลุมเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีความเกี่ยวข้องทางด้านสังคมวิทยา และจิตวิทยาทางสังคม อีกทั้งยังเป็นองค์ประกอบพื้นฐานทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในองค์กร องค์กรที่มีการแลกเปลี่ยนที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์กร ทั้งในส่วนของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับบุคลากร หรือแม้กระทั่งเพื่อนร่วมงานด้วยกันแล้วนั้น ย่อมจะทำให้บุคลากรนั้นสามารถรับรู้ได้ถึงถึงความยุติธรรม การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานและเกิดความไว้วางใจในองค์กร ที่จะช่วยสร้างความพึงพอใจในงานและความผูกพันที่มีต่อองค์กร ตลอดจนการแสดงออกของบุคลากรซึ่งเป็นพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้น การนำทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมมาอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรและสร้างกรอบแนวคิดทางการวิจัย จึงเป็นการสร้างความแข็งแกร่งของทฤษฎีและเป็นการยืนยันแนวคิดที่เป็นประโยชน์สำหรับนักวิชาการและนักวิจัยในการพัฒนาแนวคิดทางการวิจัยต่อไปในอนาคต

ประโยชน์เชิงการจัดการ (Managerial Contribution)

งานวิจัยนี้ช่วยสนับสนุนองค์กรในการกำหนดเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นบุคคลที่ตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน และขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดได้ การทบทวนกลยุทธ์ด้านบุคคลจึงเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้บริหารควรตระหนักและทบทวน เพื่อให้เกิดการจัดสรร คัดเลือก กำหนดหน้าที่ และการจ่ายค่าตอบแทนได้อย่างเหมาะสม สามารถถึงความรู้ความสามารถของบุคลากรแต่ละคน ออกมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มความสามารถ นอกจากนี้การหาแนวทางให้บุคลากรคงอยู่ในองค์กร และเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมเชิงบวกที่จะส่งผลต่อผลการดำเนินงานที่ดี ดังเช่น องค์กรในระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งมีบุคลากรทั้งในสายวิชาการและสายสนับสนุน ที่มีการปฏิบัติหน้าที่ ความรับผิดชอบจำนวนมาก และแต่ละภารกิจมีขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดที่ในบางครั้งบุคลากรต้องประสบกับความกดดันในการทำงาน ดังนั้น หากผู้บริหารได้กำหนดแนวทาง นโยบาย ตลอดจนแนวทางที่ชัดเจนที่สร้างและผลักดันให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่ดีขององค์กร ทั้งการรับรู้ทางด้านความยุติธรรม คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันที่มีต่อองค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง และจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการองค์กรให้เกิดประสิทธิผลอย่างต่อเนื่องและประสบความสำเร็จได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ และศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการบริหารจัดการของผู้บริหารที่จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานและส่งผลต่อผลการดำเนินงานในทิศทางเชิงบวก แต่อย่างไรก็ตามการศึกษาดังกล่าวยังมีข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป คือ การศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สำหรับบริบทของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตลอดจนการศึกษปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมการคงอยู่ของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และช่วยให้เกิดผลการดำเนินงานที่ขึ้น นอกจากนี้ ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยเช่นเดียวกัน เพื่อที่จะได้เป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

บรรณานุกรมภาษาไทย

- ขเคนทร์ วรณศิริ และอรัญญา ต้อยคำภีร์. (2557). โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: อิทธิพลของแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานและบุคลิกภาพ. *วารสารศรีนครินทร์วิโรฒและพัฒนา*, 6(12), 45-58.
- ฉันทะ จันทะเสนา. (2559). อิทธิพลของธรรมาภิบาลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 10(21), 92-103.
- เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2552). ความไว้วางใจในองค์กรของประเทศไทย ศึกษาเปรียบเทียบกับองค์กรภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน. *วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต*, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชนม์ขนิษฐ วิชาญสมบัติ, ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ และพีระพงษ์ กิติเวชโกศาวัฒน์ (2561). คุณภาพชีวิตในการงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัย. *การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ครั้งที่ 13 ประจำปี 2561*, 1-10.
- ชาญชัย อาจิมสมาจาร. (2535). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือกรุงเทพ.
- ชีวภาส ทองปาน และถวัลย์ เนียมทรัพย์ (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง. *วารสารวิจัย มข.*, 12(2), 140-151.
- ชุตินา ชุตินิวานนท์. (2554). *พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชุตินา มาลัย และจิราวรรณ คงคล้าย. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. *วารสารการพยาบาลและการศึกษา*, 2(3), 29-49.
- ธมนวรรณ วันทานุ. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กร ภาวะผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาบุคลากรของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

- นรัชย์ ณ วิเชียร และ วิโรจน์ เจษฎาอักษรณ์ (2561). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลประจำหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 16(1), 101-115.
- บุญแสง ชีระภากร. (2533). การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน. *จุลสารพัฒนาข้าราชการ พลเรือน*. 33(1), 5-12.
- ประมินทร์ เนาวกาญจน์. (2553). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลนครยะลา*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ปรีดี อธิพิงศ์. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมคุณภาพเหล็กแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปทุมธานี.
- ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปริยาภรณ์ เวียงแก้ว. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสมาคมสโมสรนักร้อง ประจำสำนักงานใหญ่และสาขาจังหวัดชลบุรี*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปาริชาติ ปานสำเนียง และวิโรจน์ เจษฎาอักษรณ์. (2556). คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยบริการ*, 24(2), 129- 142.
- ปิ่นปัทมา ครุฑพันธ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- เปรมจิตร์ คล้ายเพชร. (2548). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมต่อองค์กรที่มีความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจลาออก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, จินดาอักษรณ์ วัฒนสินธุ์ และไชยนันท์ ปัญญาศิริ. (2552). *ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร: ความหมาย ทฤษฎี วิธีวิจัย การวัด และงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- เพ็ญภา พุ่มพวง. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะเชิงวิชาชีพ วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ คุณภาพชีวิตการทำงาน กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของโรงพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์*. ปริญญาามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

- ยุวนิต ฉายสุวรรณ. (2548). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท Siemens Limited. (Unpublished Master's independent study)*. สารนิพนธ์วิทยาศา
ศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- รุ่งนภา สีทะ. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับความผูกพันต่อ
องค์การของข้าราชการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวกระทรวงการพัฒนาสังคม
และความมั่นคงของมนุษย์*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร,
นครปฐม.
- วรากร ทรัพย์วิระปกรณ์ และทรงวุฒิ อยู่เอี่ยม. (2551). แรงจูงใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันในงาน
ของ อาสาสมัครสาธารณสุข. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 19(2), 59-74.
- วัลลพ ล้อมตะคุ. (2554). *ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ
พนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ*. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.
- วิจารณ์ คงคาน้อย. (2547). *การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานฝ่ายผลิตน้ำ บางเขนของ
การประปานครหลวง*. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิรัตน์ ธรรมนารถสกุล. (2546). *อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการ
ปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาอิทธิพลทางตรง ทางคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก*.
วารสารพฤติกรรมศาสตร์ฉบับปริทัศน์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 9(1), 51-69.
- สฎายุ ธีระฉัตรตระกูล. (2547). *การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสู่การพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างยั่งยืน*. *วารสารศึกษาศาสตร์*, 16(1), 15-28.
- สรสรเสริญ เตชะบุรพา (2545). *การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานบริษัทขนส่งทางทะเล*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์บัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
, กรุงเทพมหานคร.
- สายธาร ทองอร่าม. (2550). *ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีบริษัทเดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด สาขา
รามคำแหง*. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- สุพิชญา อูร์เคนทร์เนตร. (2553). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคลังและ
สินทรัพย์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. สารนิพนธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สุภารัตน์ ศรีแสง, ธนายุ ภู่วิทยาธร และวรรณวิชนี ทองอินทราช. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*, 13(1), 25-40.
- สุรเชษฐ์ ผกัรัตน์สกุล. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 2. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- สุวรรณณี จริยะพร. (2559). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรวิทยาลัยทองสุข. *วารสารสมาคมนักวิจัย สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 21(1), 227-238.
- อรอุมา คมสัน. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.
- อรุณี สุ่มโนมหาอุดม. (2542). *คุณภาพชีวิตการทำงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ

- Aaker, D. A., Kumar, V. & Day, G. S. (2001). *Marketing research*. New York : John Wiley and Sons.
- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 267-299.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Attewell, P. & Rule, J. (1984). Computing and organizations: What we know and what we don't know. *Communications of the ACM*, 27(12), 1184-1192

- Bakhshi, A., Kumar, K. & Rani, E. (2009). Organizational justice perceptions as predictor of job satisfaction and organization commitment. *International Journal of Business and Management*, 4(9), 145-154.
- Barling, J. & Phillips, M. (1993). Interactional, formal, and distributive justice in the workplace: An exploratory study. *The Journal of Psychology Interdisciplinary and Applied*, 127(6), 649-656.
- Baron, R. A. (1986). *Behavior in organization*. Boston: Allyn and Bacon.
- Bateman, T. S. & Organ, D. W. (1983). Job Satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "Citizenship". *The Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595.
- Beauregard, T. A. (2007). *Family influences on the career life cycle*. In M. Ozbilgin, & A. Malach-Pines, career choice in management and entrepreneurship: A research companion (pp. 101-126). Cheltenham UK: Edward Elgar Press.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: John Wiley.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. Oxford, England: John Wiley & Sons.
- Brockner, J., Konovsky, M., Cooper-Schneider, R., Folger, R., Martin, C., & Bies, R. J. (1994). Interactive effects of procedural justice and outcome negativity on victims and survivors of job loss. *Academy of Management Journal*, 37(2), 397- 409.
- Buchanan, H. B. (1974). Building organization commitment the socialization of managers in work organization. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533 -546.
- Byrne, Z. S., & Cropanzano, R. (2000). The relationship of organizational justice to commitment, organizational politics, and citizenship behaviors: A test of three models. *Paper presented at the 15th annual meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology*. New Orleans, LA
- Colquitt, J. A., Conlon, D. E. & Yee Ng, K. (2001). Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 425-445.

- Considine, G. & Callus, R. (2002). The quality of work life of Australian employees – the development of an index. *Australian Centre for Industrial Relations Research and Teaching*, 1(11), 31-40.
- Deirdre Shaw, D., Grehan, E., Shiu, E., Hassan, L. & Thomson, J. (2005). An exploration of values in ethical consumer decision making. *Journal of Consumer Behavior An International Research Review*, 4(3), 185-200.
- Delamotte, Y. & Takezawa, S. (1984). *Quality of working life in international perspective*. Geneva: International Labour Office.
- Devece, C., Marques, D. P. & Alguacil, M. P. (2016). Organizational commitment and its effects on organizational citizenship behavior in a high-unemployment environment. *Journal of Business Research*, 69, 1857–1861.
- Diamantopoulos, A. & Siguaw, J. A. (2000). *Introducing LISREL*. London: Sage Publications.
- Efraty, D. & Sirgy, M. J. (1990). The effects of quality of working life (QWL) on employee behavioral responses. *Social Indicators Research*, 22(1), 31-47.
- Gilmer, V. H. (1966). *Industrial Psychology*. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Graham, J. W. (1989). *Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, operationalization, and validation*. Unpublished working paper, Loyola University of Chicago, Chicago, IL.
- Greenberg, J. (1993). The social side of fairness: Interpersonal and informational classes of organizational justice. In: Cropanzano, R., Ed., *Justice in the Workplace: Approaching Fairness in Human Resource Management*, Lawrence Erlbaum Associates, Hillsdale, 79-103.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis (7th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hellriegel, D. & Slocum, J. W. Jr. (2004). *Organizational behavior (10th ed.)*. Mason, Ohio : Thomson/South-Western.
- Homans, G. C. (1958). Social behavior as exchange. *American Journal of Sociology*, 63(6), 597-606.
- Huse, E. F. & Cummings, T. G. (1985). *Organizational development and change (3rd ed.)*. St. Paul, Minnesota: West Publishing.

- Jafari, P. & Bidarian, S. (2012). The relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 47, 1815 – 1820.
- Kanten, S., & Sadullah, O. (2012). An empirical research on relationship quality of work life and work engagement. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 62, 360-366.
- Kaplan, D. (2000). *Structural equation modeling: Foundations and extensions*. Sage Publications.
- Kashani, F. H. (2012). A review on relationship between quality of work life and organizational citizenship behavior (case study: an Iranian company). *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(9), 9523 - 9531.
- Lee, Y. W., Dai, Y. T., Park, C. G. & McCreary, L. L. (2013). Predicting quality of work life on nurses' intention to leave. *Journal of Nursing Scholarship*, 45(2), 160-168.
- 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.
- Likert, R. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. In Reading in Fishbein, M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement* (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.
- Macshane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2005). *Organizational behavior (3rd ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Manhas, C. (2013). Relating emotional intelligence, quality of work life and job satisfaction: A study among corporate employees. *Review of HRM*, 2, 107-120.
- Moorman, R. H. & Blakely, G. L. (1995). Individualism-collectivism as individual difference predictor of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16(2), 127-142.
- 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.

- Mullins, L. T. (1985). *Management and organisational behaviour*. London: Pitman Publishing.
- Nadiri, H. & Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 33–41.
- Nair, G. S. S. (2013). A study on the effect of quality of work life (QWL) on organisational citizenship behaviour (OCB) – with special reference to college teachers in Thrissur district, Kerala. *Integral Review- A Journal of Management*, 6(1), 34-46.
- Niehoff, B. P. & Moorman, R. H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *The Academy of Management Journal*, 36(3), 527-556.
- Nunnally, J. C. & Bernstein, I. R. (1994). *Psychometric theory*. McGraw-Hill, New York.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. USA: D.C. Heath and Company.
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*, 10(2), 85-97.
- Pfeffer, J. & Langton, N. (1993). The effect of wage dispersion on satisfaction, productivity, and working collaboratively: Evidence from college and university faculty. *Administrative Science Quarterly*, 38(3), 382-407.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Julie Beth Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Quible, Z. K. (1996). *Administrative office management: an introduction 7th ed.* Prentice-Hall, New Jersey.
- Rathi, N. (2009). Relationship of quality of work life with employees' psychological well-being. *International Journal of Business Insights & Transformation*, 3(1), 52-60.

- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Robbins, S. P. (2005). *Organizational behavior: Concepts, controversies, and applications (11th ed.)*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to social change*. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press. Inc.
- Sriboonlue, P., & Peemanee, J. (2013). Personal-organizational factors, OCB, and job performance: The governance bank employees. *Proceeding of Annual Paris Business and Social Science Research Conference. Post, S.G. (2005). "Altruism, Happiness, and Health: It is Good to be Good." International Journal of Behavioral Medicine*, 12(2), 66-77.
- Stjernberg, T. (1997). *Organizational change and quality of life*. EFI, Stockholm.
- Strauss, G & Sayles, L. R. (1960). *Personal the human problems of management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Taher, M. A. (2013). Variations of quality of work life of academic professionals in Bangladesh: A discriminant analysis. *European Journal of Training and Development*, 37(6), 580-595.
- Trochim, W. M. K. (2006). *Types of reliability*. Research Methods Knowledge Base. <http://www.socialresearchmethods.net/kb/reltypes.php>.
- Turner, J. H., Beeghley, L. & Powers, C. H. (1994). *Emergence of sociological theory 3rd Edition*. Wadsworth Publishing.
- Turnipseed, D. (1996). Organization citizenship behavior: An examination of the influence of the workplace. *Leadership & Organization Development Journal*, 17(2), 42-47.
- Walton, R. E. (1973). Quality of work life: What is it?. *Sloan Management Review*, 15(1), 11-21.
- Williams, L. J. & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis Third edition*. New York: Harper and Row Publication.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม แบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามทั้งหมดเป็น 3 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ปัจจัยแต่ละด้านที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 - ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
2. เป็นแบบเลือกตอบในแต่ละข้อให้ท่านเลือกตอบเพียงข้อเดียวโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่คิดว่าตรงตามพฤติกรรม ความรู้สึก และความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
3. ผู้วิจัยต้องการประเมินภาพรวมของความคิดเห็นของท่านที่มีต่อปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ท่านสามารถตอบความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยคำตอบของท่านไม่มีผลกระทบต่อตำแหน่งงานในปัจจุบัน ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และผลที่ได้จะประเมินในลักษณะภาพรวม เพื่อใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เท่านั้นขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ความร่วมมือที่ท่านได้ให้การวิจัยในครั้งนี้จะเป็นคุณประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาต่อไป



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี 26-30 ปี
 31-35 ปี 36-40 ปี
 41-45 ปี 46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (ปวช.) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ปวส.)
 ปริญญาตรี ปริญญาโท
 ปริญญาเอก อื่นๆ

4. ประเภทของบุคลากร

- บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน

4.1 ประเภทบุคลากร

- ข้าราชการ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา
 อัตรากำลัง ลูกจ้างประจำ
 อื่นๆ

4.2 ตำแหน่งทางวิชาการ

- รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
 อาจารย์

5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

- น้อยกว่า 5 ปี 5 -10 ปี
 11 – 16 ปี มากกว่า 16 ปี



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 2 ปัจจัยแต่ละด้านที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ลำดับ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	ระดับพฤติกรรม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ						
1	ข้าพเจ้าอาสารับทำงานต่างๆที่นอกเหนือภาระงานหลักโดยไม่มีใครร้องขอ					
2	ข้าพเจ้าช่วยเหลือเพื่อนเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน					

3	ข้าพเจ้าให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานกับที่ทำงาน					
4	ข้าพเจ้ายินดีปฏิบัติงานแทนเพื่อนที่ไม่มาปฏิบัติงาน					
5	ข้าพเจ้าเต็มใจให้เพื่อนยืมวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานพร้อมทั้งให้คำแนะนำในการใช้					
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่						
6	ข้าพเจ้าเต็มใจปฏิบัติงานเพื่อสนองและสนับสนุนนโยบายของมหาวิทยาลัย					
7	ข้าพเจ้าให้ความสำคัญการใช้สาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า ของมหาวิทยาลัยอย่างประหยัด					
8	ข้าพเจ้ามักทำงานเกินเวลาหรือกลับหลังเวลาเลิกงานด้วยความเต็มใจ					
9	ข้าพเจ้าไม่ใช้เวลาปฏิบัติงานไปทำงานส่วนตัว					
10	ข้าพเจ้าจะนำผลการปฏิบัติงานที่บกพร่องมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อประโยชน์ของมหาวิทยาลัย					
พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น						
11	ข้าพเจ้ามีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน แม้ภาระงานจะมากกว่าเพื่อนคนอื่น					
12	ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานได้แม้ว่าทรัพยากรในมหาวิทยาลัยจะมีจำกัด					
13	ข้าพเจ้ามีความพยายามและไม่ย่อท้อในการปฏิบัติงานแม้จะถูกผู้บังคับบัญชาตำหนิ					
14	ข้าพเจ้ามีความตั้งใจปฏิบัติงานแม้จะไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานบางคนในมหาวิทยาลัย					
ลำดับ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	ระดับพฤติกรรม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15	เมื่อข้าพเจ้าเผชิญปัญหาและภาวะกดดันในการปฏิบัติงานข้าพเจ้าจะตั้งใจและพยายามให้ถึงที่สุด					
พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น						
16	ข้าพเจ้าจะไม่กระทำการใดๆที่อาจส่งผลกระทบต่อ					

	เพื่อนร่วมงาน						
17	ข้าพเจ้าไม่บ่น ไม่ต่อว่า หรือนินทาเพื่อนร่วมงาน						
18	ข้าพเจ้าไม่วิจารณ์เพื่อนร่วมงานที่ทำงานผิดพลาด						
19	ข้าพเจ้าให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตนต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความสุภาพและเหมาะสม						
20	ข้าพเจ้าจะคำนึงถึงข้อดีของเพื่อนร่วมงานแม้เขามีพฤติกรรมปฏิบัติในทางที่ไม่ดี						
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ							
21	ข้าพเจ้าให้ความสำคัญของการเข้าร่วมหรือมีส่วนร่วมในการประชุมที่เกี่ยวข้องกับนโยบายต่างๆของมหาวิทยาลัย						
22	ข้าพเจ้าแสดงความคิดเห็นกับเพื่อนในการจัดกิจกรรมใหม่ๆของมหาวิทยาลัย						
23	ข้าพเจ้าให้ความสำคัญติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหว ความเปลี่ยนแปลงของมหาวิทยาลัยอยู่เสมอ						
24	ข้าพเจ้าช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่มหาวิทยาลัย โดยไม่ได้ร้องขอ						
25	ข้าพเจ้าจะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัย ถึงแม้จะไม่ได้เป็นผู้รับผิดชอบก็ตาม						
ความยุติธรรมในองค์การ							
ด้านการแบ่งปันผลตอบแทน							
26	ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับภาระความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย						
27	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับประสบการณ์การทำงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน						
28	ท่านได้รับผลตอบแทนคุ้มค่ากับสิ่งที่ท่านได้ทุ่มเทในการทำงาน						
ลำดับ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	ระดับพฤติกรรม					
		มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	

		ที่สุด		กลาง		ที่สุด
ด้านกระบวนการ						
29	ท่านได้รับการประเมินและพิจารณาผลการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่หน่วยงานกำหนดและตามความเป็นจริง					
30	ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชามีการพิจารณาผลการปฏิบัติงานและกำหนดผลตอบแทนด้วยหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน					
31	ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน และพิจารณาผลตอบแทนที่ถูกต้องแม่นยำ โปร่งใส ถูกต้อง และบนพื้นฐานของเหตุและผล					
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร						
32	ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา					
33	ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่านด้วยความเมตตาเมื่อจะตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ท่านรับผิดชอบ					
34	ท่านได้รับความเคารพต่อสิทธิ รับเกียรติ และความสุภาพเสมอจากผู้บังคับบัญชา					
ค่าตอบแทนที่ได้รับ						
35	ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเป็นธรรมและเพียงพอ					
36	เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับทำให้ข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข					
37	ข้าพเจ้าพอใจกับสวัสดิการหรือบริการต่างๆที่ได้รับจากทางมหาวิทยาลัย					
สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ						
38	ข้าพเจ้าทำงานอยู่ในมหาวิทยาลัยที่มี การดูแลบำรุงรักษาอาคาร ให้อยู่ในสภาพมั่นคงและปลอดภัย					
39	มหาวิทยาลัยของข้าพเจ้ามีการจัดเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยพร้อมที่จะให้ปฏิบัติงาน					

40	มหาวิทยาลัยมีการบำรุงรักษาหรือซ่อมแซมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพที่ดีและใช้งานได้เสมอ					
ลำดับ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	ระดับพฤติกรรม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การพัฒนาศักยภาพของบุคคล						
41	ข้าพเจ้ามีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ยากและท้าทายอย่างเต็มที่					
42	ข้าพเจ้ามีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
43	มหาวิทยาลัยของข้าพเจ้าให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน						
44	ข้าพเจ้าได้รับโอกาสให้ปฏิบัติงานที่มีขอบข่ายความรับผิดชอบมากขึ้น					
45	ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนข้าพเจ้าในการแสวงหาความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน					
46	ข้าพเจ้าเคยได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาปรับเปลี่ยนหน้าที่การงานให้ก้าวหน้ากว่าเดิม					
การบูรณาการด้านสังคม						
47	ข้าพเจ้าได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
48	ข้าพเจ้ายินดีที่เพื่อนร่วมงานส่งเสริมและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
49	ข้าพเจ้าจะได้รับความช่วยเหลือ คำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน					
สิทธิของบุคคลในการปฏิบัติงาน						
50	ข้าพเจ้าสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาอย่างอิสระ					

51	ข้าพเจ้าได้รับความเป็นธรรมในการร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาตามกรอบของกฎหมาย					
52	งานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ข้าพเจ้าปฏิบัติ มีข้อกำหนดและระเบียบรองรับที่ชัดเจน					
ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว						
53	ข้าพเจ้ารู้สึกมีความสุขกับการใช้เวลาในชีวิตส่วนตัว และชีวิตการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย					
ลำดับ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	ระดับพฤติกรรม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
54	การปฏิบัติงานของข้าพเจ้าไม่เป็นอุปสรรคในการใช้ชีวิตประจำ					
55	ข้าพเจ้าสามารถให้เวลากับการดูแลครอบครัวอย่างเพียงพอ					
ความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม						
56	ข้าพเจ้าพอใจที่ได้รับมอบหมายให้ออกไปพบปะเยี่ยมเยียน ชุมชนหรือจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน					
57	ข้าพเจ้ายินดีที่จะประสานงานกับมหาวิทยาลัยอื่น เพื่อนำข้อมูลกลับมาพัฒนามหาวิทยาลัยของตนเอง					
58	ข้าพเจ้าเต็มใจที่ผู้บังคับบัญชามอบให้เป็นผู้ประสานงานระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภายนอก					
ความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงาน						
59	ข้าพเจ้าพอใจที่สามารถปฏิบัติงานได้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด					
60	ข้าพเจ้ามีความสุขเมื่อทำงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้					
61	ข้าพเจ้ารู้สึกปลื้มใจที่มีส่วนช่วยให้งานในมหาวิทยาลัยสำเร็จ					
ด้านความพึงพอใจในการได้รับการยอมรับนับถือ						

62	ข้าพเจ้าได้รับการยกย่องและเชื่อถือจากเพื่อนร่วมงานว่ามีความสามารถในการทำงาน					
63	ข้าพเจ้าได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานสำคัญๆ จากผู้บังคับบัญชา					
ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน						
64	ข้าพเจ้าพอใจที่ได้รับมอบหมายงานเหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถของตนเอง					
65	ข้าพเจ้าพอใจที่ได้รับผิดชอบงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ตลอดเวลา					
ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ						
66	ข้าพเจ้าพอใจที่ได้รับผิดชอบงานที่มีระเบียบ แบบแผนที่ชัดเจน					
ลำดับ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	ระดับพฤติกรรม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
67	ข้าพเจ้าพอใจรับผิดชอบผลที่เกิดจากการดำเนินงานของข้าพเจ้า					
68	ข้าพเจ้าพอใจรับผิดชอบผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเปิดเผย					
ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน						
69	งานที่ข้าพเจ้าปฏิบัติอยู่ สามารถสร้างผลงานเพื่อการขึ้นเงินเดือนได้					
70	ข้าพเจ้าพอใจที่มหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงผลงานเพื่อประกอบการพิจารณาการขึ้นเงินเดือน					
71	ข้าพเจ้ามีความสุขในการปฏิบัติงานที่สามารถพัฒนาได้เท่าเทียมกับงานอื่นในมหาวิทยาลัย					
ความผูกพันด้านจิตใจ						
72	เมื่อมีบุคคลภายนอกกล่าวถึงมหาวิทยาลัยไม่ถูกต้อง ข้าพเจ้าจะชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องให้ทราบทันที					

73	ข้าพเจ้ามีความรู้สึกว่าการที่ข้าพเจ้าประสบความสำเร็จนั้นหมายถึงความสำเร็จของข้าพเจ้าด้วย					
74	ข้าพเจ้าภูมิใจที่ได้บอกกับคนอื่นว่า มหาวิทยาลัยของข้าพเจ้ามีชื่อเสียงในสังคม					
ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร						
75	ข้าพเจ้าจะทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีคุณภาพ					
76	เมื่อมหาวิทยาลัยมีปัญหาข้าพเจ้ากระตือรือร้นในการมีส่วนร่วมที่จะแก้ปัญหาต่างๆของมหาวิทยาลัย					
77	ข้าพเจ้าเต็มใจที่จะทุ่มเทเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างชื่อเสียงให้มหาวิทยาลัยโดยที่มหาวิทยาลัยไม่ต้องร้องขอ					
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน						
78	การปกป้องชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยถือว่าเป็นหน้าที่สำคัญของข้าพเจ้า					
ลำดับ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	ระดับพฤติกรรม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
79	ข้าพเจ้ายินดีและเต็มใจปฏิบัติตามนโยบายของมหาวิทยาลัย					
80	ความต้องการของข้าพเจ้าสอดคล้องกับระเบียบแบบแผนการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

1. ท่านคิดว่ามีปัจจัยเพิ่มเติม (นอกเหนือจากข้อความ) ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

.....

.....

.....
.....
.....

2. การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ส่งผลในเชิงบวก และในเชิงลบต่อท่านอย่างไร

ส่งผลในเชิงบวก

.....
.....
.....
.....

ส่งผลในเชิงลบ

.....
.....
.....
.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอขอบพระคุณสำหรับคำตอบที่มีคุณค่ายิ่งต่อการการวิจัย

ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) ของตัวแปรสังเกตได้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) ของตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักคะแนน (factor loading)	ความเชื่อมั่น (Reliability)

พฤติกรรม การเป็น สมาชิกที่ดี ขององค์กร	<ul style="list-style-type: none"> - พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ - พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ - พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น - พฤติกรรมการคำนึงผู้อื่น - พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ 	0.724 0.810 0.848 0.548 0.749	0.789
ความ ยุติธรรมใน องค์กร	<ul style="list-style-type: none"> - ด้านการแบ่งปันผลตอบแทน - ด้านกระบวนการ - ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร 	0.729 0.896 0.778	0.717
คุณภาพชีวิต ในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ค่าตอบแทนที่ได้รับ - สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ - การพัฒนาศักยภาพของบุคคล - ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน - การบูรณาการด้านสังคม - สิทธิของบุคคลในการปฏิบัติงาน - ความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานกับชีวิต ส่วนตัว - ความเกี่ยวข้องและความสัมพันธ์กับสังคม 	0.615 0.684 0.780 0.807 0.610 0.761 0.688 0.604	0.843
ความพึง พอใจในงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน - ความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับ นับถือ - ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน - ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ - ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่การงาน 	0.625 0.804 0.827 0.859 0.547	0.776
ความผูกพัน ต่อองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> - ความผูกพันด้านจิตใจ - ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร - ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน 	0.848 0.860 0.840	0.806

ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ-สกุล นางสาวกชนิภา วานิชกิตติกุล

สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2. ประวัติการศึกษา

2560 ปริญญาเอก ปร.ด. การจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2549 ปริญญาโท บธ.ม. บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2552 ปริญญาตรี บธ.บ. การจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัย-
ธรรมาธิราช

2545 ปริญญาตรี บธ.บ. การบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3. ประสบการณ์การทำงาน

พ.ศ. 2560 – ปัจจุบัน

คณะกรรมการสภาคณาจารย์และข้าราชการ

ผู้ช่วยคณบดี คณะวิทยาการจัดการ

พ.ศ. 2555 – พ.ศ. 2556

รองผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานและประกันคุณภาพ

พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน

อาจารย์สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

4. ผลงานทางวิชาการ

Wanitkittikul, K and Ussahawanitchakit, P (2015). Leader-member exchange and firm survival: Evidence from tourism businesses in Thailand. *The Business and Management Review*, 7(1), 24-36.

Wanitkittikul, K, Pratoom, K. and Jhundra-indra, P. (2017). Factors affecting entrepreneurial innovation capability: Empirical evidence of Gem and jewelry businesses in Thailand. *ASEAN Journal of Management & Innovation*, 4(1).

Wanitkittikul, K, Pratoom, K. and Jhundra-indra, P. (2017). Entrepreneurial innovation capability and firm success: An empirical investigation of Gem and jewelry businesses in Thailand. *วารสารการบัญชีและการจัดการ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 10(3).

กชนิภา วานิชกิตติกุล (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถการเรียนรู้และผลการดำเนินงานขององค์กร. *วารสารวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*.

กชนิภา วานิชกิตติกุล, ธารีรัตน์ ชูลีลัง และตะวันรอน สัยยวน. (2561). ห่วงโซ่คุณค่าเพื่อสร้างความ
เข้มแข็งของกลุ่มผู้ผลิตข้างกล้อง ในจังหวัดมหาสารคาม. *วารสารธรรมสาร*, 16, 183-199.

5. เบอร์ติดต่อ 081-4718121

6. อีเมลล์ khotchanipa.81@gmail.com, khotchanipa.wa@rmu.ac.th




มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

หัวข้อวิจัย	ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ผู้ดำเนินการวิจัย	กชนิภา วานิชกิตติกูล
หน่วยงาน	สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ปี พ.ศ.	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และ (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปร ความยุติธรรมขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และดำเนินการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัย พบว่า ความยุติธรรมในองค์กร, คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันที่มีต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในขณะที่เดียวกัน บุคลากรในองค์กรที่มีความพึงพอใจในงานและได้รับความยุติธรรมจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอีกด้วย งานวิจัยนี้เป็นประโยชน์ทั้งทางทฤษฎีและการนำไปปฏิบัติในสาขาวิชาทางด้านบริหารธุรกิจต่อไป

Research Title	Causal Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior of the members in Rajabhat Mahasarakham University
Researcher	Khotchanipa Wanitkittikul
Organization	Management, Management Science Faculty Rajabhat Maha Sarakham University
Year	2019



ABSTRACT

The purpose of this research had (1) study causal factors affecting organizational citizenship behavior and (2) study to influence organizational justice, quality of work life, job satisfaction and organizational commitment on organizational citizenship behavior of the members in Rajabhat Mahasarakham University. The population and sample were all members, consisted of academics and supported personal in Rajabhat Mahasarakham University. The tool in this research was questionnaire for selected data and conducted structural equation model for hypotheses tested. The result found organizational justice, quality of work life and organizational commitment were direct influenced organizational citizenship behavior. Meanwhile, the member had job satisfaction and received justice caused organizational citizenship behavior. This research had useful academics and practices for management business.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่อิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และนำไปเป็นแนวทางต่อการกำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม คณะวิทยาการจัดการ และสาขาวิชาการจัดการที่สนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรได้ทำวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งขอขอบคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่สนับสนุนทุนวิจัยในครั้งนี้

การดำเนินการวิจัยมีอาจสำเร็จลุล่วงไปได้หากปราศจากความร่วมมือของบุคลากรทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในการสละเวลาให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล จนสามารถสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่สนับสนุนและเป็นกำลังเป็นอย่างดี อีกทั้งขอขอบคุณเพื่อนคณาจารย์ที่ช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา และขอขอบคุณเจ้าของเอกสารและงานวิจัยทุกท่านที่ผู้วิจัยได้นำมาอ้างอิงในการทำวิจัยครั้งนี้จนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย/(นิยามศัพท์เฉพาะ)	4

	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
	ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างสังคม	6
	พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	7
	ความยุติธรรมขององค์กร	10
	ความพึงพอใจในการทำงาน	14
	คุณภาพชีวิตในการทำงาน	19
	ความผูกพันต่อองค์กร	22
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	30
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	32
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
	เครื่องมือในการวิจัย	34
	การสร้างเครื่องมือการวิจัย	36
	การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย	37
	การวิเคราะห์ข้อมูล	38
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39
		หน้า
บทที่ 4	ผลการวิจัย	40
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
	ลำดับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	49
	สรุปผลการวิจัย	49
	อภิปรายผล	49
	ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	51
	ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	52

บรรณานุกรม	53
บรรณานุกรมภาษาไทย	53
บรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ	56
ภาคผนวก	61
ภาคผนวก ก	62
ภาคผนวก ข	72
ประวัติผู้วิจัย	74



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนข้อคำถามของแต่ละตัวแปร	35
3.2 แสดงผลการวิเคราะห์น้ำหนักคะแนน (Factor Loading) ที่แสดงถึงความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของ	

ตัวแปรสังเกตได้	37
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของบุคลากร และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	41
4.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลตามเกณฑ์ค่าดัชนีที่กำหนด	44
4.3 สรุปผลการวิเคราะห์การปรับโมเดลความสอดคล้องของโมเดล ตามเกณฑ์ค่าดัชนีที่กำหนด	46
4.4 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อ ตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	47



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	31
4.1 ผลการวิเคราะห์โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม	43
4.2 ผลการปรับโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม	45



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



รายงานการวิจัย
เรื่อง

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ
บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Causal Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior of
the members in Rajabhat Mahasarakham University

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กชนิภา วานิชกิตติกุล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2561)



รายงานการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ
บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Causal Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior of
the members in Rajabhat Mahasarakham University

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กชนิภา วานิชกิตติกุล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2561)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY