

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

นายวัลลพ ล้อมตะกู

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2554

**CAUSAL FACTORS AFFECTING ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR OF ADMINISTRATIVE
STAFF IN PUBLIC AUTONOMOUS UNIVERSITIES**

Wanlop Lomtaku

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Degree of Master of Management
Suranaree University of Technology
Academic Year 2011**

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นักวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(ผศ. ดร.ถวัลย์ เนียมทรัพย์)

ประธานกรรมการ

(อ. ดร.วรพจน์ สุทธิสัย)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)

(รศ. ดร.สมถวิล วิจิตรวรรณ)

กรรมการ

(ศ. ดร.ชูกิจ ทิมปีจันงค์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

(อ. ดร.พีรศักดิ์ สิริโยธิน)

คณบดีสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม

วัลลพ ล้อมตะกู : ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
ของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (CAUSAL FACTORS
AFFECTING ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF
ADMINISTRATIVE STAFF IN PUBLIC AUTONOMOUS UNIVERSITIES)
อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร.วรพจน์ สุทธิสัย, 313 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 3 แห่งได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำนวน 413 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL)

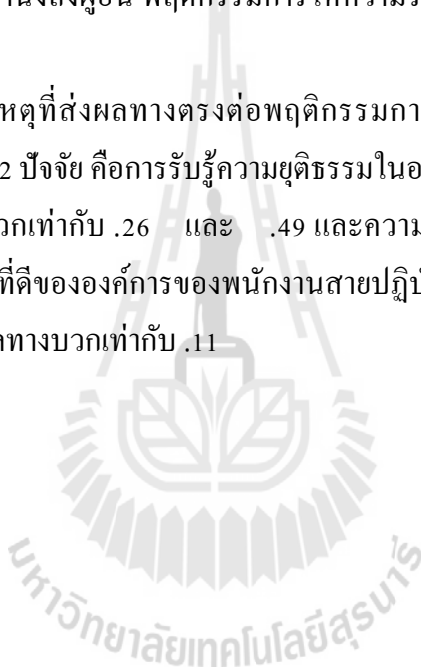
ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานสายปฏิบัติการมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวม การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานด้านการปกครอง บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน และเงินเดือนและผลประโยชน์เกือบอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และลักษณะงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม และความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมืออยู่ในระดับค่อนข้างสูง

2. องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานสายปฏิบัติการคือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การรับรู้ความ

ยุทธศาสตร์ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน องค์กรประกอบความพึงพอใจในงานของพนักงานสายปฏิบัติการ คือ ความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และความรับผิดชอบในงาน องค์กรประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร และองค์กรประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ คือ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

3. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มี 2 ปัจจัย คือการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร โดยมีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .26 และ .49 และความพึงพอใจในงานส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ โดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร มีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .11



WANLOP LOMTAKU : CAUSAL FACTORS AFFECTING
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF ADMINISTRATIVE
STAFF IN PUBLIC AUTONOMOUS UNIVERSITIES. THESIS ADVISOR :
WORAPOTE SUTHISAI, Ph.D., 313 PP.

ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR/ORGANIZATION
COMMITMENT/JOB SATISFACTION/ORGANIZATIONAL JUSTICE
PERCEPTIONS

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

The research findings were as follows:

1. The level of organizational justice perceptions of administrative staff was moderate, in relations to distributive justice, procedural justice, interpersonal justice and informational justice was also moderate. The level of job satisfaction was moderate, in relations to responsibilities, interpersonal relationships, working

conditions, and the work itself was rather high, and in relations to supervision, recognition, policy and administration, job advancement, and salary and benefits was also moderate. The level of organizational commitment was rather high, in relations to affective commitment was rather high, and in relations to normative commitment and continuance commitment was also moderate. In addition, the level of organizational citizenship behavior was rather high, in relations to altruism, courtesy, sportsmanship, conscientiousness, and civic virtue was also rather high.

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

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

School of Management Technology

Student's Signature_____

Academic Year 2011

Advisor's Signature_____

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากอาจารย์ ดร. วรพจน์ สุทธิสัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้แนวคิด ให้คำปรึกษา คำแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องในการทำวิจัยด้วยดีเสมอมา จึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ถวัลย์ เนียมทรัพย์ และรองศาสตราจารย์ ดร. สมถวิล วิจิตรวรรณที่กรุณาให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์กับผู้วิจัย รวมทั้งคณาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการทุกท่านที่กรุณาให้คำแนะนำ และให้ความรู้ทางด้านวิชาการที่เป็นประโยชน์กับผู้วิจัยอย่างมาก ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. สุภมาส อังสุโชติ ที่ได้ให้คำแนะนำในด้านการวิเคราะห์ผลวิจัยด้วยโปรแกรม LISREL ขอขอบพระคุณผู้บริหารและบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงที่อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ทุกคน ที่ช่วยเหลือในด้านต่างๆ รวมทั้งเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อบาง คุณแม่เนพ ล้อมตะคุ เป็นอย่างสูง ที่อบรมเลี้ยงดูให้ความรักความห่วงใย และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

วัลลพ ล้อมตะคุ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย).....	ก
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ).....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามวิจัย.....	5
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	6
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	6
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	7
1.6 คำอธิบายคำศัพท์เฉพาะ.....	8
2 ปริทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.1 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.....	12
2.2 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้เป็นพื้นฐานในการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.....	29
2.3 กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย.....	61
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	68
3.1 วิธีวิจัย.....	68
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	68
3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	70
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	71
3.5 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ.....	75
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	77

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
4.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน.....	82
4.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ.....	86
4.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน.....	102
4.4 ผลการตรวจสอบความตรงของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	127
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	133
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	134
5.2 อภิปรายผล.....	141
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	151
5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้.....	151
5.3.2 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยต่อไป.....	154
รายการอ้างอิง.....	156
ภาคผนวก.....	165
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยก่อนการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ.....	166
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยหลังการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ.....	180
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร.....	194
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันความพึงพอใจในงาน.....	212
ภาคผนวก จ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันความผูกพันต่อองค์กร.....	262
ภาคผนวก ฉ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร.....	276
ภาคผนวก ช ผลการวิเคราะห์แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	296
ประวัติผู้เขียน.....	313

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา.....	70
3.2 จำนวนข้อคำถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร.....	71
3.3 จำนวนข้อคำถามความพึงพอใจในงาน.....	72
3.4 จำนวนข้อคำถามความผูกพันต่อองค์กร.....	73
3.5 จำนวนข้อคำถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	74
3.6 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	76
4.1 จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง.....	82
4.2 ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร.....	84
4.3 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร.....	87
4.4 สรุปผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร.....	90
4.5 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน.....	91
4.6 สรุปผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของความพึงพอใจในงาน.....	95
4.7 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร.....	97
4.8 สรุปผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของความผูกพันต่อองค์กร.....	99
4.9 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	100
4.10 สรุปผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี.....	102
4.11 สัมประสิทธิ์การกระจายและเมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้องค์ประกอบการ รับรู้ความยุติธรรมในองค์กร.....	104
4.12 ผลการวิเคราะห์แบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 ของการรับรู้ความยุติธรรม ในองค์กร.....	108
4.13 สัมประสิทธิ์การกระจายและเมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้องค์ประกอบความ พึงพอใจในงาน.....	111
4.14 ผลการวิเคราะห์แบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 ของความพึงพอใจ ในงาน.....	116
4.15 สัมประสิทธิ์การกระจายและเมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้องค์ประกอบความ ผูกพันต่อองค์กร.....	118

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่

หน้า

4.16 ผลการวิเคราะห์แบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 ของความผูกพัน ต่อองค์การ.....	121
4.17 สัมประสิทธิ์การกระจายและเมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้องค์ประกอบ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.....	123
4.18 ผลการวิเคราะห์แบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 ของพฤติกรรมที่เป็น สมาชิกที่ดี.....	126
4.19 ผลการวิเคราะห์การถดถอยในแบบจำลอง โครงสร้าง.....	127
4.20 ความเที่ยง (pc) ของตัวแปรแฝง ความแปรปรวนเฉลี่ยของตัวแปรที่สกัดได้ด้วย องค์ประกอบ (pv) และค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ (R^2).....	129



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	64
4.1 การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยื่นยันตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร.....	107
4.2 การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยื่นยันตัวแปรความพึงพอใจในงาน.....	115
4.3 การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยื่นยันตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร.....	120
4.4 การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยื่นยันตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	125
4.5 แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	132



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบรรลุเป้าหมายในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นวัตถุประสงค์หลักอย่างหนึ่งขององค์กรทุกองค์กร จากการศึกษาศาสตร์ด้านการบริหารจัดการพบว่า ในปัจจุบันองค์กรได้ให้ความสำคัญต่อบุคคลในองค์กรเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากมุมมองใหม่ในขณะนี้ คือ การมองบุคคลในเชิงของการเป็นทุน (Human Capital) ที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์กร ซึ่งหมายถึง บุคคลเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการปฏิบัติงานขององค์กร การบริหารจัดการบุคคลที่ดีจึงมีผลต่อความมั่นคงขององค์กรในระยะยาวและในอนาคต ด้วยสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีจึงทำให้สภาพของการปฏิบัติงานและลักษณะงานเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน การปฏิบัติงานของบุคคลภายในองค์กรจึงต้องอาศัยทักษะความรู้ความสามารถ และการเรียนรู้ในด้านต่างๆ มากขึ้น ส่งผลให้องค์กรต้องการบุคคลที่มีทักษะความรู้ และความสามารถสูงในการปฏิบัติงาน องค์กรจึงให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรมากขึ้น เนื่องจากองค์กรประกอบด้วยบุคคลหลายคนเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุทั้งเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายส่วนบุคคล ดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย (Motowidlo, Borman and Schmit, 1997)

นักวิชาการจึงได้ทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรอย่างกว้างขวาง และได้จำแนกพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรออกเป็น 2 ประเภท (Podsakoff et al., 2000: 513 - 514) ได้แก่ พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมที่องค์กรได้กำหนดให้บุคคลกระทำ โดยผ่านทางหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามรายละเอียดของงาน หรือตามที่บุคคลได้ตกลงกับองค์กรไว้ เพื่อได้มาซึ่งผลตอบแทนจากองค์กร และพฤติกรรมบทบาทพิเศษ หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลสร้างสรรค์และกระทำขึ้นเองด้วยความสมัครใจนอกเหนือจากหน้าที่ที่องค์กรกำหนด โดยไม่ได้ตระหนักถึงผลตอบแทนที่จะได้รับจากองค์กร เป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนผลการปฏิบัติงานของบุคคล และส่งเสริมประสิทธิผลขององค์กร โดยพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นหนึ่งในพฤติกรรมบทบาทพิเศษด้วย (Organ and Bateman, 1991: 259, 275 - 276)

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

ในช่วงที่ผ่านมา มีการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยเหตุ (Antecedents) และผลที่ตามมา (Consequences) ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และปัจจัยเหตุ 3 ประการซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญด้านบุคคลากรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Organizational Justice Perceptions) ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) (Podsakoff et al., 2000: 526 - 533)

จากการศึกษาวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคคล (Cohen-Charash and Spector, 2001; Muchinsky, 2003) โดยบุคคลจะให้ความหมายความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับองค์การในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) หรือเป็นความสัมพันธ์ในเชิงของการให้และการรับ (Give and Take Relationships) โดยหากบุคคลรับรู้และเชื่อว่าองค์การได้ปฏิบัติต่อตนเองอย่างยุติธรรม บุคคลจะรักษาความสัมพันธ์ในรูปแบบการแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้นไว้ โดยการทุ่มเทและเสียสละในการปฏิบัติงานให้กับองค์การมากกว่าบทบาทหน้าที่ที่องค์การกำหนด ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra-Role Behavior) แต่หากบุคคลรับรู้และเชื่อว่าองค์การได้ปฏิบัติต่อ

ตนเองอย่างไม่ยุติธรรม บุคคลจะปฏิบัติงานให้กับองค์กรเท่าที่จำเป็นตามบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดเท่านั้น ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (in-Role Behavior) เพื่อไม่ให้ตนเองถูกลงโทษและถูกเอาเปรียบโดยองค์กร (Organ and Bateman, 1991: 276., George and Jones, 2002: 95-96., Muchinsky, 2003: 322., Hellriegel and Slocum, Jr., 2004: 139) โดยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสามารถจำแนกออกได้เป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน (Distributive Justice) 2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) 3) การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (Interpersonal Justice) และ 4) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) (Colquitt, et al., 2001)

นอกจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรแล้ว ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ถือเป็นกุญแจหรือหัวใจสำคัญในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (อรุณ รักธรรม, 2527) ความพึงพอใจในงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของพนักงานด้วย กล่าวคือ เมื่อความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น ภาวะระดับการลาออกจางาน การขาดงานก็จะลดลง ระดับผลผลิตสุขภาพทั้งกายและใจของผู้ปฏิบัติงานก็จะดีขึ้น ส่งผลให้ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรสูงขึ้นได้ และความพึงพอใจในงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร (สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ, 2541; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544) สอดคล้องกับ Robbins (2001) ที่กล่าวว่า บุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะทำให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์กร ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น การพูดถึงองค์กรในด้านบวก การช่วยเหลือบุคคลอื่นและทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ที่รับผิดชอบ เป็นต้น ในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยแบ่งเป็น 9 องค์ประกอบ คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Herzberg, Mausner, and Snyderman, 1959: 71-79)

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (O'Malley, 2000; Podsakoff et al., 2000; Levy, 2003; Riggio, 2002; Spector, 2003) เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและองค์กร โดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรแสดงว่าเป็นผู้ที่ต้องการจะอยู่กับองค์กรต่อไป เพราะเห็นว่าองค์กรได้ให้ความช่วยเหลือ ให้ประโยชน์แก่ตนเอง และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงมีความต้องการที่จะตอบแทนให้กับองค์กร โดยแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม

บทบาทพิเศษตามความสามารถ และศักยภาพที่ตนเองมีอยู่ เพื่อส่งเสริมให้องค์การมีประสิทธิผล พฤติกรรมบทบาทพิเศษที่ว่านี้ ก็คือพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั่นเอง (Riggio, 2002: 239) โดยการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบความผูกพันต่อองค์กรในปัจจุบัน นิยมจำแนกองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรโดยใช้ตัวแบบความผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer (1990) โดยแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) 2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) และ 3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment)

จากแนวคิด ทฤษฎี และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องบ่งชี้ถึงความสำคัญของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรยังได้รับอิทธิพลมาจากหลายสาเหตุ และยังมีความสัมพันธ์กับตัวแปรหลายด้าน และผลการศึกษาที่ผ่านมาพบว่ายังมีงานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่มากนัก โดยเป็นการศึกษาความสัมพันธ์และความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับตัวแปรต่างๆ ในลักษณะที่แยกย่อยตามความสนใจของแต่ละบุคคลเท่านั้น

ปัจจุบันได้มีการพัฒนารูปแบบการหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่เหมาะสมสำหรับการวิจัยทางการศึกษา พฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์ โดยเน้นการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีแล้วสร้างเป็นกรอบแนวคิดความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร สามารถตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของกรอบแนวคิดที่สร้างขึ้นได้โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรนั้น (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2541: 69-74) การตรวจสอบว่ากรอบแนวคิดการวิจัยที่สร้างขึ้นตามทฤษฎีที่ศึกษาสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ วิธีวิทยาการวิเคราะห์ข้อมูลที่นิยมนำมาใช้วิธีหนึ่ง คือ การวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมลิสเรล (Linear Structural Relationship model = LISREL model or structural equation model) (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2545: 6-15) โมเดลลิสเรลมีลักษณะเด่นที่ทำให้ผลการวิจัยมีความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ สามารถใช้ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุได้ทั้งการวิจัยที่เป็นการวิจัยเชิงทดลองและการวิจัยที่ไม่ใช่การทดลอง เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลลิสเรลครอบคลุมเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติขั้นสูงเกือบทุกประเภท อีกทั้งยังใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบทฤษฎีที่ต้องการศึกษาทั้งในด้านการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างและการตรวจสอบความตรงของโมเดลได้อีกด้วย นอกจากนี้ข้อดกลงเบื้องต้นของโมเดลลิสเรลนั้นมีการผ่อนคลายนอกกว่าข้อดกลงของการวิเคราะห์การถดถอยและการวิเคราะห์อิทธิพลเป็นอย่างมาก ซึ่งจะทำให้ข้อมูลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงสถิติได้ดียิ่งขึ้น (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

ในปัจจุบันสภาพของการศึกษาระดับอุดมศึกษาเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาจากการเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมากขึ้น บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ หรือมหาวิทยาลัยที่กำลังจะพัฒนาไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น พนักงานสายปฏิบัติการนับได้ว่าเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นผู้ที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสามารถดำเนินการไปได้ อย่างราบรื่น การศึกษาถึงปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลให้พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมีและแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะทำให้มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐทราบว่าปัจจัยเชิงสาเหตุอะไรบ้างที่มีความสัมพันธ์และส่งผลให้พนักงานสายปฏิบัติการ มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร รวมทั้งสร้างเสริมปัจจัยเชิงสาเหตุเหล่านั้นให้มีความแข็งแกร่งส่งผลให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างต่อเนื่องต่อไป

การศึกษาค้นคว้าวิจัยจึงเลือกศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เนื่องจากเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่มีสภาพการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมาตั้งแต่เริ่มก่อตั้งมหาวิทยาลัย ซึ่งน่าจะเป็นแบบอย่างของพนักงานที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐได้ โดยเป็นการศึกษาเพื่อบ่งชี้ว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ผลของการศึกษาค้นคว้านี้จะได้ผลสรุปที่น่าสนใจ ทำให้ได้สารสนเทศที่มากกว่าการศึกษาที่ผ่านมาในอดีต และเป็นประโยชน์กับมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ทั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ในการนำองค์ความรู้ที่ได้ไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยต่อไป โดยหากพนักงานสายปฏิบัติการมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแล้วก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีของมหาวิทยาลัยต่อไป

1.2 คำถามวิจัย

1. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ อยู่ในระดับใด

2. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีองค์ประกอบอะไรบ้าง
3. มีตัวแปรอะไรบ้างที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ซึ่งประกอบด้วยมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 3 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ตัวแปรเชิงสาเหตุ ได้แก่ ปัจจัยเชิงสาเหตุที่กำหนดเพื่อศึกษาอิทธิพลที่มีต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มี 3 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยจำแนกตามลักษณะตัวแปรแฝง ดังนี้

1.1 ตัวแปรภายนอกแฝง คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร เป็นตัวแปรที่ศึกษาจากตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร ประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

1.2 ตัวแปรภายในแฝง คือ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร

1.2.1 ความพึงพอใจในงาน เป็นตัวแปรที่ศึกษาได้จากตัวแปรสังเกตได้ 9 ตัวแปร ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.2.2 ความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวแปรที่ศึกษาได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นตัวแปรที่ศึกษาจากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

ได้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร รวมทั้งระบุถึงวิธีการสร้างแบบสอบถามในการวัดตัวแปรในกรอบแนวคิด ได้แก่ ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ตัวแปรความพึงพอใจในงาน และตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการและเป็นประโยชน์ในการนำไปปฏิบัติ ดังนี้

1. ประโยชน์ทางวิชาการ

1.1 ได้เครื่องมือที่ใช้ในการวัดตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ตัวแปรความพึงพอใจในงาน และตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรที่เชื่อถือได้ใช้กับพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

1.2 ได้ทราบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ระหว่างตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

2. ประโยชน์ในการนำไปปฏิบัติ คือ ได้แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาและส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้กับพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เนื่องจากเมื่อทราบว่าตัวแปรใดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะสามารถจัดกระทำตัวแปรที่เกี่ยวข้องได้เพื่อส่งเสริมให้พนักงานสายปฏิบัติการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากขึ้น

1.6 คำอธิบายคำศัพท์เฉพาะ

มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (Public Autonomous University) หมายถึง สถาบันอุดมศึกษาที่เป็นนิติบุคคล มิใช่เป็นส่วนราชการ มีพระราชบัญญัติจัดตั้งเป็นของตนเอง มีการบริหารจัดการ และมีกฎระเบียบในการปฏิบัติตามที่พระราชบัญญัติของตนเองกำหนด ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมาตั้งแต่เริ่มก่อตั้งมหาวิทยาลัย จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

พนักงานสายปฏิบัติการ (Administrative Staff) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานตามหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่รับผิดชอบงานด้านการสนับสนุนการเรียนการสอน งานบริหารทั่วไป งานบริหารธุรการ งานด้านธุรการและบริการ และงานด้านอื่นๆ ที่ไม่ใช่งานสอน โดยผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงานและได้รับสถานภาพเป็นพนักงานของมหาวิทยาลัย

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Organizational Justice Perceptions) หมายถึง การแปลความหมายข้อมูลของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมของมหาวิทยาลัยที่มีต่อพนักงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน (Distributive Justice) หมายถึง การแปลความหมายข้อมูลของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความเป็นธรรมในการจัดสรรหรือแบ่งปันผลตอบแทน ผลลัพธ์ หรือรางวัลของมหาวิทยาลัย โดยมีหลักเกณฑ์ในการจัดสรรหรือแบ่งปันที่เป็นมาตรฐาน

การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) หมายถึง การแปลความหมายข้อมูลของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความเป็นธรรมของวิธีการหรือขั้นตอนของมหาวิทยาลัยที่ใช้ในการตัดสินใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์หรือผลตอบแทน

การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (Interpersonal Justice) หมายถึง การแปลความหมายข้อมูลของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความเป็นธรรมในการแสดงออกของผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในมหาวิทยาลัยด้วยการให้ความสำคัญ การให้เกียรติ และให้ความเคารพต่อสิทธิของพนักงาน ในฐานะที่พนักงานนั้นเป็นผู้ที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) หมายถึง การแปลความหมายข้อมูลของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความเป็นธรรมในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการของมหาวิทยาลัย การตัดสินใจเรื่องผลตอบแทนของพนักงานที่พนักงานให้ความสนใจหรือต้องการทราบ โดยข้อมูลข่าวสารที่ก่อให้เกิดการรับรู้ความ

ยุติธรรมนั้น จะต้องเป็นข้อมูลข่าวสารที่มีเจตนาที่ชัดเจนปราศจากการปิดบังซ่อนเร้น มีความถูกต้อง และอยู่บนพื้นฐานของเหตุและผล

ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ เป็นความรู้สึกที่ได้รับจากการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ สะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมในการทำงานว่า พอใจ ไม่พอใจ มีความสุขหรือไม่มีความสุข โดยความพึงพอใจในงานจำแนกออกเป็น 9 ด้าน ดังนี้

การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานจากการได้รับการยอมรับนับถือ ได้รับการไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน การยอมรับนี้จะเป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถและคุณความดี

ลักษณะของงาน (The work itself) หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานจากการได้ทำงานที่น่าสนใจ งานที่อาศัยความคิดริเริ่ม มีความท้าทาย และตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน

ความรับผิดชอบในงาน (Job responsibility) หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในงานนั้น ๆ โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

ความก้าวหน้าในงาน (Job advancement) หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานจากการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขึ้นเงินเดือนให้สูงขึ้น รวมทั้งการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานที่มีต่อหลักการ แผนการ รูปแบบหรือแนวทางการปฏิบัติงานที่นำไปสู่เป้าหมายที่ชัดเจนในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย

การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการวินิจฉัย สั่งการ การมอบหมายงาน การควบคุม กำกับ นิเทศ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย

เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary and benefit) หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานที่มีต่อรายได้ประจำ ค่าจ้างและค่าตอบแทนประเภทอื่นที่นอกเหนือจากรายได้ประจำที่ได้รับมาจากการปฏิบัติงานที่เหมาะสมเพียงพอตามความคาดหวัง

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relationships) หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานในการที่ได้มีกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีความรู้ ความสามารถ มีการช่วยเหลือให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทั้งระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions) หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยที่สังกัดอยู่ อันรวมไปถึงความศรัทธา ความเสียสละทุ่มเท และความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อมหาวิทยาลัยที่ตนสังกัดอยู่ โดยความผูกพันต่อองค์กรจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อมหาวิทยาลัย ในแง่ที่พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย มีความใส่ใจในเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยและมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานเป็นพนักงานของมหาวิทยาลัย

ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่าตนจะได้รับสิ่งตอบแทนในแง่ของผลประโยชน์เพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในมหาวิทยาลัย โดยแสดงออกในรูปของพฤติกรรมในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับมหาวิทยาลัยนั้นต่อไป และไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานไปจากมหาวิทยาลัย

ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่าตนเป็นสมาชิกคนหนึ่งของมหาวิทยาลัยแล้วมีความผูกพันกับมหาวิทยาลัย เพราะเชื่อว่าสิ่งนี้คือความถูกต้องและความเหมาะสมที่ควรจะทำ เนื่องจากความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยนั้นเป็นหน้าที่หรือเป็นพันธะผูกพันที่ตนในฐานะพนักงานที่เป็นสมาชิกต้องปฏิบัติ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) หมายถึง การกระทำที่ไม่ได้เกิดจากการให้รางวัลอย่างเป็นทางการจากมหาวิทยาลัย แต่เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่เต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเกินกว่าบทบาทที่ตนรับผิดชอบ นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การกระทำของพนักงานในการอาสาช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน แนะนำเพื่อนร่วมงานใหม่ใน

การใช้อุปกรณ์ต่างๆ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานที่ยังไม่เสร็จโดยทันที การให้อุปกรณ์หรือทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นแก่เพื่อนร่วมงานที่ไม่มีใช้ การสร้างสรรค์ความสงบเรียบร้อยในมหาวิทยาลัย (Peacemaking) ซึ่งเป็นการกระทำในการช่วยเหลือ ปกป้องกัน แก้ไข หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งที่ไม่สร้างสรรค์ระหว่างบุคคลในมหาวิทยาลัย การกระตุ้นและให้กำลังใจ (Cheerleading) ซึ่งเป็นการกระทำที่แสดงออกทั้งคำพูดและการทำ ในการให้กำลังใจ สร้างแรงจูงใจแก่เพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงและในการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ

พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การกระทำของพนักงานที่แสดงออกด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการป้องกันปัญหา การคิดถึงผู้อื่นก่อนที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานที่ต้องการรวมทั้งการให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของตนเองในเวลาที่เหมาะสม และการให้ความเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงานในการร่วมแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การกระทำของพนักงานที่แสดงออกถึงความมั่นคงของจิตใจในการเผชิญต่อความยากลำบาก ความผิดหวัง ความเครียด และความไม่สะดวกสบาย ซึ่งอาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้วยความสุขุมและอดทนโดยไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ

พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การกระทำของพนักงานที่แสดงออกถึงการยอมรับและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ นโยบายของมหาวิทยาลัยด้วยความเคารพ โดยมีความซื่อสัตย์ในการมาปฏิบัติงาน การรักษาเวลา การรักษาความสะอาด การประหยัด การดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร การใช้เวลาและทรัพยากรต่างๆ ของมหาวิทยาลัยอย่างมีคุณค่า และการกระทำใดๆ ก็ตามที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาภายในมหาวิทยาลัย

พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การกระทำของพนักงานที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ไม่เพียงแต่การแสดงความคิดเห็นในช่วงเวลาและรูปแบบที่ถูกต้องเหมาะสมเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการติดตามข่าวสารต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย การเข้าร่วมประชุม การคุ้มครองมหาวิทยาลัยจากผลกระทบต่างๆ ที่เกิดขึ้น และการกระทำที่ก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

บทที่ 2

ปริทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ผู้วิจัยขอเสนอผลการศึกษาข้อมูลแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา ดังนี้

2.1 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.2 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้เป็นพื้นฐานในการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.3 กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

2.1 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.1.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.1.1.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

นักวิชาการในช่วงที่ผ่านมาได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างกว้างขวาง สืบเกิดได้จากงานเอกสารและงานวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ การศึกษาวิจัยถึงปัจจัยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้นำ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านคุณลักษณะขององค์กร และปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน เป็นต้น รวมทั้งศึกษาวิจัยถึงปัจจัยผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ผลกระทบที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและการตัดสินใจด้านการบริหารงาน ผลกระทบที่มีต่อผลการปฏิบัติงานและความสำเร็จขององค์กร เป็นต้น ซึ่งได้รับการตีพิมพ์ในวารสารและหนังสือต่างๆ ในระหว่างปี 1983 จนถึงปัจจุบันมีจำนวนมากขึ้นและมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นอีกในอนาคต (Podsakoff et al., 2000: 513 - 514) เป็นการสะท้อนภาพความสนใจในเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้เป็นอย่างดีจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า นักวิชาการได้ระบุชื่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ที่อยู่นอกเหนือหน้าที่ในการปฏิบัติงานซึ่งมีรูปแบบคล้ายกันไว้หลายชื่อ เช่น พฤติกรรมบทบาทพิเศษ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (e.g., Organ, 1988;) พฤติกรรมเอื้อสังคมในองค์กร พฤติกรรมที่ปฏิบัติด้วยความสมัครใจ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (e.g.,

Motowidlo, 1997; Motowidlo and Van Scotter, 1994) เป็นต้น แต่ชื่อที่ใช้กันแพร่หลายมากที่สุดคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Van Dyne, Graham and Dienesch, 1994: 765)

Organ (1988) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่แสดงออกด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ตระหนักอย่างชัดเจนถึงระบบการให้รางวัลขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทั้งหมดขององค์กร และการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมด้วยความสมัครใจนั้น หมายความว่า เป็นพฤติกรรมซึ่งไม่ได้ถูกบังคับให้ปฏิบัติโดยบทบาทหน้าที่ หรือไม่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดของงาน หรือสัญญาว่าจ้างระหว่างบุคคลกับองค์กร จึงเป็นพฤติกรรมที่บุคคลเลือกปฏิบัติด้วยตนเอง และแม้จะไม่ได้ปฏิบัติ ก็จะไม่ถูกลงโทษภายใต้ระบบการลงโทษขององค์กร

Clegg, Hardy and Nord (1996: 161) และ Jewell (1998: 224) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึง การช่วยเหลือหรือการแสดงออกอย่างสร้างสรรค์โดยสมาชิกในองค์กร เป็นพฤติกรรมที่มีคุณค่าและได้รับการยกย่องจากบุคคลในองค์กรแต่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผลการปฏิบัติงานของบุคคล หรือไม่ได้เป็นข้อบังคับในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของบุคคล และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่ 1) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติด้วยความสมัครใจ 2) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติโดยไม่ได้ตระหนักถึงระบบการให้รางวัลขององค์กรโดยตรง และ 3) เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรโดยรวม

Newstrom and Davis (1997: 265, 304 - 305) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกหรือปฏิบัติด้วยความสมัครใจ ซึ่งเป็นการสนับสนุนความสำเร็จขององค์กร และเป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

Moorhead and Griffin (1998: 107) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึง พฤติกรรมของบุคคล ซึ่งก่อให้เกิดการสนับสนุนในทางบวกแก่องค์กรโดยรวม

Kreitner and Kinicki (2001: 95) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่อยู่นอกเหนือจากข้อกำหนดในหน้าที่การปฏิบัติงาน

George and Jones (2002: 95) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึง พฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากข้อกำหนดในหน้าที่ เป็นพฤติกรรมที่

องค์กรไม่ได้บังคับให้สมาชิกในองค์กรปฏิบัติ แต่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดและประสิทธิผลขององค์กร

Greenberg and Baron (2003: 408) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึง รูปแบบพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการของบุคคลที่องค์กรคาดหวังให้บุคคลปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

Riggio (2002: 239, 243) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าหมายถึง พฤติกรรมในทางบวกของบุคคลที่สนับสนุนกลุ่มงานและองค์กรให้ปฏิบัติงานอย่างราบรื่น และเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน

Spector (2003: 250) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรว่า หมายถึง พฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือข้อกำหนดของงาน และสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร เช่น การตรงต่อเวลา การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การอาสาปฏิบัติงานโดยไม่ต้องร้องขอ การให้คำแนะนำเพื่อการพัฒนาในด้านต่างๆ ขององค์กร และการไม่เสียเวลาในการปฏิบัติงานไปโดยเปล่าประโยชน์ เป็นต้น ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญในการสนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรโดยรวม

Hellriegel and Slocum, Jr. (2004: 138) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึง พฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่การปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์กร หรือมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์และการยอมรับขององค์กร

สรุปได้ว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การกระทำที่ไม่ได้เกิดจากการให้รางวัลอย่างเป็นทางการจากองค์กร แต่เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่เต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเกินกว่าบทบาทที่ตนรับผิดชอบ นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้เป็นอย่างดี

2.1.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นแนวคิดที่พยายามจำแนกและอธิบายพฤติกรรมปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรที่สนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรโดยรวม ซึ่งมีแนวคิดหลัก 2 แนวคิด ได้แก่ แนวคิดแรกเป็นแนวคิดที่จำแนกโครงสร้างของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ แนวคิดนี้จึงนิยามความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยจำแนกจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และศึกษาพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในฐานะที่เป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Bateman and Organ, 1983; Smith et al., 1983) ดังนั้น ความหมายของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในแนวคิดนี้ จึงเป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษเพียงอย่างเดียว และพิจารณาว่าพฤติกรรมใดที่บุคคลสร้างสรรค์และกระทำขึ้นเองด้วยความสมัครใจนอกเหนือจากหน้าที่ที่องค์กรกำหนดโดยมิได้ตระหนักถึงผลตอบแทนที่จะได้รับจากองค์กร เป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนผลการปฏิบัติงานของบุคคล และส่งเสริมประสิทธิผลขององค์กร พฤติกรรมเหล่านี้จะถือว่าเป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษ แต่แนวคิดนี้ได้ถูกโต้แย้งจากนักวิชาการบางท่านว่า การจำแนกโครงสร้างพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อาจทำให้เกิดความสับสนในการระบุว่า พฤติกรรมใดคือพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมใดคือพฤติกรรมบทบาทพิเศษ เนื่องจากความแตกต่างของพฤติกรรมทั้ง 2 ประเภทนี้มีความหลากหลายไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับตัวบุคคล ลักษณะงาน องค์กร เวลา รวมทั้งสภาพแวดล้อมของบุคคลแต่ละคน (Van Dyne, Graham and Dienesch, 1994: 766)

แนวคิดที่สอง เป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประชากรในศาสตร์สาขาปรัชญา (Philosophy) รัฐศาสตร์ (Political Science) และประวัติศาสตร์สังคม (Social History) แนวคิดนี้ได้นิยามความหมายของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในฐานะที่เป็นพฤติกรรมเชิงบวกทั้งหมดของบุคคลในองค์กร ดังนั้น การศึกษาของนักวิชาการในกลุ่มแนวคิดนี้จึงศึกษาพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม ซึ่งประกอบด้วย 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน 2) พฤติกรรมบทบาทพิเศษ และ 3) พฤติกรรมเกี่ยวกับการเมืองการปกครอง แนวคิดนี้พิจารณาว่า พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยไม่สามารถจำแนกออกจากกันได้อย่างชัดเจน เนื่องจากบุคคลอาจแสดงออกหรือปฏิบัติทั้งพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและพฤติกรรมกรการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจึงมีพฤติกรรมกรการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เข้ามาเกี่ยวข้อง และเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ทำให้ระบบสังคมในองค์กรดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้ง และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร (Van Dyne, Graham and Dienesch, 1994: 766)

2.1.1.3 องค์ประกอบของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า นักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยจำแนกพฤติกรรมนี้แตกต่างกันไป ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดในการจำแนกพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ ดังนี้

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

1. การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) มุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมที่มีจุดประสงค์ในการช่วยเหลือผู้อื่นโดยตรงในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การปฐมพยาบาลฉุกเฉิน การช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีภาระงานมากเกินไป เป็นต้น

2. การปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยทั่วไป (Generalized Compliance) ซึ่งเป็นรูปแบบพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ซึ่งไม่เพียงเป็นการช่วยเหลือเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น แต่ยังเป็นกรช่วยเหลือบุคคลและการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมขององค์กร พฤติกรรมเหล่านี้ ได้แก่ การรักษาเวลา การไม่เสียเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเปล่าประโยชน์ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับปฏิบัติตามบรรทัดฐานที่องค์กร ได้วางไว้ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรที่ดีในองค์กรพึงปฏิบัติ

Organ (1988, 1990) ได้จำแนกพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นการกระทำในการอาสาช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน แนะนำผู้ร่วมงานใหม่ในการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานที่ยังไม่เสร็จโดยทันที การให้อุปกรณ์หรือทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นแก่ผู้ร่วมงานที่ไม่มีใช้ การสร้างสรรค์ความสงบเรียบร้อยในองค์กร (Peacemaking) ซึ่งเป็นการกระทำในการช่วยเหลือ ป้องกัน แก้ไข หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งที่ไม่สร้างสรรค์ระหว่างบุคคลในองค์กร และการกระตุ้นและให้กำลังใจ (Cheerleading) ซึ่งเป็นการกระทำที่แสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำ ในการให้กำลังใจ สร้างแรงจูงใจแก่ผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงและในการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ

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

3. ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นการกระทำที่แสดงออกถึงความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบาก ความผิดหวัง ความเครียด และความไม่สะดวกสบาย ซึ่งอาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ด้วยความสุ่มและอดทน โดยไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ

4. ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นการกระทำที่แสดงออกถึงการยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบ นโยบายขององค์กรด้วยความเคารพ โดยมีความซื่อสัตย์ในการมาปฏิบัติงาน การรักษาเวลา การรักษาความสะอาด การประหยัด การดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร การใช้เวลาและทรัพยากรต่างๆ ขององค์กรอย่างมีคุณค่า และการกระทำใดๆ ก็ตามที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาภายในองค์กร

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

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

1. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อผู้นำองค์กรและต่อองค์กรโดยรวม การให้ความสนใจต่อบุคคล กลุ่มงานและหน่วยงานในองค์กร และมีพฤติกรรมที่เป็นตัวอย่างในการปกป้ององค์กรจากการคุกคามต่างๆ การเสียสละเพื่อชื่อเสียงที่ดีขององค์กร และการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในการสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรโดยส่วนรวม

2. การเคารพเชื่อฟังองค์กร (Organizational Obedience) เป็นพฤติกรรมในการปรับตัวให้เข้ากับโครงสร้างองค์กร รายละเอียดของงาน และนโยบายด้านบุคลากร โดยตระหนักและยอมรับถึงความจำเป็น รวมทั้งเหตุผลของกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรที่กำหนดไว้ การเคารพเชื่อฟังองค์กรอาจจะแสดงออกโดยการให้ความเคารพต่อกฎระเบียบและคำสั่งขององค์กร การตรงต่อเวลาทั้งในการปฏิบัติงานและการส่งมอบผลงาน และมีความรับผิดชอบต่อทรัพยากรต่างๆ ขององค์กร

3. การมีส่วนร่วมในองค์กร (Organizational Participation) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยการให้ความสนใจในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมอันเป็นแบบอย่างที่ดีที่พึงปฏิบัติในองค์กร โดยอาศัยคุณธรรมเป็นแนวทาง พฤติกรรมนี้แสดงออกโดยมีความรับผิดชอบในการมีส่วนร่วมกับองค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุมโดยไม่ต้องบังคับ การแลกเปลี่ยน

ความคิดเห็นและแนวความคิดใหม่ๆ กับผู้อื่น การเสนอข้อมูลทางลบและสนับสนุนมุมมองที่แตกต่างจากผู้อื่นในการแสดงความคิดเห็นภายในกลุ่ม เป็นต้น

George and Jones (2002) ได้จำแนกพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

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

2. การเผยแพร่โมติวัจิตขององค์กร (Spreading Goodwill) เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรปฏิบัติเพื่อช่วยให้องค์กรเกิดประสิทธิผลด้วยความสมัครใจ โดยอาศัยความพยายามในการเผยแพร่องค์การสู่สังคมในแง่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร หรือกล่าวถึงองค์การในฐานะที่องค์กรเป็นผู้สนับสนุนและคอยดูแลเอาใจใส่สมาชิกในองค์กรเป็นอย่างดี หรือกล่าวถึงสินค้าและบริการขององค์กรในฐานะที่เป็นผลผลิตที่มีคุณภาพสูงและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

3. การให้คำแนะนำในเชิงสร้างสรรค์แก่องค์กร (Making Constructive Suggestions) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์และการคิดค้นสิ่งใหม่ให้กับองค์กรด้วยความสมัครใจเช่น การให้คำแนะนำที่สามารถปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น บุคคลที่มีพฤติกรรมประเภทนี้จะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาวิธีการต่างๆ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของตัวบุคคลกลุ่มงาน หรือองค์กร

4. การปกป้ององค์กร (Protecting the Organization) เป็นพฤติกรรมของสมาชิกขององค์กรเพื่อปกป้องหรือคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินขององค์กรหรือของสมาชิกในองค์กร เช่นการรายงานอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นจากอุบัติเหตุ การปิดประตูสำนักงานเพื่อความปลอดภัย การรายงานพฤติกรรมที่น่าสงสัยหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายแก่องค์กร การริเริ่มในการต่อต้านวิธีการปฏิบัติงานที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่บุคคลในองค์กร

5. การพัฒนาตนเอง (Developing Oneself) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลสมัครใจในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้ดีขึ้น แสวงหาและไขว่คว้าโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรม การพัฒนาตนเองในวิชาชีพ หรือการเรียนรู้กระบวนการทักษะใหม่ๆ เพื่อสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้มากขึ้น

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

1. การช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในระดับบุคคล (Helping and Cooperating with Others) เป็นพฤติกรรมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การให้คำแนะนำแก่ลูก้าและความไม่เห็นแก่ตัว
2. การช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในระดับองค์กร (Helping and Cooperating with Others) ในด้านเกี่ยวกับสภาพอ่อนนุ่มต่อองค์กรและการไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ เมื่อเกิดความไม่สะดวกสบายในการปฏิบัติงานที่เกิดจากผู้ร่วมงาน
3. การร่วมรับผิดชอบ สนับสนุน และการปกป้องวัตถุประสงค์ขององค์กร (Endorsing, Supporting and Defending Organizational Objective) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งความจงรักภักดีต่อองค์กร การให้ความสำคัญต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน การอยู่ร่วมกับองค์กรในระหว่างภาวะวิกฤต และการแสดงการสนับสนุนองค์กรต่อบุคคลภายนอก
4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และกระบวนกรขององค์กร (Following with Enthusiasm and Extra Effort) เป็นพฤติกรรมกรปฏิบัติตามคำสั่งและกฎระเบียบ และให้ความเคารพต่อผู้บังคับบัญชา การยอมรับค่านิยมและนโยบายขององค์กร รวมทั้งมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ความรับผิดชอบด้วยความสมัครใจ
5. ความกระตือรือร้นและความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน (Persisting with Enthusiasm and Extra Effort) มีความพยายามในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย
6. ความสมัครใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง (Volunteering to Carry Out Task Activities) เป็นพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบที่ไม่ได้ระบุไว้อย่างเป็นทางการ การแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาองค์กร มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และยอมรับความรับผิดชอบที่มากขึ้นด้วยความสมัครใจ

Podsakoff et al. (2000: 516 - 526) ได้จำแนกและจัดกลุ่มพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่นักวิชาการท่านอื่นๆ ได้จำแนกไว้ โดยรวมพฤติกรรมต่างๆ ที่มีความคล้ายคลึงหรือมีความซ้ำซ้อนกันเข้ามาอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน สามารถจำแนกพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้เป็น 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมกรช่วยเหลือ (Helping Behavior) หมายถึง พฤติกรรมกรในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานด้วยความสมัครใจ การป้องกันหรือแก้ไขปัญหาของผู้ร่วมงานที่

เกี่ยวข้องกับการทำงาน ไม่เห็นแก่ตัว พยายามสร้างความสงบเรียบร้อยในองค์กร และช่วยสนับสนุนผู้ร่วมงาน

2. การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมในการอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่เกิดขึ้นจากผู้ร่วมงานหรือเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจโดยไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ มีทัศนคติเชิงบวกแม้ว่าการปฏิบัติงานนั้นจะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ไม่บังคับขู่เข็ญผู้ร่วมงานเมื่อผู้ร่วมงานไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของตน ยินดีสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน และมีความสุภาพอ่อนน้อม

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) หมายถึง พฤติกรรมในการเป็นผู้สนับสนุนและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ร่วมรับผิดชอบและปกป้องทรัพย์สินและสิ่งต่างๆ ที่องค์กรสร้างขึ้น กล่าวถึงภาพลักษณ์ขององค์กรให้แก่บุคคลภายนอกในแง่ดี ปกป้องและป้องกันองค์กรจากการคุกคามภายนอก และรักษาความจงรักภักดีนั้นไว้แม้องค์กรจะตกอยู่ในภาวะวิกฤต

4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (Organizational Compliance) หมายถึง พฤติกรรมในการเรียนรู้และยอมรับกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกระบวนการต่างๆ ขององค์กร ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรถึงแม้ว่าจะไม่มีผู้ใดสังเกตหรือควบคุมอยู่ก็ตาม

5. ความคิดสร้างสรรค์ (Individual Initiative) หมายถึง พฤติกรรมในการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานหรือส่งเสริมผลการปฏิบัติงานขององค์กรด้วยความสมัครใจ มีความพยายามและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง อาสาทำงานในหน้าที่รับผิดชอบพิเศษ และส่งเสริมผู้อื่นให้ปฏิบัติเช่นเดียวกัน

6. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การแสดงออกซึ่งความสนใจหรือมีความผูกพันกับองค์กรโดยรวม กระตือรือร้นในการเข้าร่วมในกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุม การร่วมอภิปรายนโยบาย การร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ขององค์กรว่าควรจะไปทิศทางใด เป็นต้น สังเกตและติดตามข้อมูลข่าวสารภายนอกเกี่ยวกับอันตรายที่อาจเกิดขึ้นหรือแสวงหาโอกาสที่ดีสำหรับองค์กร เช่น การรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กร เป็นต้น ระมัดระวังและรักษาผลประโยชน์ขององค์กร เช่น การรายงานอันตรายที่อาจเกิดจากอัคคีภัยหรือพฤติกรรมที่น่าสงสัย การปิดประตูสำนักงานเมื่อไม่มีพนักงานอยู่ เป็นต้น มีความตระหนักในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเช่นเดียวกับการเป็นพลเมืองคนหนึ่งของประเทศ และยอมรับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับจากองค์กรด้วยความสมัครใจ

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

เมื่อพิจารณาจากแนวคิดของนักวิชาการแต่ละท่านเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในการวิจัยนี้จะใช้องค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การตามแนวคิดที่ Organ (1988,1990) ได้จำแนกไว้ เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางและมีผู้นำมาศึกษาวิจัยเป็นจำนวนมาก โดยจำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

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

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น คือ การกระทำของพนักงานที่แสดงออกด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการป้องกันปัญหา การคิดถึงผู้อื่นก่อนที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานที่ต้องการ รวมทั้งการให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของตนเองในเวลาที่เหมาะสม และการให้ความเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงานในการร่วมแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น คือ การกระทำของพนักงานที่แสดงออกถึงความมั่นคงของจิตใจในการเผชิญต่อความยากลำบาก ความผิดหวัง ความเครียด และความไม่สะดวกสบาย ซึ่งอาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้วยความสุขุมและอดทน โดยไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ

4. พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ คือ การกระทำของพนักงานที่แสดงออกถึงการยอมรับและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ นโยบายของมหาวิทยาลัยด้วยความเคารพ โดยมีความซื่อสัตย์ในการมาปฏิบัติงาน การรักษาเวลา การรักษาความสะอาด การประหยัด การดูแลรักษาทรัพย์สิน

ขององค์กร การใช้เวลาและทรัพยากรต่างๆ ของมหาวิทยาลัยอย่างมีคุณค่า และการกระทำใดๆ ก็ตามที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาภายในมหาวิทยาลัย

5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ คือ การกระทำของพนักงานที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ไม่เพียงแต่การแสดงความคิดเห็นในช่วงเวลาและรูปแบบที่ถูกต้องเหมาะสมเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการติดตามข่าวสารต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย การเข้าร่วมประชุม การคุ้มครองมหาวิทยาลัยจากผลกระทบต่างๆ ที่เกิดขึ้น และการกระทำที่ก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

2.1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีนักวิชาการจำนวนมากได้ทำการศึกษาวิจัยทั้งในส่วนของปัจจัยเหตุ และปัจจัยผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีรูปแบบการศึกษาทั้งการศึกษาเชิงความสัมพันธ์การศึกษาเชิงทดลอง และกึ่งทดลอง จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร โดยมีเอกสารและงานวิจัยสนับสนุน ดังนี้

Moorman (1991) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษาเกี่ยวกับพนักงานในองค์กร 2 แห่ง ใน Midwestern ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อทดสอบว่า การรับรู้ความยุติธรรมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานหรือไม่ และตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และได้เสนอว่า บุคคลจะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เนื่องจากตนเองรับรู้ว่าองค์กรมีความยุติธรรมทั้งในการแบ่งปันผลตอบแทนและในกระบวนการขององค์กร ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรถึง 4 องค์ประกอบจาก 5 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า องค์ประกอบด้านความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรสูงที่สุด โดยพนักงานที่เชื่อว่าผู้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติต่อตนเองอย่างยุติธรรมดูเหมือนว่าจะแสดงออกซึ่ง

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าพนักงานที่ไม่เชื่อว่าผู้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติต่อตนเองอย่างยุติธรรม ประเด็นหลักในการศึกษาวิจัย คือ ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน การรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานขึ้นอยู่กับกระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาใช้ในการส่งเสริมความยุติธรรมในองค์กร Moorman สรุปว่า หากผู้บังคับบัญชาต้องการส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้บังคับบัญชาควรแสวงหาวิธีการที่จะส่งเสริมความยุติธรรมให้เกิดขึ้นภายในความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับพนักงาน การศึกษาวิจัยต่อมาในภายหลังได้สนับสนุนข้อสรุปเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกันระหว่างพนักงานกับองค์กร องค์กรที่พนักงานรับรู้ว่าเป็นองค์กรที่มีความยุติธรรมและตระหนักถึงพฤติกรรมที่องค์กรต้องการในตัวพนักงานจะสามารถเก็บเกี่ยวผลประโยชน์จากการที่พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

Niehoff and Moorman (1993) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความยุติธรรมในองค์กรในฐานะที่เป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างวิธีการติดตามสังเกตของผู้บังคับบัญชากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยศึกษากับพนักงานและผู้จัดการทั่วไปของบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการบริหารโรงพยาบาล 11 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Munene (1995 cited in Spector, 2003) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในประเทศไนจีเรีย ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Organ and Ryan (1995) ได้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อทำการตรวจสอบตัวพยากรณ์ในด้านทัศนคติและด้านอารมณ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งใช้การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-Analysis) โดยศึกษาจากงานวิจัยจำนวน 55 ชิ้นที่มีข้อสรุปเกี่ยวกับทัศนคติต่องานว่าเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงกว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ และพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับเดียวกับความพึงพอใจในงาน โดยความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรด้านผลประโยชน์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Allen and Meyer (1996 cited in Levy, 2003) ได้ทำการศึกษาวิจัย พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากกว่าความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน ขณะที่ความผูกพันต่อองค์การด้านผลประโยชน์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Schappe (1998) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษากับพนักงานบริษัทประกันภัย Mid-Atlantic จำนวน 130 คน ผลการศึกษาพบว่า เมื่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานได้ถูกศึกษาพร้อมกัน มีเพียงความผูกพันต่อองค์การที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Lam, Hui and Law (1999 cited in Muchinsky, 2003) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : การเปรียบเทียบมุมมองของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาโดยศึกษากับพนักงานใน 4 ประเทศ ได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย ฮองกง และญี่ปุ่น ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในประเทศฮองกงและญี่ปุ่นนั้น พนักงานได้ให้ความสำคัญกับบางแง่มุมของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่องค์กรคาดหวังและให้ความหมายเป็นส่วนหนึ่งของงานมากกว่าพนักงานในประเทศสหรัฐอเมริกาและออสเตรเลีย โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และถูกพิจารณาว่าเป็นมิติหนึ่งของการแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างพนักงานกับองค์การ

Podsakoff et al. (2000) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อตรวจสอบวิพากษ์ทฤษฎีและงานวิจัยเชิงประจักษ์ รวมทั้งเสนอคำแนะนำสำหรับการวิจัยในอนาคต ซึ่งใช้การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-Analysis) โดยศึกษาจากงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ผ่านมา ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ถูกศึกษามากที่สุดในฐานะที่เป็นปัจจัยเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

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

รับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

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

LePine, Erez and Johnson (2002) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องธรรมชาติและองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อตรวจสอบวิพากษ์งานวิจัย ซึ่งใช้การวิเคราะห์อภิมาน (Meta-Analysis) โดยศึกษาจากงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ผ่านมา ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

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

Tepper and Taylor (2003) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษากับทหารกองรักษาการณ์และผู้บังคับบัญชาจำนวน 373 นาย ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

งานวิจัยในประเทศไทย

ภัทรนฤน พันธุ์สีดา (2543) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษากับพนักงานในองค์การของรัฐแห่งหนึ่ง แบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นเป้าหมายหลัก ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 187 คน กลุ่มที่ 2 เป็นผู้บริหาร ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานกลุ่มแรก จำนวน 59 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

วิรัช ธรรมนารถสกุล (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลกึ่งกลางและอิทธิพลสอดแทรก โดยศึกษากับพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และทำงานในโรงพยาบาลแห่งปัจจุบัน ไม่น้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 1,649 คน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลกึ่งกลางระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ กับพฤติกรรมตามบทบาท และเจตคติที่มีต่องานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมตามบทบาท โดยผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

กัญญา พิศพัฒนานันท์ (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งจากพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 300 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ณัฐยา ไพโรสงบ (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงงานผลิตอาหารว่าง จำนวน 270 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก ด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน ยังร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ประทานพร ทองเขียว (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลง ประสิทธิภาพของหน่วยงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 368 คน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของหน่วยงาน ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพของหน่วยงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การ

ปัทมวรรณ ชูสาย (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย จำนวน 300 คน

ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ด้านความรู้สึก ด้านผลประโยชน์ และด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชาวน์อารมณ์ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อศึกษาโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ เชาวน์อารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และผลการปฏิบัติงาน โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครูในโรงเรียนเอกชนจำนวน 2 แห่ง รวม 338 คน ผลการศึกษาพบว่า ในโมเดลภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และในโมเดลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 รูปแบบพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

นฤเบศร์ สายพรหม (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 227 คน ผลการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ด้านความรู้สึก ด้านผลประโยชน์และด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

พนิดา ทองเงา (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการรับรู้คุณภาพขององค์การสายการบินสัญชาติไทยแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 220 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวม ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านปฏิสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

กษมา ทองขลิบ (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครู โรงเรียนราชินีบน จากกลุ่มตัวอย่างครู จำนวน 155 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ และตัวแปรความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคมยังร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตุลยา เจริญทอง (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความเครียดในการทำงาน จากกลุ่มตัวอย่างพนักงาน

ระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 384 คน ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ปีนปัทมา คุรุทพันธ์ (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 94 คน ผลการวิจัย พบว่า ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พจณีย์ ไหลพนิชถาวร (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์และอำนาจการพยากรณ์ของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความเชื่อในอำนาจการควบคุมที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดลำปาง จำนวน 416 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

มาร์ณชศิริ ลิมากรณวิชัย (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเขavnอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 197 คน ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวม ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับพนักงาน และด้านระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ เขavnอารมณ์ด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ

อภาพร ทศนแสงสุรย์ (2552) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ในเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในวิสาหกิจขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมการผลิตพลาสติก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 321 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2.2 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้เป็นพื้นฐานในการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2.2.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

2.2.1.1 ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

การปฏิบัติงานด้านต่างๆ ในองค์การนั้น ได้รับผลกระทบจากการรับรู้ความยุติธรรมของบุคคลในองค์การเป็นอย่างมาก เนื่องจากการศึกษาวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับปัจจัยหลายประการในศาสตร์สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ได้แก่ แรงจูงใจ อารมณ์ความรู้สึก การรับรู้ การลาออก พฤติกรรมของบุคคล ผลการปฏิบัติงาน ความไว้วางใจ การขาดงาน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นต้น (Cohen-Charash and Spector, 2001; Muchinsky, 2003) องค์การจึงพยายามแสวงหาและพัฒนาวิธีการต่างๆ เพื่อสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นในองค์การเป็นเหตุให้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยการศึกษาวิจัยในศาสตร์สาขาจิตวิทยาได้เริ่มจากผลงานของ J. Stacy Adams คือ ทฤษฎีความเป็นธรรม (Equity Theory) ซึ่งเน้นเรื่องการรับรู้ของบุคคลในเรื่องความยุติธรรมด้านผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การ โดยบุคคลจะทำการเปรียบเทียบระหว่างผลตอบแทนของตนเองกับของผู้อื่น การรับรู้ในด้านนี้สามารถเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ (Distributive Justice) ในเวลาต่อมา หลังจากที่ทฤษฎีความเป็นธรรมของ Adams และแบบจำลองอื่นๆ เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ (Distributive Justice) ไม่สามารถอธิบายหรือพยากรณ์พฤติกรรมของบุคคลที่เกิดจากการรับรู้ความไม่ยุติธรรมในองค์การของบุคคลได้อย่างสมบูรณ์ การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การจึงเปลี่ยนไปศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ (Procedural Justice) ซึ่งเป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านกระบวนการที่องค์การใช้ในการตัดสินใจเพื่อแบ่งปันผลตอบแทนให้แก่บุคคล จากการศึกษาผลการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การและการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ พบว่า ในบางกรณี การแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทนขององค์การและกระบวนการที่องค์การใช้ในการตัดสินใจเพื่อแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทนให้แก่บุคคลนั้นไม่ใช่ประเด็นที่มีความสำคัญต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของบุคคลเพียงด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น ดังนั้น จึงได้มีการศึกษาวิจัยในเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ (Interactional Justice) ขึ้น โดยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการปฏิบัติขององค์การที่มีต่อบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านวิธีการที่องค์การใช้เพื่อปฏิสัมพันธ์และติดต่อสื่อสารกับบุคคลในองค์การ (Cohen-Charash and

Spector, 2001: 279) ทั้งนี้ การศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทั้ง 3 องค์ประกอบมีจุดประสงค์เพื่อใช้อธิบายหรือพยากรณ์พฤติกรรมของบุคคลในองค์การให้ชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยนักวิชาการได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การไว้หลายความหมาย ได้แก่

Furnham (2001: 596) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลในองค์การเกี่ยวกับความยุติธรรมของนโยบาย ระบบการจ่ายผลตอบแทนและวิธีการปฏิบัติขององค์การ

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

Colquitt et al. (2001: 425 - 427) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การแปลความหมายของบุคคลเกี่ยวกับความเป็นธรรมในองค์การ ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทนนั้น และการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ที่องค์การมีต่อบุคคล

Gordon (2002: 109) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการปฏิบัติขององค์การในด้านผลตอบแทน กระบวนการในการตัดสินใจด้านผลตอบแทน และระบบขององค์การที่เป็นตัวกำหนดผลตอบแทน และกระบวนการในการตัดสินใจนั้น

Greenberg and Baron (2003: 201 - 207) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การ ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจที่ใช้ในการแบ่งปันผลตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์การ

Muchinsky (2003: 314) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติอย่างยุติธรรมขององค์การต่อตนเอง

สรุปได้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การแปลความหมายข้อมูลของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมขององค์การที่มีต่อพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

2.2.1.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

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

ในการศึกษาวิจัยด้านองค์กร มิงงานวิจัยเชิงประจักษ์ได้กล่าวถึงความยุติธรรมไว้ว่า ความยุติธรรมได้รับการพิจารณาว่าเป็นสิ่งที่สังคมสร้างและกำหนดขึ้น นั่นคือ การกระทำใดๆ ก็ตามจะได้รับการระบุว่ามีความยุติธรรมก็ต่อเมื่อบุคคลส่วนใหญ่ในสังคมนั้นรับรู้ว่ายุติธรรม ดังนั้นนิยามของความยุติธรรม จึงเป็นนิยามที่ได้จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาในเรื่องมุมมองด้านการตัดสินใจที่มีความเป็นปรนัย (Objective) มีความแน่นอน และปราศจากอคติส่วนบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้อง จนถึงเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมที่มีความเป็นอัตนัย (Subjective) ไม่แน่นอน และมีอคติส่วนบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยลักษณะของความยุติธรรมที่มีอยู่ในองค์กรสามารถสรุปได้จากการศึกษาปัจจัยเหตุและปัจจัยผลของการรับรู้ที่มีความเป็นอัตนัย (Subjective Perception) ใน 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทน และ 2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการที่ใช้ในการแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทนนั้น ต่อมารูปแบบของการรับรู้ความยุติธรรมทั้ง 2 ลักษณะนี้ได้กลายเป็นการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร (Distributive Justice) (e.g., Deutsch, 1975) และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร (Procedural Justice)

ความพยายามในการอธิบายถึงผลกระทบของความยุติธรรมที่มีต่อประสิทธิผลขององค์กรได้รับการกล่าวถึงในการศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (Organizational Justice Perceptions) Greenberg (1990) โดยกล่าวไว้ในงานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรว่า เป็นการศึกษาวิจัยที่พยายามหาข้อสรุปและคำอธิบายบทบาทของความยุติธรรมในฐานะเป็นปัจจัยที่สำคัญในองค์กร ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาโดยใช้ทั้งวิธีการวิจัยภาคสนามและการวิจัยเชิงทดลอง Colquitt et al. (2001: 425) เชื่อว่า ในอนาคตการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่น่ามาศึกษาวิจัยมากที่สุดในศาสตร์สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และพฤติกรรมองค์กร

ความสนใจในเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้นจึงมีการนำแนวคิดในหลายมุมมองมาใช้ในการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ ซึ่งในแต่ละมุมมองด้านแนวคิดทฤษฎีเหล่านี้ได้เสนอแนวทางในการศึกษาและนิยามความหมายของความยุติธรรมแตกต่างกันไป เริ่มจากมุมมองด้านข้อกำหนดในการควบคุมกระบวนการ ไปจนถึงมุมมองด้านความถูกต้อง และการตรวจสอบด้านวิธีการปฏิบัติระหว่างบุคคลในองค์การ นอกจากนี้ การศึกษาวิจัยจำนวนมากได้พยายามศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับปัจจัยด้านต่างๆ ขององค์การ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการขาดงาน การลาออก การไม่เอาใจใส่ในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นต้น

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

1. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ ก่อนปี ค.ศ. 1975 การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การได้มุ่งศึกษาในเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ งานวิจัยจำนวนมากจึงได้แตกแขนงมาจากการศึกษาในระยะแรกของ J. Stacy Adams คือ ทฤษฎีความเป็นธรรม (Equity

Theory) ซึ่งใช้ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยทฤษฎีความเป็นธรรมของ Adams มีสมมติฐานว่า บุคคลไม่ได้ให้ความสำคัญกับระดับของผลตอบแทนที่ตนเองได้รับจากองค์กรเพียงอย่างเดียว แต่บุคคลจะพิจารณาด้วยว่าผลตอบแทนที่ได้รับนั้นมีความยุติธรรมหรือไม่ Adams ได้กล่าวไว้ว่า แนวทางที่บุคคลใช้ในการพิจารณาผลตอบแทนที่ตนเองได้รับว่ามีความยุติธรรมหรือไม่คือ บุคคลจะคำนวณอัตราส่วนระหว่างสิ่งที่ตนเองให้กับองค์กรหรือสิ่งที่ให้ (Inputs) ได้แก่ การศึกษา สติปัญญา และประสบการณ์ของบุคคล เป็นต้น กับผลตอบแทนที่ตนเองได้รับจากองค์กร หรือ สิ่งที่ได้รับ (Outcomes) ได้แก่ รางวัล ผลตอบแทน ผลประโยชน์ต่างๆ เป็นต้น แล้วนำไปเปรียบเทียบกับอัตราส่วนของผู้อื่น แม้ว่าการเปรียบเทียบระหว่างอัตราส่วนของตนเองกับผู้อื่นจะทำให้ทฤษฎีความเป็นธรรมของ Adams ได้รับการพิจารณาว่ามีความเป็นปรนัย (Objective) คือ ปราศจากอคติส่วนบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่ในความเป็นจริงกระบวนการที่ใช้ในการเปรียบเทียบของบุคคลล้วนแล้วแต่มีอคติส่วนบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องทั้งสิ้น

ในขณะที่ทฤษฎีความเป็นธรรมของ Adams ใช้หลักเกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity) เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรม หลักเกณฑ์อื่นๆ ก็นำมาใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรมด้วย เช่น หลักเกณฑ์ความเสมอภาค (Equality) และหลักเกณฑ์ความต้องการ (Need) เป็นต้น จากการศึกษาวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างกันในบริบทและเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งแรงจูงใจของบุคคล เป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดหลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร (Deutsch, 1975) อย่างไรก็ตาม มาตรฐานที่ใช้ในการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กรมีวัตถุประสงค์เพื่อก่อให้เกิดความยุติธรรมในการแบ่งปันและจัดสรรผลตอบแทนให้แก่บุคคล ซึ่งองค์กรได้พยายามเสริมสร้างความยุติธรรมในด้านนี้ โดยอาศัยหลักเกณฑ์หลายๆ หลักเกณฑ์ประกอบกันตามความเหมาะสม

2. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร Thibaut and Walker (1975) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรไว้ในงานวิจัยเกี่ยวกับความยุติธรรม ที่ได้ตีพิมพ์ลงในหนังสือของพวกเขา โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับการสรุปในเรื่องปฏิกิริยาตอบสนองของผู้โต้แย้งหรือคู่กรณีที่มีต่อกระบวนการทางกฎหมาย Thibaut and Walker ได้พิจารณาถึงการที่บุคคลภายนอกหรือบุคคลที่สาม (Third-Party) ได้โต้แย้งในกระบวนการระงับข้อพิพาท เช่น การไกล่เกลี่ย และการอนุญาโตตุลาการ ทั้งในขั้นตอนของกระบวนการ (Process Stage) และขั้นตอนของการตัดสิน (Decision Stage) พวกเขาได้อ้างถึงจำนวนของผู้โต้แย้งหรือคู่กรณีที่มีอิทธิพลในแต่ละขั้นตอน ได้แก่ อิทธิพลที่ใช้เพื่อควบคุมในขั้นตอนของกระบวนการ และขั้นตอนของการตัดสินในงานวิจัยนี้ได้เสนอแนะว่า หากได้มีการ

ควบคุมในขั้นตอนของกระบวนการ (Process Control) อย่างต่อเนื่องรัดกุมดีแล้ว ผู้โต้แย้งหรือ คู่กรณีก็ยอมที่จะยกเลิกการควบคุมในขั้นตอนของการตัดสินใจ (Decision Control) ด้วย หรือกล่าวอีก นัยหนึ่ง คือ ผู้โต้แย้งหรือคู่กรณีจะรับรู้ว่าการกระบวนการในการระงับข้อพิพาทมีความยุติธรรมก็ ต่อเมื่อตนเองมีอิทธิพลในการควบคุมทางด้านกระบวนการ เช่น สามารถควบคุมเวลาในการ นำเสนอหลักฐานหรือข้อโต้แย้งต่างๆ ได้ เป็นต้น และหากมีการควบคุมในขั้นตอนของ กระบวนการเป็นอย่างดีแล้ว ก็ไม่จำเป็นต้องมีการควบคุมในขั้นตอนการตัดสินใจอีก ผลกระทบที่เกิด จากการควบคุมในด้านกระบวนการดังกล่าวถูกเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าผลกระทบของกระบวนการที่ ยุติธรรม (Fair Process Effect) หรือ ผลกระทบของความคิดเห็นที่เกิดขึ้นในกระบวนการ (Voice Effect) ซึ่งเป็นหนึ่งในข้อค้นพบที่ได้รับการพิสูจน์มากที่สุดในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความยุติธรรม Thibaut and Walker ได้กล่าวว่า การควบคุมทางด้านกระบวนการ ก็คือ ความยุติธรรมด้าน กระบวนการขององค์กร

แม้ว่า Thibaut and Walker จะเป็นผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรม ด้านกระบวนการ แต่ในความเป็นจริงแล้ว การศึกษาวิจัยของพวกเขาได้เน้นในเรื่องของปฏิกริยา ตอบสนองของผู้โต้แย้งหรือคู่กรณีที่มีต่อกระบวนการทางกฎหมายมากกว่า แม่ว่านักวิชาการจะให้ ความสนใจและให้ความสำคัญในเรื่องความยุติธรรมและกฎหมายอย่างต่อเนื่อง แต่ Leventhal et al. ก็ได้รับการกล่าวถึงในฐานะเป็นผู้ที่นำแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการซึ่งใช้ ในบริบทของกฎหมายไปประยุกต์ใช้ในบริบทอื่นๆ เช่น บริบทขององค์กร เป็นต้น (Leventhal, 1980) และยังสามารถขยายผลการศึกษาไปยังเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยชีวิตต่างๆ ของการรับรู้ความยุติธรรม ด้านกระบวนการขององค์กรที่ไม่ปรากฏอยู่ในแนวคิดเรื่องการควบคุมทางด้านกระบวนการของ Thibaut and Walker อีกด้วย อนึ่ง ทฤษฎีของ Leventhal ได้ระบุเกี่ยวกับปัจจัยชีวิต 6 ประการที่ กระบวนการต่างๆ พึงมีหากต้องการให้บุคคลเกิดการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการของ องค์กร โดยกระบวนการนั้นควรจะ 1) นำไปประยุกต์ใช้อย่างสม่าเสมอกับบุคคลกลุ่มต่างๆ และ ในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน 2) เป็นกระบวนการที่ปราศจากอคติ เช่น จะต้องแน่ใจว่า บุคคลภายนอก หรือบุคคลที่สาม (Third-Party) ไม่มีผลประโยชน์ในเรื่องดังกล่าว เป็นต้น 3) มั่นใจว่ามีข้อมูลที่ ถูกต้องแม่นยำ และใช้ข้อมูลนั้นในการตัดสินใจ 4) มีวิธีการในการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจ ที่ไม่โปร่งใส มีข้อบกพร่อง หรือไม่ถูกต้อง 5) ปฏิบัติตามมาตรฐานทางด้านมนุษยธรรม ศีลธรรม และจริยธรรมที่มีอยู่ในสังคม และ 6) มั่นใจว่าความคิดเห็นของบุคคลกลุ่มต่างๆ ที่ได้รับผลกระทบ จากการตัดสินใจจะต้องได้รับการพิจารณาและชี้แจง

3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับ องค์กร งานวิจัยใหม่ๆ เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมุ่งศึกษาวิจัยในประเด็น

ความสำคัญทางด้านคุณภาพของวิธีการปฏิสัมพันธ์ที่องค์การปฏิบัติต่อบุคคลในกระบวนการต่างๆ ขององค์การ Bies and Moag (1986) ได้กล่าวถึงมุมมองของการรับรู้ความยุติธรรมในด้านนี้ว่าเป็น การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ (Interactional Justice) และจากการศึกษาวิจัยในปัจจุบัน ได้จำแนกการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับ องค์การออกเป็น 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล (Interpersonal Justice) ซึ่งเป็นการสะท้อนระดับของความสุภาพ การให้เกียรติ และการให้ ความเคารพที่บุคคลในองค์การได้รับจากการปฏิบัติโดยผู้มีอำนาจหน้าที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการ กำหนดกระบวนการต่างๆ ในองค์การหรือผู้ที่ทำหน้าที่ในการตัดสินใจด้านผลตอบแทนของ องค์การ และ 2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) มุ่งที่การอธิบาย และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในองค์การแก่บุคคลในเรื่องเกี่ยวกับเหตุผลในการนำกระบวนการ ต่างๆ มาใช้ หรือเหตุผลในการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ

2.2.1.3 องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความ ยุติธรรมในองค์การในปัจจุบันได้จำแนกประเภทของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การไว้ ดังนี้

1. องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนของ องค์การ องค์ประกอบแรกของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการ แบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ หมายถึง ความคิดของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการจัดสรร หรือแบ่งปันผลตอบแทน ผลลัพธ์ หรือรางวัลขององค์การ ซึ่งมีลักษณะเหมือนกับรูปแบบอื่นๆ ของ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ คือ สามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ในด้านค่านิยมขององค์การที่มี ความน่าเชื่อถือ ค่านิยมเหล่านี้ ได้แก่ กฎระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินใจ ความยุติธรรม โดยหลักเกณฑ์ที่เป็นรากฐานของการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปัน ผลตอบแทนขององค์การ ได้แก่ 1) ความเป็นธรรม (Equity) 2) ความเสมอภาค (Equality) และ 3) ความต้องการ (Need) (Muchinsky, 2003: 315 - 317)

1.1 ความเป็นธรรม (Equity) หลักเกณฑ์ความเป็นธรรมเกี่ยวข้องกับการ ที่บุคคลได้รับผลตอบแทนหรือรางวัลที่เหมาะสมกับสิ่งที่ตนเองได้สร้างสรรค์หรือทุ่มเทให้กับ องค์การ ตัวอย่างเช่น องค์การต้องการส่งพนักงาน 2 คนเข้ารับการศึกษาอบรมในหลักสูตรที่มี ค่าใช้จ่ายสูง และประโยชน์ต่อการพัฒนาทักษะการบริหารงาน ในการใช้หลักเกณฑ์ความเป็นธรรม องค์การตัดสินใจที่จะส่งพนักงานทั้ง 2 คนเข้ารับการศึกษาอบรมโดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน และพนักงานจะได้รับการพิจารณาถึงสิ่งที่ตนเองได้ทุ่มเทให้กับองค์การในแง่ของความสามารถ ความพยายามและศักยภาพของพนักงานที่สามารถก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งในระดับสูงขององค์การ

พนักงานจึงจะได้รับการคัดเลือกให้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรนี้ ในกรณีนี้ ความยุติธรรม คือ การที่พนักงานที่มีความสามารถมากที่สุดและมีความเหมาะสมได้ถูกเสนอให้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตร

1.2 ความเสมอภาค (Equality) หลักเกณฑ์ความเสมอภาคเกี่ยวข้องกับการที่บุคคลทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการได้รับผลตอบแทนหรือรางวัลโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น ความสามารถ เชื้อชาติ รูปร่างหน้าตา เป็นต้น แนวทางในการนำหลักเกณฑ์ความเสมอภาคมาใช้ในการตัดสินใจเลือกวิธีในการคัดเลือก คือ ทำการตัดสินใจโดยวิธีการสุ่ม เมื่อองค์การยังไม่ได้ตัดสินใจเลือกวิธีการในการคัดเลือก ควรนำหลักเกณฑ์ความเสมอภาคมาประยุกต์ใช้ ในตัวอย่างนี้ มีพนักงาน 2 คนที่มีสิทธิ์เข้ารับการฝึกอบรม ดังนั้น พนักงานทั้งหมดจะถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม เช่น แบ่งตามเพศ เป็นต้น จากนั้น องค์การจะทำการคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่สุดทั้งเพศชายและเพศหญิงให้เข้ารับการฝึกอบรม การคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมที่สุด จะพิจารณาโดยใช้หลักเกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity) ส่วนการคัดเลือกพนักงานเพศชายและเพศหญิงกลุ่มละ 1 คน จะพิจารณาโดยใช้หลักเกณฑ์ความเสมอภาค (Equality) ในกรณีนี้ ความยุติธรรม คือ พนักงาน 2 คน จากเพศชายและเพศหญิงได้ถูกเสนอให้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตร

1.3 ความต้องการ (Need) หลักเกณฑ์ความต้องการเกี่ยวข้องกับการที่ผลตอบแทนหรือรางวัลนั้นจะต้องจัดสรรและแบ่งปัน โดยพิจารณาจากพื้นฐานความต้องการของแต่ละบุคคล องค์การจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับความต้องการของบุคคลแต่ละคน ให้บุคคลได้รับในสิ่งที่เขาต้องการเพื่อก่อให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรม ในตัวอย่างนี้ ก่อนอื่น องค์การต้องทำการคัดเลือกพนักงาน 2 คนที่มีความต้องการมากที่สุดที่จะพัฒนาทักษะในด้านวิชาชีพ โดยอาศัยการฝึกอบรมในหลักสูตรนี้ ซึ่งจะไม่พิจารณาถึงความแตกต่างในด้านอื่นๆ เช่น เพศ เป็นต้น ในกรณีนี้ ความยุติธรรม คือ พนักงาน 2 คนที่มีความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรมากที่สุดได้รับการคัดเลือกให้เข้าร่วมในการฝึกอบรม

หากพิจารณาจะพบว่า บุคคลแต่ละคนจะมีความคิดเห็นที่ต่างกันในด้านหลักเกณฑ์ที่นำมาใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินใจเลือกความยุติธรรมว่า หลักเกณฑ์ใดเป็นหลักเกณฑ์ที่มีความยุติธรรมมากที่สุด ในตัวอย่างข้างต้น แนวทางในการคัดเลือกพนักงานเพื่อเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรมีหลายแนวทางที่สามารถนำไปใช้ได้ แนวทางหนึ่ง คือ องค์การอาจจะแบ่งพนักงานออกเป็นกลุ่ม โดยกลุ่มหนึ่งอาศัยความสามารถของพนักงานเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกกลุ่มหนึ่งอาศัยความต้องการของพนักงานเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเลือก เช่น หากพนักงานที่มีความสามารถมากที่สุดเป็นเพศหญิง พนักงานที่ถูกคัดเลือกอีกคนหนึ่งอาจเป็นพนักงานเพศชายที่มีความต้องการใน

การเข้ารับการศึกษาอบรมในหลักสูตรมากที่สุด ซึ่งการคัดเลือกพนักงานในการเข้ารับการศึกษาอบรมต้องอาศัยหลักเกณฑ์ที่เป็นรากฐานของความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร ได้แก่ความเป็นธรรม (Equity) ความเสมอภาค (Equality) และความต้องการ (Need) อย่างไรก็ตามบุคคลอาจกล่าวว่าการคัดเลือกพนักงานในการเข้ารับการศึกษาอบรมขององค์กรไม่มีความยุติธรรม หากใช้หลักเกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity) และหลักเกณฑ์ความต้องการ (Need) ในการคัดเลือกแต่ควรใช้หลักเกณฑ์ความต้องการหรือหลักเกณฑ์ความเสมอภาค (Equality) เพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่งดีกว่า ความคิดเห็นที่ขัดแย้งเหล่านี้อาจเกิดขึ้นจากพนักงานที่มีความสามารถมากที่สุดแต่ไม่ต้องการเข้ารับการศึกษาอบรมในหลักสูตร อีกแนวทางหนึ่งที่สามารถนำไปใช้ในการคัดเลือกพนักงานเพื่อเข้ารับการศึกษาอบรมได้ คือ กำหนดให้การศึกษาอบรมในหลักสูตรนี้เป็นรางวัลแก่พนักงานที่มีศักยภาพเพียงพอที่จะกลายเป็นบุคลากรที่ดีที่สุดขององค์กรได้ ด้วยวิธีนี้น่าจะเป็นวิธีที่ทำให้ความสามารถของบุคลากรในองค์กรเพิ่มมากขึ้น

ความคิดเห็นที่แตกต่างกันของบุคคลในการพิจารณาว่าอะไรคือความยุติธรรม และอะไรคือความไม่ยุติธรรมในด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กรถือเป็นเรื่องปกติ หากหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กรอยู่บนพื้นฐานด้านค่านิยมของบุคคลแล้วหลักเกณฑ์ที่นำมาใช้จะไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่ามีความถูกต้องหรือไม่ถูกต้องอย่างไร โดยทั่วไป องค์กรจะจัดการกับความแตกต่างด้านความคิดเห็นด้วยการใช้มติเอกฉันท์ในการกำหนดหลักเกณฑ์ที่มีความยุติธรรมมากที่สุดและมีความเหมาะสมเพื่อนำมาใช้ในองค์กร หรือใช้วิธีการแบ่งปันผลตอบแทนที่แตกต่างกันโดยใช้หลักเกณฑ์ที่แตกต่างกัน Leung (1997) ได้ระบุถึงความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมกับการแบ่งปันผลตอบแทนไว้ว่า บางวัฒนธรรม เช่น ในทวีปอเมริกาเหนือ มีแนวโน้มทางค่านิยมแบบ Individualism ซึ่งให้ความสำคัญกับความสนใจ ความต้องการ และเป้าหมายของแต่ละบุคคล ส่วนวัฒนธรรมอื่น เช่น ในทวีปเอเชีย มีแนวโน้มทางค่านิยมแบบ Collectivism ซึ่งให้ความสำคัญกับความสนใจ ความต้องการ และเป้าหมายของแต่ละกลุ่ม ในวัฒนธรรมแบบ Individualism นิยมใช้หลักเกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity) ในการแบ่งปันผลตอบแทน เนื่องจากเป็นวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับการแข่งขัน และการแสวงหาความสำเร็จให้กับตนเอง (Self-Gain) ส่วนวัฒนธรรมแบบ Collectivism นิยมใช้หลักเกณฑ์ความเสมอภาค (Equality) ในการแบ่งปันผลตอบแทน เนื่องจากเป็นวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับการแบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกัน ความสามัคคี และความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน Kabanoff (1997) ได้กล่าวว่าความแตกต่างของหลักเกณฑ์ที่แต่ละชาติเลือกใช้เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการแบ่งปันรางวัลหรือผลตอบแทนนั้นขึ้นอยู่กับพื้นฐานด้านค่านิยมแบบ Individualism หรือ Collectivism ด้วย

สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานภายในองค์กรนั้น บ่อยครั้งเป็นการยากที่จะได้มติดอก นั้นทั้งในด้านความยุติธรรม และในทางปฏิบัติก็เป็นการยากที่จะนำมาซึ่งความยุติธรรมในองค์กร จากการอาศัยมุมมองที่หลากหลายของบุคคลในด้านองค์ประกอบของความยุติธรรม เนื่องจากปัจจัย ด้านบุคคลที่มีความแตกต่างกัน เช่น บุคลิกภาพ ลักษณะนิสัย ทักษะ และพฤติกรรมของบุคคล เป็นต้น รวมทั้งปัจจัยด้านองค์กรที่มีความแตกต่างกัน เช่น ลักษณะงาน รูปแบบองค์การ บรรยากาศ และวัฒนธรรมภายในองค์กร เป็นต้น

2. องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร องค์ประกอบที่สองของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้าน กระบวนการขององค์กร หมายถึง ความคิดของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในด้านวิธีการหรือ กระบวนการขององค์กรที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์หรือผลตอบแทน โดยเกี่ยวข้องกับ การรับรู้ความยุติธรรมในด้านนโยบายและกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจ ความแตกต่างที่ สำคัญระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กรกับการรับรู้ความ ยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร คือ ความแตกต่างระหว่างรายละเอียด (Content) กับ กระบวนการ (Process) ซึ่งเป็นพื้นฐานในเรื่องมุมมองด้านปรัชญาหลายๆ มุมมองในการศึกษาเรื่อง การรับรู้ความยุติธรรม

Folger and Greenberg (1985) ได้จำแนกการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ขององค์กรออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ มิติที่หนึ่ง ซึ่งให้ความสำคัญกับบทบาทในการแสดงความคิดเห็น (Voice) ของบุคคลที่เกิดขึ้นในกระบวนการ โดยบุคคลจะรู้ว่ากระบวนการที่นำมาใช้มีความ ยุติธรรมก็ต่อเมื่อบุคคลได้มีโอกาสในการเสนอความคิดเห็น ข้อมูลหรือมีอิทธิพลในกระบวนการ ตัดสินใจ พบว่า ระดับของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจโดยบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับระดับของ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการของบุคคลในองค์กร

มิติที่สอง ให้ความสำคัญกับโครงสร้างองค์ประกอบของกระบวนการ โดย พิจารณาว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรเป็นหน้าที่หนึ่งซึ่งเพิ่มเข้ามา ซึ่ง หลักเกณฑ์ที่ใช้ในกระบวนการนั้นอาจได้รับการปฏิบัติหรือถูกล่วงละเมิด โดยหลักเกณฑ์ที่ นำมาใช้ในกระบวนการและการตัดสินใจด้านต่างๆ ควรกระทำอย่างเป็นขั้นตอน มีความสม่ำเสมอ ปราศจากอคติส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อมูลที่ถูกต้องเท่าที่จะสามารถหามาได้ และผลลัพธ์ที่ได้ จะต้องสามารถปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

ในการประยุกต์ใช้แนวคิดการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร ขอ ยกตัวอย่างในการนำไปใช้กับระบบการคัดเลือกบุคลากร ผู้สมัครที่ได้รับการคัดเลือกควรผ่าน กระบวนการในการคัดเลือกที่มีความยุติธรรมในหลายองค์ประกอบ โดยแบบทดสอบที่ใช้ในการ

คัดเลือกควรมีความเกี่ยวข้องกับงาน และให้โอกาสผู้สมัครในการแสดงความรู้ความสามารถ และควรให้คะแนนผู้สมัครแต่ละคนโดยใช้หลักเกณฑ์การให้คะแนนที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้ ผู้สมัครควรได้รับทราบข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับคุณสมบัติต่างๆ ของตนในการสมัคร ในเวลาที่เหมาะสม ควรให้ข้อมูลแก่ผู้สมัครตามความเป็นจริง และควรปฏิบัติต่อผู้สมัครในกระบวนการประเมินผลด้วยความเคารพและให้เกียรติ มีข้อสังเกต คือ ประเด็นของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการ (Process) ในการคัดเลือกผู้สมัครเท่านั้น ไม่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ (Outcome) ที่ผู้สมัครได้รับ ไม่ว่าผู้สมัครจะได้รับการคัดเลือกหรือไม่ได้รับการคัดเลือกก็ตาม ซึ่งในเรื่องของผลลัพธ์ที่ผู้สมัครได้รับจะเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร Leventhal (1980) ได้เสนอตัวชี้วัด 6 ประการที่ทำให้กระบวนการที่นำมาใช้มีความยุติธรรม โดยกระบวนการนั้นควร 1) มีความเสมอภาค 2) ปราศจากอคติ 3) มีความถูกต้องแม่นยำ 4) สามารถแก้ไขได้ในกรณีที่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น 5) มีความครอบคลุมในประเด็นที่เกี่ยวข้อง และ 6) ตั้งอยู่บนมาตรฐานทางจริยธรรมที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป โดย Folger and Greenberg ได้ยืนยันว่าตัวชี้วัด 6 ประการของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรของ Leventhal มีความถูกต้องน่าเชื่อถือด้วยผลการศึกษาวิจัยที่เกิดขึ้นต่อมาในภายหลัง

Lind and Tyler (1988) ได้พัฒนาตัวแบบค่านิยมกลุ่ม(Group-Value Model) ของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรขึ้น เพื่อต้องการอธิบายว่า ทำไมบุคคลจึงให้คุณค่าต่อการเป็นสมาชิกหรือการเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มสังคม ตัวแบบนี้มีสมมติฐานว่าการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือสังคม ถือเป็นรางวัลทางด้านจิตใจ(Psychologically Rewarding) โดยบุคคลต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม และเป็นผู้ร่วมสร้างบรรทัดฐานที่จะคงอยู่ภายในกลุ่ม เหตุผลอีกประการหนึ่งที่บุคคลต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มคือ กลุ่มจะเป็นสิ่งที่ช่วยยืนยันถึงสถานภาพของบุคคล (Self-Affirmation) อีกทั้งกลุ่มยังช่วยในการสนับสนุนด้านกำลังใจและความรู้สึกผูกพันแก่บุคคล รวมทั้งเป็นแหล่งทรัพยากรที่สำคัญต่างๆของบุคคลด้วย Lind and Tyler ได้ระบุปัจจัยที่ก่อให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการแก่สมาชิกภายในกลุ่มไว้ 3 ประการ ได้แก่ 1) ความเป็นกลาง (Neutrality) 2) ความไว้วางใจ(Trust) และ 3) สถานภาพภายในกลุ่มของบุคคล (A Person's Standing in the Group)

2.1 ความเป็นกลาง (Neutrality) ในความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างบุคคลภายในกลุ่ม บุคคลไม่สามารถได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการเสมอไป ในทางกลับกัน บางครั้งบุคคลต้องใช้การประนีประนอมและโอนอ่อนผ่อนตามความต้องการของผู้อื่นด้วย บุคคลจะสันนิษฐานว่าสมาชิกทุกคนในกลุ่มจะได้รับผลประโยชน์อย่างยุติธรรมจากกระบวนการตัดสินใจที่มีความ

พฤติกรรมของกลุ่ม ดังนั้น ความหมายประการแรกของมุมมองค่านิยมกลุ่ม คือ บุคคลจะให้ความสำคัญกับขอบเขตความเป็นกลางของกลุ่ม ซึ่งช่วยในการแก้ไขปัญหาหรือลดความขัดแย้งของพวกเขาได้

2.2 ความไว้วางใจ (Trust) โดยธรรมชาติของการเป็นสมาชิกกลุ่มในระยะยาวจะทำให้บุคคลเกิดความใส่ใจในจุดมุ่งหมายของผู้อื่นมากยิ่งขึ้น ความไว้วางใจในที่นี้ หมายถึง ความเชื่อมั่นในจุดมุ่งหมายของผู้นำกลุ่มว่า ผู้นำกลุ่มจะปกครองกลุ่มด้วยความเมตตากรุณา และปรารถนาที่จะปฏิบัติต่อสมาชิกในกลุ่มอย่างยุติธรรมและชอบด้วยเหตุผล เนื่องจากบุคคลอาจจะต้องอยู่กับองค์การเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์การจึงขึ้นอยู่กับการทำงานที่บุคคลสามารถพยากรณ์ได้ว่าจะมีสิ่งใดเกิดขึ้นกับตนเองต่อไปในอนาคต หากบุคคลเชื่อว่าผู้นำองค์การพยายามที่จะปฏิบัติต่อตนเองอย่างยุติธรรม จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความผูกพันต่อองค์การในระยะยาวมากยิ่งขึ้น แต่เมื่อใดก็ตามที่ความไว้วางใจถูกทำลาย เช่น การให้บุคคลออกจากงานโดยไม่มีความคิด ในกรณีที่ต้องลดขนาดลง เมื่อนั้นการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การของบุคคลก็จะถูกล่วงละเมิดเช่นกัน

2.3 สถานภาพภายในกลุ่มของบุคคล (A Person's Standing in the Group) วิธีการปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกันระหว่างบุคคลในสังคม ทำให้บุคคลทราบถึงสถานภาพของตนเองภายในกลุ่มว่าอยู่ในระดับใด บุคคลที่เป็นสมาชิกภายในกลุ่มที่ได้รับการปฏิบัติจากผู้นำกลุ่มด้วยความสุภาพ ให้เกียรติ และให้ความเคารพ จะถือว่าบุคคลผู้นั้นมีสถานภาพในระดับสูงภายในกลุ่ม ในทางกลับกัน หากบุคคลที่เป็นสมาชิกภายในกลุ่มได้รับการปฏิบัติจากผู้นำกลุ่มด้วยความไม่สุภาพจะถือว่าบุคคลผู้นั้นมีสถานภาพในระดับต่ำภายในกลุ่ม และหากผู้นำกลุ่มให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของสมาชิก จะทำให้บุคคลเกิดความตระหนักในสิทธิของตนที่จะต้องได้รับการเคารพมากยิ่งขึ้น ส่วนการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของสมาชิก จะทำให้บุคคลเกิดความไม่แน่ใจในสถานภาพของตนเองภายในกลุ่ม

ตัวแบบค่านิยมกลุ่มที่กล่าวไว้ข้างต้น มีสมมติฐานว่า บุคคลจะให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ทางสังคมในระยะยาวระหว่างตนเองกับกลุ่ม และไม่พิจารณาความสัมพันธ์นั้นในระยะสั้น ดังนั้น จากตัวแบบค่านิยมกลุ่มจึงสันนิษฐานว่า การให้บุคคลดำรงสถานภาพในฐานะสมาชิกภายในกลุ่มอย่างต่อเนื่องสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางเพื่อส่งเสริมการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการของบุคคลในองค์การให้เพิ่มมากขึ้น

3. องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ องค์ประกอบที่สามของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ หมายถึง ความคิดของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมซึ่ง

ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (Interpersonal Justice) และการรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) โดยการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ หมายถึง ความคิดของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการแสดงออกผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในองค์การด้วยการให้ความสำคัญ การให้เกียรติ และให้ความเคารพต่อสิทธิของบุคคล ในฐานะที่บุคคลนั้นเป็นผู้ที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี จะส่งเสริมให้การรับรู้ความยุติธรรมของบุคคลในองค์การเพิ่มมากขึ้น ในทำนองเดียวกัน หากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น การขออภัยก็เป็นการส่งเสริมให้การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการขออภัยเป็นการแสดงความเสียใจในสิ่งที่เกิดขึ้นและเป็นการหลีกเลี่ยงผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติขององค์การที่มีต่อบุคคล Folger and Skarlicki (2001) ได้กล่าวว่า การแสดงความรู้สึกจะเสียต้นทุนน้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับกรณีที่องค์การแสดงความไม่สุภาพ การไม่คำนึงถึงความรู้สึกและไม่ใส่ใจต่อความเจ็บปวดทางอารมณ์ของพนักงานและการทำให้พนักงานได้รับความทุกข์ทรมาน ซึ่งมีแต่จะทำให้เกิดผลเสียต่อองค์การเพิ่มมากขึ้นจากการศึกษาวิจัย พบว่า บ่อยครั้งพนักงานที่พยายามทำร้ายร่างกายผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานของตนทำไปเพื่อต้องการแก้แค้น เนื่องจากการรับรู้ว่าตนเองได้รับการปฏิบัติด้วยความไม่สุภาพและไม่ยุติธรรม Folger and Skarlicki ได้สรุปในประเด็นนี้ว่า ความสุภาพมีต้นทุนต่ำกว่าที่คาดและมีประโยชน์มากกว่าที่คิด

ส่วนการรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ความคิดของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร หรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขององค์การที่บุคคลให้ความสนใจหรือต้องการทราบ บุคคลควรจะได้รับข้อมูล คำชี้แจง เหตุผล และคำอธิบายเกี่ยวกับกระบวนการขององค์การที่ใช้ในการตัดสินใจเรื่องผลตอบแทนของบุคคล โดยข้อมูลข่าวสารที่ก่อให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรมนั้น จะต้องเป็นข้อมูลข่าวสารที่มีเจตนาที่ชัดเจนปราศจากการปิดบังซ่อนเร้น มีความถูกต้อง และอยู่บนพื้นฐานของเหตุและผล เนื่องจากรูปแบบของการรับรู้ความยุติธรรมในด้านนี้เป็นการเผยแพร่หรือแบ่งปันข้อมูลข่าวสารจึงนำคำว่า ข้อมูลข่าวสาร (Informational) มาใช้เป็นคำจำกัดความของการรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสารในองค์การ

จากการศึกษาวิจัยของ Greenberg (2002) เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสารในองค์การ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานในองค์การขนาดใหญ่แห่งหนึ่งเกี่ยวกับประกาศ 2 ฉบับที่ห้ามพนักงานสูบบุหรี่ในสถานที่ทำงาน โดยประกาศทั้ง 2 ฉบับมีความแตกต่างกันในด้านของปริมาณข้อมูลที่เกี่ยวกับความจำเป็นในการห้ามพนักงานสูบบุหรี่ และระดับของปฏิสัมพันธ์ที่องค์การแสดงออกต่อพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากการประกาศ พนักงานบางคนรับรู้ข้อมูลจำนวนมากเกี่ยวกับเหตุผล

ในการประกาศห้ามสูบบุหรี่ ในขณะที่พนักงานบางคนรับรู้ข้อมูลเพียงเล็กน้อย นอกจากนั้น พนักงานบางคนยังรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความเอาใจใส่ต่อพนักงานขององค์กร เช่น องค์กรทราบว่านโยบายการงดสูบบุหรี่ในสถานที่ทำงานเป็นนโยบายใหม่ที่อาจสร้างความทรมาณให้กับพนักงานที่สูบบุหรี่ การสูบบุหรี่คือการเสพติด และยากที่จะเลิกองค์กรได้ตระหนักถึงความเป็นจริงในประการนี้เป็นอย่างดีและโปรดเข้าใจด้วยว่า องค์กรไม่มีเจตนาที่จะให้พนักงานต้องทรมาณเป็นต้น ในขณะที่พนักงานบางคนรับรู้ข้อความที่แสดงถึงความไม่เอาใจใส่ต่อพนักงานขององค์กร เช่น องค์กรตระหนักดีว่าเป็นการยากที่พนักงานจะเลิกสูบบุหรี่ แต่การกำหนดนโยบายงดสูบบุหรี่ในสถานที่ทำงานจะสร้างผลประโยชน์ให้กับองค์กรได้ดีที่สุด และแน่นอน การคำนึงถึงธุรกิจขององค์กรต้องมาเป็นอันดับแรก เป็นต้น ทั้งนี้ที่มีการประกาศใช้นโยบายนี้ พนักงานทั้งหมดได้ถูกสำรวจในด้านการยอมรับนโยบายงดสูบบุหรี่ในสถานที่ทำงาน แม้ว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมในการสูบบุหรี่อย่างหนักจะไม่สามารถยอมรับนโยบายนี้ได้ในระยะแรก แต่หลังจากที่องค์กรได้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่แสดงถึงความเอาใจใส่ต่อความรู้สึกของพนักงานมากขึ้น พนักงานเหล่านี้ก็เกิดการยอมรับนโยบายนี้ได้มากขึ้นเช่นกัน ในทางกลับกัน พนักงานที่ไม่สูบบุหรี่สามารถยอมรับนโยบายนี้ได้โดยง่ายไม่ว่าองค์กรจะเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่แสดงถึงความเอาใจใส่ต่อความรู้สึกของพนักงานหรือไม่ก็ตาม อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ตามพนักงานทุกคนในองค์กรไม่ว่าจะสูบบุหรี่หรือไม่ ต่างก็ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่แสดงถึงความเอาใจใส่ต่อความรู้สึกของพนักงาน

สรุปได้ว่า องค์กรประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในแต่ละองค์ประกอบต่างก็ช่วยส่งเสริมการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในด้านต่างๆ ของบุคคลให้มากขึ้น เมื่อพิจารณาจากแนวคิดของนักวิชาการแต่ละท่านเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ในการวิจัยนี้สามารถสรุปองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยจำแนกออกเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน หมายถึง การแปลความหมายข้อมูลของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการจัดสรรหรือแบ่งปันผลตอบแทน ผลลัพธ์ หรือรางวัลของมหาวิทยาลัย โดยมีหลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนของมหาวิทยาลัย โดยมีหลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร ได้แก่ 1) ความเป็นธรรม (Equity) หลักเกณฑ์ความเป็นธรรม หมายถึง การที่พนักงานได้รับผลตอบแทนหรือรางวัลที่เหมาะสมกับสิ่งที่ตนเองได้สร้างสรรค์หรือทุ่มเทให้กับองค์กร 2) ความเสมอภาค (Equality) หลักเกณฑ์ความเสมอ

ภาคหมายถึง การที่พนักงานทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการได้รับผลตอบแทนหรือรางวัลโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล และ 3) ความต้องการ (Need) หลักเกณฑ์ความต้องการ หมายถึง การที่ผลตอบแทนหรือรางวัลนั้นจะต้องจัดสรรโดยพิจารณาพื้นฐานความต้องการของพนักงานแต่ละคน

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

3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร หมายถึง การแปลความหมายข้อมูลของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการแสดงออกของผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในมหาวิทยาลัยด้วยการให้ความสำคัญ การให้เกียรติ และให้ความเคารพต่อสิทธิของพนักงาน ในฐานะที่พนักงานนั้นเป็นผู้ที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

4. การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การแปลความหมายข้อมูลของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการของมหาวิทยาลัย การตัดสินใจเรื่องผลตอบแทนของพนักงานที่พนักงานให้ความสำคัญหรือต้องการทราบ โดยข้อมูลข่าวสารที่ก่อให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรมนั้น จะต้องเป็นข้อมูลข่าวสารที่มีเจตนาที่ชัดเจนปราศจากการปิดบังซ่อนเร้น มีความถูกต้อง และอยู่บนพื้นฐานของเหตุและผล

2.2.2 ความพึงพอใจในงาน

2.2.2.1 ความหมายความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน เป็นอารมณ์หรือความรู้สึกของบุคคลที่ตอบสนองต่อบริบทของการทำงาน หรืออาจมองได้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นเจตคติ ซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมการทำงาน โดยผู้ที่มีความพึงพอใจแสดงว่าเป็นผู้ที่ชอบมากกว่าไม่ชอบงานที่ทำอยู่ (Jewell.1998: 211) George; & Jones. (2002: 74) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นการสะสมของความรู้สึกและความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน โดยระดับความพึงพอใจในงานสามารถบอกได้ถึงช่วงของความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงาน โดยบุคคลสามารถมีเจตคติที่ดีต่องานที่ทำได้หลากหลายแง่มุม

Locke (1976) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่าเป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ทางบวกที่บุคคลมีต่องาน สามารถประเมินได้จากงานที่ปฏิบัติ หรือประสบการณ์การทำงาน

Spector (1997) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานคือความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกที่บุคคลนั้นมีต่องาน ซึ่งสามารถประเมินได้ว่าชอบหรือไม่ชอบในงานที่ปฏิบัติ

Flecher (2001) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของพยาบาลเกี่ยวกับทัศนคติและประสบการณ์ที่เกิดจากการทำงาน

Robbins (2001) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน ว่าหมายถึง ทัศนคติที่บุคคลมีต่องาน ถ้าบุคคลมีทัศนคติทางบวก ผู้นั้นจะมีความพึงพอใจในงานสูง แต่ถ้ามีทัศนคติทางลบบุคคลก็จะไม่มีความพึงพอใจในงาน

Shaver and Lacey (2003) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานของพยาบาลไว้ว่าเป็นความรู้สึกของพยาบาลที่มีต่อผู้บริหาร และมีความต้องการปฏิบัติกรพยาบาลในฐานะที่เป็นอาชีพอย่างหนึ่ง

สรุป ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ เป็นความรู้สึกที่ได้รับจากการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ สะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมในการทำงานว่า พอใจ ไม่พอใจ มีความสุขหรือไม่มีความสุข

2.2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

มีแนวคิดทฤษฎีที่แสดงความพึงพอใจงาน 2 กลุ่มทฤษฎี คือ กลุ่มทฤษฎีเชิงเนื้อหา ซึ่งมองความต้องการของบุคคลจากการกระทำ โดยเราสามารถคาดคะเนความต้องการจากการกระทำของบุคคลนั้น ตัวอย่างเช่น ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow's Theory) และทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก; และคณะ (Herzberg Theory) อีกกลุ่มหนึ่งเป็นกลุ่มทฤษฎีเชิงกระบวนการ ในกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับกระบวนการที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานมากกว่าจะให้ความสำคัญของความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน โดยมองถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน เช่น ความคาดหวัง ความต้องการ ค่านิยม เป็นต้น ตัวอย่างทฤษฎีในกลุ่มนี้คือ ทฤษฎีความเสมอภาค ทฤษฎีกลุ่มอ้างอิง และทฤษฎีความต้องการและการตอบสนองค่านิยม โดยนักวิชาการทั้ง 2 กลุ่ม มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

มีนักวิชาการ และนักศึกษาในสาขาต่างๆ ทำการศึกษาค้นคว้า และตั้งเป็นทฤษฎีไว้มากมายในที่นี้จะขอกล่าวเฉพาะทฤษฎีที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีการจูงใจ ของมาสโลว์

ทฤษฎีการจูงใจของ Maslow (1954) ซึ่งได้ให้ทัศนะว่ามนุษย์เรามีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ และความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งที่จูงใจอีกต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งที่จูงใจต่อไป มาสโลว์ได้จัดลำดับชั้นของความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of needs) ออกเป็น 5 ชั้นคือ

ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย มาสโลว์ชี้ให้เห็นว่าบุคคลใดก็ตามที่ยังอยู่ในภาวะการขาดแคลนอาหาร ความปลอดภัย การเข้าสังคม และความมีชื่อเสียงแล้ว บุคคลนั้นจะมีความต้องการในเรื่องอาหารมากกว่าสิ่งใด

ความต้องการทางด้านความปลอดภัย เป็นความต้องการที่อยู่ระดับสูงขึ้นไป จะมีความสำคัญก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย เช่นความเจ็บป่วย ความสูญเสียทางเศรษฐกิจ และเมื่อพิจารณาจากทัศนะของฝ่ายบริหารแล้ว ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะหมายถึง การให้ความแน่นอนหรือการรับประกันต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานและการส่งเสริม เพื่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงินแก่ผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งในปัจจุบันนี้จะเห็นได้ว่าความต้องการของสหภาพแรงงานที่มีต่อฝ่ายบริหารนั้น นอกจากความต้องการที่เกี่ยวกับการเพิ่มผลตอบแทนทางการเงินให้สูงขึ้นแล้วยังมีความต้องการเกี่ยวกับความมั่นคงของงาน และผลประโยชน์พิเศษอื่นๆ อีกด้วย

ความต้องการทางด้านสังคม เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมก็จะเริ่มเป็นสิ่งที่จูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมคนตามปกติคนมีลักษณะนิสัยชอบอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความต้องการทางด้านนี้ จึงเป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ คนต้องการเพื่อนไม่ว่าจะเป็นเพื่อนบ้านหรือเพื่อนร่วมงาน

ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นหรือมีชื่อเสียง เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ความสามารถ มีความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่อง

สรรเสริญ มีเกียรติ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับนับถือของผู้อื่น และความต้องการทางด้านสถานภาพ เป็นต้น

ความต้องการที่จะให้เกิดความสำเร็จความสมหวังในชีวิตของตนเองความต้องการประเภทนี้เป็นความต้องการระดับสูงสุดเป็นความต้องการที่ยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง ความต้องการชนิดนี้มีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสำเร็จที่บุคคลได้รับลำดับขั้นต้นๆ ที่ผ่านมา เพราะเมื่อบุคคลได้รับความสำเร็จในระดับต้นๆ ที่ผ่านมาจะเกิดความมานะและเห็นว่าความต้องการในระดับถัดๆ ไป เป็นสิ่งท้าทายที่จะต้องเอาชนะให้ได้ เช่น ความต้องการได้ยศได้ตำแหน่งสูงสุด เป็นต้น

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

Herzberg, Mansner and Synderman (1959) ได้เสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน และความไม่พึงพอใจในงาน โดยรายละเอียดของทฤษฎี 2 ปัจจัยมีดังนี้

2.1 ปัจจัยกระตุ้น (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่ทำให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มี 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน (Work achievement) หมายถึง ผลของงานที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย ได้รับการเชื่อถือไว้วางใจ และได้รับการสนับสนุนจากผู้อื่น
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Job advancement) หมายถึง การที่ได้มีโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งได้มีโอกาสเข้ารับการอบรม ดูงาน ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่ม และได้รับวุฒิสูงขึ้น
4. ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) ภาระหน้าที่ที่ปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ
5. ลักษณะของงาน (Job attributer) ประเภทของงานที่มีความท้าทายและน่าสนใจอยากปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคคล

2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้ามีปัจจัยเหล่านี้ในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่พึงพอใจในงานได้ โดยมี 5 ประการ คือ

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

2.2.2.3 ปัจจัยในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

นักวิชาการหลายท่าน ได้อธิบายถึงปัจจัยในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานไว้ ดังต่อไปนี้

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

1. ความสำเร็จของงาน (Work achievement) หมายถึง ผลของงานที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย ได้รับการเชื่อถือไว้วางใจ และได้รับการสนับสนุนจากผู้อื่น
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Job advancement) หมายถึง การที่ได้มีโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งได้มีโอกาสเข้ารับการอบรม ดูงาน ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่ม และได้รับวุฒิสูงขึ้น
4. ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) ภาระหน้าที่ที่ปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ
5. ลักษณะของงาน (Job attributer) ประเภทของงานที่มีความท้าทายและน่าสนใจอยากปฏิบัติงานที่ตรงกับความรูความสามารถของบุคคล
6. นโยบายและการบริหาร (Policy and administration) หมายถึง หลักการแผนการหรือแนวทางของการปฏิบัติงานที่นำไปสู่เป้าหมายที่ชัดเจน

7. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง การวินิจฉัย สั่งการ การมอบหมายงาน การควบคุม กำกับ นิเทศ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

8. เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ (Salary) หมายถึง รายได้ประจำ และค่าตอบแทนประเภทอื่นนอกเหนือจากเงินเดือน

9. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) หมายถึง การมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา

10. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions) สภาพแวดล้อมทั่วไปที่เป็นองค์ประกอบภายนอกซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

Vroom (1964) กล่าวว่า มติของปัจจัยในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน มี 6 ด้าน คือ

1. การนิเทศงาน (Supervision) เป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการบังคับบัญชา หรือการนิเทศงาน

2. กลุ่มผู้ร่วมงาน (The work group) หมายถึงความร่วมมือกันในการทำงาน การมีหัวหน้างานที่เป็นมิตรจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน

3. ลักษณะงาน (Job content) หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับงานหรือรายละเอียดในหน้าที่การงาน

4. เงินเดือน หรือค่าจ้าง (Salary and Wages) ในด้านของความเหมาะสมและยุติธรรม

5. โอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง (Promotional opportunities) ตามความคาดหวังที่ต้องการ

6. ชั่วโมงการทำงาน (Hour of work) ครอบคลุมถึงความสามารถในการใช้เวลาว่างที่เหลือจากงานในการทำกิจกรรมอื่นๆ

Smith, Kendell and Hulin (1969 cited in Luthan, 1995) ได้แสดงมติปัจจัยในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานมี 5 ประการ คือ

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

2. ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ความพึงพอใจต่อรายได้ที่ได้รับจากค่าตอบแทนในการทำงาน

3. โอกาสก้าวหน้า (Promotion opportunities) หมายถึง ความพึงพอใจอันเกิดจากการได้รับโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม

4. การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง ความพึงพอใจในการบังคับบัญชาในด้านของความสามารถ ความช่วยเหลือเกี่ยวกับเทคนิคในการทำงาน

5. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) หมายถึง ความพึงพอใจในบรรยากาศของการทำงานร่วมกันเป็นทีม การได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

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

1. ความพึงพอใจในงานภายนอก (Extrinsic satisfaction) เป็นความพึงพอใจในงานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการจากการทำงาน เป็นผลจากการจ้างงานภายในองค์กร ประกอบด้วย ความยุติธรรมของสภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรในการพิจารณาความดีความชอบ การออกนโยบายต่างๆ ความปลอดภัยในการทำงาน รางวัลตอบแทนด้านการเงิน เช่น เงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทนพิเศษต่างๆ

2. ความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal satisfaction) เป็นความพึงพอใจของบุคคลที่แสดงออกถึงความต้องการที่จะมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นภายในองค์กร ต้องการให้บุคคลอื่นเข้าใจปัญหาและความยากลำบากในการปฏิบัติงานและการมีโอกาสได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

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

4. ความพึงพอใจในงานภายใน (Intrinsic satisfaction) เป็นความพึงพอใจที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ การได้มีโอกาสใช้ความรู้ ทักษะความสามารถอย่างเต็มที่ ได้ทำสิ่งที่สำคัญและมีคุณค่า ทำทายการทำงาน รวมทั้งมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน และมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

Locke (1976) ได้เสนอปัจจัยในการทำงานที่ไว้วัดความพึงพอใจในงานไว้ 9 ประการ คือ

1. งาน ได้แก่ ความยากง่าย ความท้าทาย และปริมาณที่เหมาะสม
2. ค่าตอบแทนต้องมีความยุติธรรม และเท่าเทียมในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานประเภทเดียวกัน และคุณสมบัติเหมือนกัน

3. ความก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งอย่างมีหลักการและยุติธรรม

4. การได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน

5. ผลประโยชน์ที่เกื้อกูล ได้แก่ บ้านหนึ่ง บ้านญาติ สวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล การให้วันหยุด

6. สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน เวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน

7. หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา ได้แก่ รูปแบบการนิเทศงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ และทักษะในการบริหารงาน

8. ผู้ร่วมงาน ที่มีความรู้ความสามารถ มีการช่วยเหลือกัน และมีไมตรีจิตอันดี

9. องค์กรและการจัดการ ได้แก่ นโยบาย การบริหารงานภายในองค์กร

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

1. ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นเงินและผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

2. ความเป็นอิสระ (Autonomy) หมายถึง ปริมาณงานที่สามารถทำได้โดยมีอิสระได้ใช้ความคิดริเริ่มของตนเอง โดยที่หน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติและผู้บังคับบัญชามีเปิดโอกาสให้ทำและได้รับการยอมรับ

3. การกำหนดภาระหน้าที่ (Task requirement) หมายถึง ประเภทของงานและลักษณะงาน รวมถึงความยากง่ายในงานที่ปฏิบัติ

4. นโยบายขององค์กร (Organization policies) หมายถึง นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน

5. การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) หมายถึง การมีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกวิชาชีพของตนเอง และของบุคคลอื่น รวมทั้งการเห็นประโยชน์ของงาน

6. สถานภาพของวิชาชีพ (Professional status) หมายถึง ความรู้สึกถึงความสำคัญของวิชาชีพทั้งในมุมมองของตนเอง และของผู้อื่น รวมทั้งการเห็นประโยชน์ของงาน

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

(1974) ที่พัฒนามาจากทฤษฎีความต้องการของ Maslow เพื่อใช้ประเมินความพึงพอใจในงาน เป็น 8 ด้าน คือ

1. สิ่งตอบแทนภายนอก (Extrinsic reward) หมายถึง ค่าจ้าง เงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษที่ได้รับจากการทำงาน
2. ตารางเวลาปฏิบัติงาน (Scheduling) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน การแลกเปลี่ยนเวร การปฏิบัติงานในวันธรรมดา วันหยุดประจำสัปดาห์ ค่าชดเชยในการอยู่เวรวันหยุด
3. ความสมดุลระหว่างงานกับครอบครัว (Family/work balance) หมายถึง เวลาในการทำงานกับเวลาที่ทำให้ครอบครัวมีความเหมาะสม ได้แก่ การทำงานล่วงเวลา การลาคลอด การดูแลเลี้ยงดูบุตร เป็นต้น
4. ผู้ร่วมงาน (Co-workers) หมายถึง บุคลากรในทีมสุขภาพและบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลทุกระดับในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานร่วมกัน
5. การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) หมายถึง โอกาสและการมีส่วนร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมและวิชาชีพในขณะที่ทำงานและหลังกลับจากทำงาน
6. โอกาสในวิชาชีพ (Professional opportunities) หมายถึง โอกาสและการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกับแผนก สถาบันการศึกษาและองค์การวิชาชีพรวมทั้งการมีส่วนร่วมในการทำวิจัย การเขียนบทความและเผยแพร่ผลงานวิชาการ
7. การยกย่องชมเชย/การยอมรับ (Praise/Recognition) หมายถึง ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้ใกล้ชิดและเพื่อนร่วมงาน และความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือเพื่อนร่วมงาน
8. การควบคุม/ความรับผิดชอบ (Control/Responsibility) หมายถึง การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานและองค์การในการควบคุมการทำงาน และมีความรับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย วางแผน และตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่างๆ เป็นต้น

Spector (1997) ได้วิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ไว้เป็น 9 ด้าน คือ

1. ลักษณะงาน (Nature of work) หมายถึง ความมีอิสระในการทำงานและลักษณะงานที่ทำให้ทนายความสามารถ
2. โอกาสก้าวหน้าในงาน (Promotion) หมายถึง การได้รับโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เหมาะสมกับความสามารถและให้โอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ทักษะ เพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนาวิชาชีพให้มีความก้าวหน้า

3. การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความรู้สึกเกี่ยวกับการปฏิบัติดูแล การส่งเสริมสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา และความเสมอภาคในการบังคับบัญชา

4. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Contingent rewards) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในการร่วมวางแผนเป้าหมายการทำงาน การปฏิบัติงานอย่างอิสระ ได้แสดงออกถึงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ได้รับมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบ เป็นการรับรู้ถึงคุณค่าของตนเองจากแรงจูงใจภายใน

5. สภาพการทำงาน (Operating procedures) หมายถึง ความชัดเจนในเป้าหมาย การปฏิบัติงาน และมีแนวทางในการทำงาน

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การได้รับข้อมูลข่าวสารการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการสื่อสารอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา

7. ค่าจ้าง หรือเงินเดือน (Pay) หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

8. ประโยชน์เกื้อกูล (Benefit) หมายถึง ค่าตอบแทนอื่นที่นอกเหนือจากเงินเดือน

9. ผู้ร่วมงาน (Co-worker) หมายถึง กลุ่มผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน

ในการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปปัจจัยในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในงานให้บุคคลในองค์กรมีพฤติกรรมที่ดีในการทำงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แบ่งออกเป็น 9 ประการ คือ

1. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานจากการได้รับการยอมรับนับถือ ได้รับการไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน การยอมรับนี้จะเป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถและคุณความดี

2. ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานจากการได้ทำงานที่น่าสนใจ งานที่อาศัยความคิดริเริ่ม มีความท้าทาย และตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน

3. ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในงานนั้น ๆ โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

4. ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานจากการได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การเลื่อนขึ้นเงินเดือน รวมทั้งการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

5. นโยบายและการบริหาร หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานที่มีต่อหลักการ แผนการ รูปแบบหรือแนวทางการปฏิบัติงานที่นำไปสู่เป้าหมายที่ชัดเจนในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย

6. การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการวินิจฉัย สั่งการ การมอบหมายงาน การควบคุม กำกับ นิเทศ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย

7. เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานที่มีต่อรายได้ประจำ และค่าตอบแทนประเภทอื่นที่นอกเหนือจากเงินเดือน ที่ได้รับมาจากการปฏิบัติงานที่เหมาะสมเพียงพอตามความคาดหวัง

8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานในการที่ได้มีกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีความรู้ ความสามารถ มีการช่วยเหลือให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทั้งระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน

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

2.2.2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

งานวิจัยภายในประเทศ

ความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงาน เพราะการดำเนินงานจะสำเร็จไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ผู้ที่ปฏิบัติจะต้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ตรงกันข้ามหากผู้ปฏิบัติงานไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ งานนั้นจะดำเนินไปอย่างไม่ราบรื่นหรืออาจไม่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย เสน่ห์ โอษฐกรรม. (2541: 11) โดยครูที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าครูที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ (ประพัฒน์พร ขจรบุญ. 2546: 60) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542: 80-82) ที่พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรขนาดใหญ่ และอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

งานวิจัยต่างประเทศ

ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับบทบาทพิเศษที่ส่งผลต่อองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัย Beteman & Organ. (1983: 587-595) ในการวิเคราะห์เมตาด้านงานวิจัย 55 เรื่อง

ของ Organ & Ryan. (1995: 775-812) พบว่าความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม บทบาทพิเศษ โดยมีความสัมพันธ์กับทัศนคติเชิงบวกและความเชื่อในวิชาชีพ Organ (1988: 43-72) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่จะนำไปสู่การมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับ Smith Organ & Near. (1983: 653-663) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและการปฏิบัติตามระเบียบขององค์การ และการศึกษาในโรงเรียน พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นบทบาทพิเศษ ทั้ง 3 ระดับ คือระดับนักเรียน เพื่อนร่วมงาน และโรงเรียน Somech & Drach-Zahavy. (2000: 657)

จากการศึกษางานวิจัย พบว่าความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงาน เพราะ การดำเนินงานจะสำเร็จไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องมีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานนั้น หากผู้ปฏิบัติไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ งานนั้นจะดำเนินไปอย่างไรราบรื่น หรืออาจไม่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติเชิงบวก และพฤติกรรมที่มีประสิทธิผลในการทำงาน จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจในงานส่งผลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2.2.3 ความผูกพันต่อองค์การ

2.2.3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

ในทางจิตวิทยาเชื่อว่า การอยู่ร่วมกับองค์การ คือ ความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ หรือเรียกอีกอย่างว่า ความผูกพันต่อองค์การ ประเด็นสำคัญในเรื่องนี้ คือ บุคคลจะมีความผูกพันต่อ งาน องค์การที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ สาขาวิชาชีพ อาชีพ หรือการปฏิบัติงานโดยทั่วไป โดยแนวคิด เหล่านี้ได้ปรากฏอยู่ในการศึกษาวิจัยทางด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรม แต่รูปแบบของความผูกพันต่อ องค์การจะมีความแตกต่างกันหรือไม่ หรืออาจจะมีรูปแบบที่แตกต่างกันแต่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน หรือ อาจจะมีนิยามต่างๆ มากมายในการจำกัดความ แต่ในปัจจุบัน ความผูกพันต่อองค์การถือเป็นปัจจัย ด้านทัศนคติของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานประการหนึ่งที่ถูกศึกษาวิจัยอย่างกว้างขวาง (Jewell, 1998: 256; Spector, 2003: 231) เนื่องจากในระยะแรกของการศึกษารูปแบบของความ ผูกพันต่อองค์การยังไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจน นักวิชาการจึงได้ระบุชื่อความผูกพันต่อองค์การ ไว้หลายรูปแบบ เช่น ความผูกพันต่อองค์การด้านค่านิยม (Value Commitment) ความผูกพันต่อ องค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ความผูกพันต่อองค์การด้านความเป็นหนึ่งเดียว (Identification Commitment) ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก (Affective Commitment) ความผูกพันต่อองค์การในเชิงผลประโยชน์ (Calculative Commitment) และความผูกพันต่อองค์การ ด้านผลประโยชน์ (Continuance Commitment) เป็นต้น ซึ่งในแต่ละรูปแบบก็มีความหมายและ

ลักษณะแตกต่างกันไป โดยนักวิชาการได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้หลายความหมาย ได้แก่

Jewell (1998: 256) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึงระดับของความสัมพันธ์ตามการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่

Krumm (2000: 221) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึงระดับของความปรารถนาของบุคคลที่ต้องการดำรงสถานภาพในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยมีพื้นฐานอยู่บนความรู้สึกผูกพันและความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร

Greenberg (2002: 130) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึงระดับของความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ และมีความกระตือรือร้นที่จะดำรงสถานภาพในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรต่อไป

Schultz and Schultz (2002: 268) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ระดับของความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวหรือความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งประกอบด้วย การยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานด้วยความวิริยะอุตสาหะเพื่อองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงสถานภาพเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

Greenberg and Baron (2003: 160) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวและความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ และ/หรือไม่มีความต้องการที่จะออกจากองค์กร ไป

Levy (2003: 298) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นระหว่างความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวและความผูกพันของบุคคลกับองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่

Muchinsky (2003: 312) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในด้านความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร

Nelson and Quick (2003: 125) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ความรู้สึกผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรอย่างเหนียวแน่น

Spector (2003: 231) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ความผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถเพื่อองค์กร และความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรต่อไปของบุคคล

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่สังกัดอยู่ อันรวมไปถึงความศรัทธา ความเสียสละทุ่มเท และความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กรที่ตนสังกัดอยู่

2.2.3.2 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

ในระยะแรก แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรยังคงมีความขัดแย้งกันในประเด็นที่ว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นปรากฏการณ์ด้านทัศนคติ (Attitudinal Phenomenon) หรือเป็นปรากฏการณ์ด้านพฤติกรรม (Behavioral Phenomenon) โดยนักทฤษฎีด้านพฤติกรรมมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยหลายมิติ แต่งานวิจัยที่มีอยู่ในขณะนั้นยังไม่สามารถจำแนกองค์ประกอบและระบุถึงปัจจัยเหตุและปัจจัยผลของความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างสมบูรณ์ การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรจึงแตกแขนงออกเป็นหลายแนวคิด สังกัดได้จากชื่อองค์ประกอบต่างๆ ของความผูกพันต่อองค์กรที่นักวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในเชิงทัศนคติ (Attitudinal Commitment) หลายท่านได้ระบุไว้แตกต่างกัน และความขัดแย้งในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรก็ยังคงปรากฏอยู่ในการจำแนกประเภทของความผูกพัน แม้ว่านักวิชาการจะมีความเห็นขัดแย้งกันในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร แต่การศึกษาก็มุ่งศึกษาเพื่อแสวงหาคำอธิบายและข้อสรุปเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยอาศัยการบูรณาการร่วมกับแนวคิดในการปฏิบัติงานและการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์ (Jaros, Jermier, Koehler and Sincich, 1993: 952 - 953)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (Jewell, 1998; Greenberg, 2002; Schultz and Schultz, 2002; Greenberg and Baron, 2003; Levy, 2003; Nelson and Quick, 2003; Riggio, 2002; Spector, 2003) พบว่า การศึกษาวิจัยในศาสตร์สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมนิยมใช้ตัวแบบความผูกพันต่อองค์กร 3 องค์ประกอบ ในงานวิจัยอย่างกว้างขวาง ผู้ที่พัฒนาตัวแบบนี้ คือ John Meyer and Natalie Allen ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากเป็นผู้ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้อย่างจริงจัง (Jewell, 1998; Greenberg, 2002; Greenberg and Baron, 2003; Levy, 2003) โดย Meyer and Allen ได้จำแนกองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

1. องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment)

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุด และมีความสำคัญสำหรับองค์กรในเชิงจิตวิทยา คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ซึ่งมีรากฐานมาจากงานของ Kanter โดย Kanter ได้นิยามความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า หมายถึง ความตั้งใจของ

บุคคลที่จะอุทิศแรงกายแรงใจและความจงรักภักดีให้กับองค์กร และความผูกพันในด้านจิตใจของบุคคลที่มีต่อกลุ่ม ส่วนนักวิชาการ ได้แก่ Lee, Buchanan, Porter, Steers, Mowday and Boulian (Lee, 1971; Buchanan, 1974a, 1974b; Porter, Steers, Mowday, and Boulian, 1974 cited in Jaros, Jermier, Koehler, and Sincich, 1993: 953 - 954) ได้มุ่งศึกษาและพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรในเชิงความรู้สึกเป็นเจ้าของและเป็นประสบการณ์ด้านความจงรักภักดีของบุคคล

O'Reilly and Chatman (1986 cited in Jaros, Jermier, Koehler and Sincich, 1993: 954) ได้นิยามความหมายของความผูกพันต่อองค์กรด้านความเป็นหนึ่งเดียว (Identification Commitment) ไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกภาคภูมิใจของบุคคลที่มีต่อองค์กรและมีความปรารถนาที่จะร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร Allen and Meyer (1990) ได้นิยามความหมายของความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) ไว้ว่า เป็นความรู้สึกผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรในด้านความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรและมีความสุขเมื่อได้เป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์กร ซึ่งมีความแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) ที่เป็นการผูกพันที่สะท้อนภาพออกมาได้ง่ายในด้านของการคำนวณผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้นในความผูกพันระหว่างบุคคลกับองค์กร ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) จะหมายความถึง ความผูกพันที่สามารถเกิดขึ้นได้ในด้านของอารมณ์ความรู้สึกผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กร

แม้ว่าการศึกษาวิจัยจำนวนมากได้ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ งานวิจัยเหล่านี้เกือบทั้งหมดได้พยายามสรุปแนวคิดและวัดความผูกพันทางด้านจิตใจในงานวิจัยที่ใช้นิยามความผูกพันของ Porter เป็นหลักในการศึกษา พบว่า รายละเอียดด้านองค์ประกอบของความรู้สึกดูเหมือนจะมีความสำคัญน้อยกว่าความปรารถนาที่จะอยู่ร่วมกับองค์กรและความตั้งใจที่จะใช้ความวิริยะอุตสาหะเพื่อองค์กรของบุคคล องค์ประกอบประการที่สามในตัวแบบของ Porter คือ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ได้ถูกศึกษาวิจัยมากเช่นกัน แต่ก็ไม่ได้มุ่งประเด็นไปยังองค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึกมากนัก ทั้งนี้ Porter จะมุ่งศึกษาความเชื่อทางศีลธรรมและการรับรู้มากกว่าอารมณ์ความรู้สึกของบุคคล

Allen and Meyer (1990) ได้พยายามจำแนกประเภทอารมณ์ความรู้สึกที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรให้มีความชัดเจน โดยอาศัยข้อคำถามเชิงโครงสร้างในการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบทางด้านจิตใจ ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analyses) ข้อคำถามเหล่านั้นสามารถวัดมิติความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกได้อย่างชัดเจน การศึกษาวิจัยจึงเน้นศึกษาในประเด็นเรื่ององค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึกที่เกี่ยวกับความผูกพันเพียงอย่างเดียว ซึ่งมีความสอดคล้องกับนิยามของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกในปัจจุบัน คือ เป็นระดับของความ

ผูกพันทางด้านจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่โดยแสดงออกผ่านทางอารมณ์ความรู้สึก ได้แก่ ความจงรักภักดี (Loyalty) ความรัก (Affection) ความอบอุ่น (Warmth) ความชอบ (Fondness) ความสุข (Happiness) ความพอใจ (Pleasure) และความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Belongingness) เป็นต้น (Jaros, Jermier, Koehler, and Sincich, 1993: 954)

ในบางครั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อองค์กรต้องประสบปัญหาที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ บุคคลอาจจะเกิดความสงสัยว่า ค่านิยมของตนเองยังคงมีความสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กรหรือไม่ เมื่อกรณีนี้เกิดขึ้น บุคคลอาจจะเกิดคำถามว่า ตนเองยังคงเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหรือไม่ หากบุคคลเชื่อว่าไม่ บุคคลอาจจะออกจากองค์กรไป ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจจะมีคุณลักษณะอย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่ 1) มีความเชื่อที่เข้มแข็งและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรด้วยความวิริยะอุตสาหะ และ 3) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจสามารถกล่าวได้ว่าเป็นความผูกพันในด้านอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กร (Levy, 2003: 300)

2. องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรได้รับอิทธิพลจากทฤษฎีการลงทุน (Side-Bet Theory) ของ Becker เป็นอย่างมาก โดยทฤษฎีนี้ได้พัฒนามาจากแนวคิดเกี่ยวกับการลงทุนที่บุคคลลงทุนให้กับองค์กร เช่น การอุทิศเวลา (Time) และความวิริยะอุตสาหะในการปฏิบัติงาน (Job Effort) การพัฒนาด้านมิตรภาพกับผู้ร่วมงาน (Work Friendships) ด้านทักษะเฉพาะที่ใช้ในองค์กร (Organization-Specific Skills) และด้านการยอมรับการปกครองโดยองค์กร (Political Deals) รวมถึงการช่วยลดค่าใช้จ่ายเพื่อดึงดูดบุคคลภายนอกให้ตัดสินใจเข้ามาปฏิบัติงานกับองค์กร เป็นต้น และทฤษฎีนี้ยังประกอบด้วยแนวคิดของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนด้านความผูกพัน (Exchange-Theory Concepts of Commitment) ซึ่งกล่าวไว้ว่า ความผูกพันของบุคคลจะพัฒนาขึ้น เนื่องมาจากความพึงพอใจของบุคคลในด้านรางวัล ผลประโยชน์ และสิ่งจูงใจที่องค์กรเสนอให้ โดยรางวัลนั้นจะต้องมอบให้แก่บุคคลเมื่อบุคคลนั้นออกจากองค์กรไป และบุคคลจะรู้สึกเหมือนถูกบังคับให้ผูกพันกับองค์กร หากค่าใช้จ่ายที่ตนเองต้องเสียไป เช่น ค่าใช้จ่ายด้านการเงิน ด้านสังคม ด้านจิตใจ และด้านอื่นๆ เมื่อออกจากองค์กรมีมูลค่าสูง (Jaros, Jermier, Koehler, and Sincich, 1993: 953)

แม้ว่านักวิจัยที่ใช้แนวคิดของ Becker เป็นกรอบในการศึกษาวิจัยได้สร้างแนวคิดในการแปลความหมายเชิงพฤติกรรมของความผูกพันขึ้น แต่ก็มีการพัฒนาแนวคิดนี้ไปสู่แนวคิดที่ว่า บุคคลจะเกิดความผูกพันต่อแบบอย่างของพฤติกรรมที่ตนเองให้ความสำคัญ อย่างไรก็ตาม

Becker ได้กล่าวถึงความผูกพันในเชิงจิตวิทยาไว้ว่า ความมีอิสระในการกระทำพฤติกรรมใดๆ จะช่วยอธิบายความผูกพันได้ ในการโต้แย้งมุมมองของ Becker ที่ให้ความสำคัญกับการตระหนักของบุคคลถึงผลเสียที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลเลิกกระทำพฤติกรรมใดๆ Allen and Meyer ได้ขยายการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ และสร้างตัวแบบองค์ประกอบในเชิงทัศนคติของความผูกพันต่อองค์การขึ้น ซึ่งพบว่า รูปแบบหนึ่งของความผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์การที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ คือ ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ ซึ่งจะสะท้อนระดับความรู้สึกของบุคคลที่เหมือนถูกกักขังหรือถูกบังคับให้อยู่กับองค์การ เนื่องจากการสูญเสียผลประโยชน์ที่สะสมไว้ภายในองค์การเป็นจำนวนมากหากบุคคลออกจากองค์การไป (Jaros, Jermier, Koehler and Sincich, 1993: 953)

องค์ประกอบที่สองของความผูกพันต่อองค์การ คือ ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ หรือบางครั้งเรียกว่า ความผูกพันต่อองค์การเชิงพฤติกรรม (Behavioral Commitment) (Schultz and Schultz, 2002: 270) หมายถึง ความปรารถนาอย่างแรงกล้าของบุคคลที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การ เนื่องจากความเชื่อว่าตนเองจะต้องเสียผลประโยชน์ต่างๆ หากออกจากองค์การไป ยิ่งบุคคลปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนานเท่าใด บุคคลก็ยิ่งรู้สึกว่าตนเองสูญเสียในสิ่งที่ลงทุนให้กับองค์การมากขึ้นเท่านั้น บุคคลส่วนใหญ่มีความผูกพันต่องานของตนเอง เนื่องจากไม่ต้องการเสี่ยงต่อการสูญเสียในสิ่งที่ตนเองลงทุนให้กับองค์การ ดังนั้น บุคคลอาจมีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การในระดับสูง เนื่องจากการออกจากองค์การอาจทำให้ตนเองสูญเสียผลประโยชน์ ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ และผลประโยชน์อื่นๆ ที่สะสมไว้จากการปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลานาน เป็นต้น จึงถือเป็นเรื่องปกติ หากบุคคลจะกล่าวว่า ตนเองมีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การในระดับสูง เนื่องจากมีงานวิจัยพบว่า บุคคลมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานน้อยลง หากทางเลือกที่นำมาพิจารณาตัดสินใจเพื่อเปลี่ยนงานในขณะนั้นมีน้อย

Signs ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การในปัจจุบันมีน้อยลงเมื่อเทียบกับในอดีต ที่บุคคลจะแสวงหางานในองค์การที่มีการจ้างงานตลอดชีพ พนักงานส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานภายในองค์การแห่งเดียวตลอดอายุการทำงานของตนเอง โดยเริ่มปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับล่างแล้วค่อยๆ เลื่อนตำแหน่งขึ้นไปในระดับสูง แต่ปัจจุบัน สภาพการณ์ได้เปลี่ยนแปลงไป ความมั่นคงปลอดภัยและหลักประกันในการปฏิบัติงานที่องค์การเสนอให้กับบุคคลเพื่อแลกเปลี่ยนกับความจงรักภักดีของบุคคลจึงลดน้อยลงไป (Greenberg, 2002: 131; Greenberg and Baron, 2003: 161 - 162) ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การอาจกล่าวได้ว่า เป็นความผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์การโดยคำนึงถึงสิ่งที่ตนเองได้ลงทุนภายในองค์การเป็นหลัก (Levy, 2003: 300)

3. องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน

ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานเป็นความผูกพันที่มีพื้นฐานมาจากบรรทัดฐานภายในองค์การและความเป็นหนึ่งเดียวระหว่างบุคคลกับองค์การ สาระสำคัญของความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การในด้านเป้าหมายและค่านิยมของบุคคลถือเป็นหัวใจของการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ แต่นักวิจัยส่วนใหญ่ในด้านนี้ไม่ได้เชื่อมโยงงานวิจัยของตนเองกับแนวคิดของความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานเท่าไรนัก (Jaros, Jermier, Koehler and Sincich, 1993: 954) โดยทั่วไป การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานจะแปลความหมายขององค์ประกอบนี้เหมือนกับความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก แต่เมื่อการศึกษาวิจัยได้เพิ่มน้ำหนักในการศึกษาในองค์ประกอบด้านนี้มากขึ้น ความสำคัญขององค์ประกอบด้านบรรทัดฐานที่ได้ถูกมองข้ามไปในระยะแรกจึงเริ่มปรากฏชัดขึ้น

งานวิจัยในระยะหลังจึงให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านบรรทัดฐานและพยายามศึกษาให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีความแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานเป็นภาพสะท้อนของความสำนึกในหน้าที่ ความจำเป็นในการปฏิบัติงานหรือหน้าที่ในองค์การ แต่ไม่จำเป็นต้องมีความผูกพันด้านอารมณ์ความรู้สึก และยังมีแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงไปตามระดับของผลได้ผลเสียที่บุคคลได้รับจากองค์การ (Jaros, Jermier, Koehler and Sincich, 1993: 955)

องค์ประกอบที่สามของความผูกพันต่อองค์การ คือ ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน หรือบางครั้งเรียกว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านศีลธรรม (Moral Commitment) (Levy, 2003: 300) หมายถึง ความรู้สึกสำนึกของบุคคลที่ถือว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติงานให้กับองค์การ เนื่องจากตนเองได้รับความกดดันจากบุคคลรอบข้าง บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานในระดับสูงจะให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของผู้อื่นว่า ผู้อื่นจะคิดกับตนเองอย่างไร หากตนเองออกจากองค์การไป โดยไม่ต้องการทำให้องค์การรู้สึกผิดหวังในตนเอง และไม่ต้องการให้ผู้อื่นงานคิดถึงตนเองในแง่ร้ายหากตนเองออกจากองค์การไป รวมทั้งมีแนวโน้มที่จะเชื่อว่าตนเองควรจะปฏิบัติงานให้กับองค์การต่อไป โดยไม่ต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์การ (Greenberg, 2002: 132; Greenberg and Baron, 2003: 163; Levy, 2003: 300)

อย่างไรก็ตาม Meyer, Allen, and Smith ได้สรุปเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของบุคคลในแต่ละองค์ประกอบไว้ ดังนี้ 1) บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจในระดับสูงและยังคงอยู่กับองค์การต่อไป เนื่องจากตนเองต้องการที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์การจริงๆ 2)

บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การในระดับสูง และยังคงอยู่กับองค์การต่อไป เนื่องจากตนเองมีความจำเป็นต้องอยู่ และ 3) บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานในระดับสูง และยังคงอยู่กับองค์การต่อไป เนื่องจากตนเองรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ควรทำให้กับองค์การ (Schultz and Schultz, 2002: 270)

เมื่อพิจารณาจากแนวคิดของนักวิชาการแต่ละท่านเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การในการวิจัยนี้จะใช้องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การตามที่ John Meyer and Natalie Allen ได้สรุปและจำแนกไว้ โดยจำแนกตามตัวแบบองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางจิตใจของพนักงานที่มีต่อองค์การ ในแง่ที่พนักงานรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความใส่ใจในเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์การ มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานเป็นพนักงานขององค์การ

2. ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่าตนจะได้รับสิ่งตอบแทนในแง่ของผลประโยชน์เพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์การ โดยแสดงออกในรูปของพฤติกรรมในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์การนั้นต่อไป และไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานไปจากองค์การ

3. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่าตนเป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์การแล้วมีความผูกพันกับองค์การ เพราะเชื่อว่าสิ่งนี้คือความถูกต้องและความเหมาะสมที่ควรจะทำ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นหน้าที่หรือเป็นพันธะผูกพันที่ตนในฐานะพนักงานที่เป็นสมาชิกต้องปฏิบัติ

2.3 กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

2.3.1 กรอบแนวคิด

2.3.1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคคล โดยบุคคลจะให้ความหมายความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับองค์การในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนทางสังคม หรือเป็นความสัมพันธ์ในเชิงการให้และการรับ ซึ่งหากเป็นการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่ดำเนินไปอย่างยุติธรรมแล้ว จะเป็นเหตุจูงใจให้บุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วยความสมัครใจ อย่่างไรก็ตาม หากบุคคล

รับรู้ว่าการแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้นดำเนินไปอย่างไม่ยุติธรรม บุคคลมีแนวโน้มที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับองค์กรเพื่อไม่ให้ตนเองเสียเปรียบขององค์กร ดังนั้น หากบุคคลรับรู้และเชื่อว่าองค์กรได้ปฏิบัติต่อตนเองอย่างยุติธรรม บุคคลจะรักษาความสัมพันธ์ในรูปแบบการแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้นไว้ โดยการทุ่มเทและเสียสละในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรมากกว่าบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนด ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษ แต่หากบุคคลรับรู้และเชื่อว่าองค์กรได้ปฏิบัติต่อตนเองอย่างไม่ยุติธรรม บุคคลจะปฏิบัติงานให้กับองค์กรเท่าที่จำเป็นตามบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดเท่านั้น ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ เพื่อไม่ให้ตนเองถูกลงโทษและถูกเอาเปรียบโดยองค์กร (Organ and Bateman, 1991: 276; George and Jones, 2002: 95 - 96; Muchinsky, 2003: 322; Hellriegel and Slocum, Jr., 2004: 139) ดังนั้น ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งส่งเสริมให้บุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ การที่บุคคลรับรู้ว่าองค์กรได้ปฏิบัติต่อตนเองอย่างยุติธรรม

2.3.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษางานวิจัย พบว่าแล้ว ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ถือเป็นกุญแจหรือหัวใจสำคัญในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (อรุณ รัชธรรม, 2527) ความพึงพอใจในงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย กล่าวคือ เมื่อความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น ภาวะระดับการลาออกจากงาน การขาดงานก็จะลดลง ระดับผลผลิตสุขภาพทั้งกายและใจของผู้ปฏิบัติงานก็จะดีขึ้น ส่งผลให้ระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กรสูงขึ้นได้ และความพึงพอใจในงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร (สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ, 2541; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544) สอดคล้องกับ Robbins (2001) ที่กล่าวว่า บุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะทำให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์กร ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น การพูดถึงองค์กรในด้านบวก การช่วยเหลือบุคคลอื่นและทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ที่รับผิดชอบ เป็นต้น ในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยอาศัยปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) โดย แบ่งเป็น 9 องค์ประกอบ คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับคุณ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Herzberg, Mausner and Snyderman, 1959: 71-79)

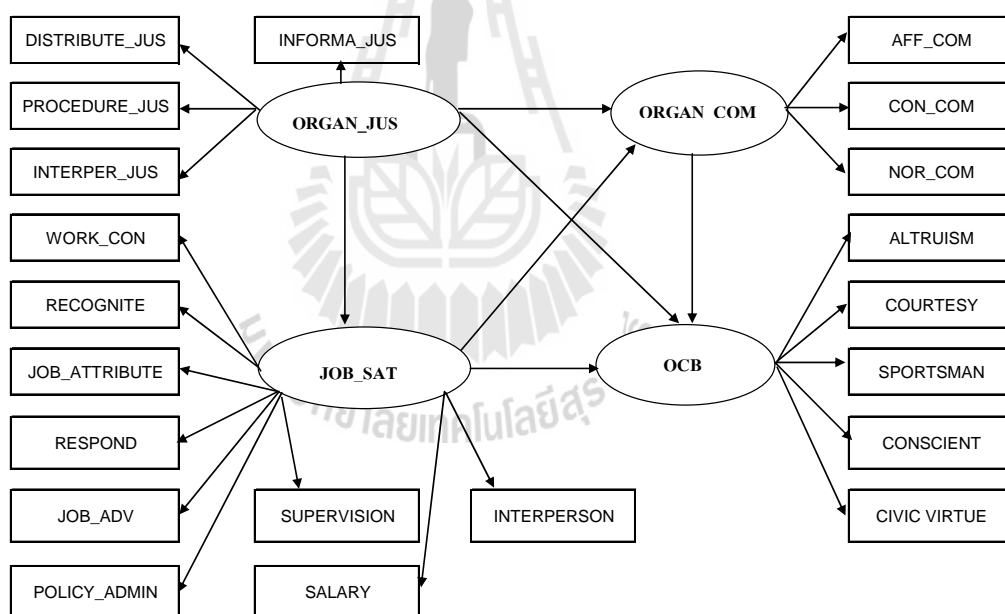
2.3.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพบว่า ได้มีการนิยามความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อองค์การ ขณะที่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การก็ถือว่าเป็นความผูกพันต่อองค์การในเชิงพฤติกรรม (Organ, 1990 cited in Riggio, 2002: 224) แม้ว่าองค์การต้องการให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์การ แต่ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติของบุคคล ดังนั้น สิ่งที่ต้องการให้ความสำคัญ ก็คือ จะทำอย่างไรเพื่อแปลงความผูกพันต่อองค์การของบุคคลซึ่งเป็นทัศนคติให้กลายเป็นพฤติกรรมที่มีผลในเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานและองค์การ โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การถือว่าเป็นพฤติกรรมที่มีผลในเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานและองค์การด้วยเช่นกัน (Riggio, 2002: 239) ความผูกพันต่อองค์การจึงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและองค์การ โดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การแสดงว่าเป็นผู้ที่ต้องการจะอยู่กับองค์การต่อไป เพราะเห็นว่าองค์การได้ให้ความช่วยเหลือ ให้ประโยชน์แก่ตนเอง และรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จึงมีความต้องการที่จะตอบแทนให้กับองค์การ แต่ด้วยข้อจำกัดของพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งไม่มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติ บุคคลจึงแสดงพฤติกรรมบทบาทพิเศษตามความสามารถ และศักยภาพที่ตนเองมีอยู่ เพื่อส่งเสริมให้องค์การมีประสิทธิผล พฤติกรรมบทบาทพิเศษที่ว่านี้ ก็คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั่นเอง ดังนั้น ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งส่งเสริมให้บุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ ความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์การ

ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จากแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ Organ (1988,1990) แนวคิดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของ Greenberg and Baron (2003) ทฤษฎีความพึงพอใจในงานของ Herzberg, Mausner and Snyderman (1959) และแนวคิดความผูกพันต่อองค์การของ Allen and Meyer (1990) โดยแบบจำลองประกอบด้วยตัวแปร 4 ตัว เป็นตัวแปรเชิงสาเหตุ 3 ตัว คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ และตัวแปรตาม 1 ตัวแปร คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ ตัวแปรทั้งหมดวัดจากตัวชี้วัด 21 ตัวแปร แบ่งเป็น การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ 4 ตัวชี้วัดคือการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ และการรับรู้

ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจในงานมีตัวชี้วัด 9 ตัว คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรมีตัวชี้วัด 3 ตัว คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน และตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีตัวชี้วัด 5 ตัว คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

เมื่อนำตัวแปรทั้งหมดมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ สามารถแสดงได้ดังภาพ โดยสัญลักษณ์ที่ใช้มีความหมายดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

ในที่นี้ ORGAN_JUS = การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวม
 DISTRIBUTE_JUS = การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน
 PROCEDURE_JUS = การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ
 INTERPER_JUS = การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

INFORMA_JUS	=	การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
JOB_SAT	=	ความพึงพอใจในงาน โดยรวม
RECOGNITE	=	ความพึงพอใจในงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
JOB_ATTRIBUTE	=	ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะของงาน
RESPOND	=	ความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบในงาน
JOB_ADV	=	ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้าในงาน
POLICY_ADMIN	=	ความพึงพอใจในงานด้านนโยบายและการบริหาร
SUPERVISION	=	ความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา
SALARY	=	ความพึงพอใจในงานด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ เกี่ยว
INTERPERSON	=	ความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
WORK_CON	=	ความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ORGAN_COM	=	ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม
AFF_COM	=	ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ
CON_COM	=	ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร
NOR_COM	=	ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน
OCB	=	พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ALTRUISM	=	พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ ความช่วยเหลือ
COURTESY	=	พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการ คำนึงถึงผู้อื่น
SPORTSMAN	=	พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความ อดทนอดกลั้น
CONSCIENT	=	พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความ สำนึกในหน้าที่
CIVIC VIRTUE	=	พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ ความร่วมมือ

2.3.2 สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานจากกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

จากข้อค้นพบเชิงประจักษ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ Moorman (1991) Niehoff and Moorman (1993) Organ and Ryan (1995) Lam, Hui and Law (1999 cited in Muchinsky,2003) Podsakoff et al. (2000) Cohen-Charash and Spector (2001) Colquitt et al. (2001) LePine, Erez and Johnson (2002) William, Pitre and Zainuba (2002) Tepper and Taylor (2003) ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา (2543) วิริณชี ธรรมนารถสกุล (2544) และรัตติกรณ์ จงวิศาล (2547) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้น จึงคาดว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรน่าจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากข้อค้นพบเชิงประจักษ์ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) เป็นกุญแจหรือหัวใจสำคัญในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (อรุณ รักธรรม, 2527) ความพึงพอใจในงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย กล่าวคือ เมื่อความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น ภาวะระดับการลาออกจากงาน การขาดงานก็จะลดลง ระดับผลผลิตสุขภาพทั้งกายและใจของผู้ปฏิบัติงานก็จะดีขึ้น ส่งผลให้ระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กรสูงขึ้นได้ และความพึงพอใจในงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร (สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ, 2541; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544) สอดคล้องกับ Robbins (2001) ที่กล่าวว่า บุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะทำให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์กร ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

และจากข้อค้นพบเชิงประจักษ์ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ Munene (1995 cited in Spector, 2003) Organ and Ryan (1995) Allen and Meyer (1996 cited in Levy, 2003) Schappe (1998) Podsakoff et al. (2000) LePine, Erez and Johnson (2002) และ วิริณชี ธรรมนารถสกุล (2544) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้น จึงคาดว่า ความผูกพันต่อองค์กรน่าจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเช่นเดียวกัน

ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า “ตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับ

ปัญหา เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ”

จากที่มาของสมมติฐานข้างต้น สรุปเป็นสมมติฐานที่ชัดเจนได้ดังนี้

H1: การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป

H2: องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ได้แก่การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน องค์ประกอบความพึงพอใจในงาน ได้แก่ การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และความรับผิดชอบในงาน องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร และองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

H3: ตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม และร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 วิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Relationship) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ดังมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานสายปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตั้งแต่เริ่มก่อตั้งมหาวิทยาลัย จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง รวม 1,890 คน (สารสนเทศ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, www, 2551)

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 3 แห่ง ได้แก่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

3.2.2.1 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยใช้กลุ่มมหาวิทยาลัยเป็นเกณฑ์ในการแบ่งชั้น โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973)

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05

เมื่อนำตัวเลขไปแทนค่าในสูตร จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ

$$n = \frac{1,890}{1 + 1,890(0.05)^2}$$

$$= 330.13 \text{ หรือ } 331 \text{ คน}$$

ตามหลักการวิเคราะห์โมเดลลิสเรล การประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีไลค์ลิฮูดสูงสุด (maximum likelihood) เป็นวิธีที่ใช้แพร่หลายมากที่สุด โดยค่าพารามิเตอร์ที่ได้จากวิธีนี้มีคุณสมบัติคงเส้นคงวา มีประสิทธิภาพ และเป็นอิสระจากมาตรวัด (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542: 50) แต่มีข้อจำกัดว่า การประมาณค่าพารามิเตอร์โดยวิธีนี้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างต้องมีขนาดใหญ่และการแจกแจงของตัวแปรต้องเป็นโค้งปกติ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542: 314) จากการคำนวณข้างต้นได้กลุ่มตัวอย่าง 331 คน และส่งแบบสอบถามจำนวน 520 ชุด (แจกแบบสอบถามมากกว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 30) ให้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์คืน จำนวน 413 ฉบับ ในที่นี้ผู้วิจัยจึงได้ปรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้เป็น 413 คน ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขการวิเคราะห์ด้วย LISREL

ขั้นที่ 2 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนพนักงานสายปฏิบัติการแต่ละมหาวิทยาลัย ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละมหาวิทยาลัยดังนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี 156 คน มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง 127 คน และมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ 130 คน รวม 413 คน

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

มหาวิทยาลัย	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	715	156
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	581	127
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	594	130
รวม	1,890	413

ขั้นที่ 3 สุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรโดยแบ่งสัดส่วนตามขนาดของประชากรในแต่ละหน่วยงานของแต่ละมหาวิทยาลัย หลังจากนั้นดำเนินการสุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงานด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling)

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

3.3.1 ตัวแปรเชิงสาเหตุ ได้แก่ ปัจจัยเชิงสาเหตุที่กำหนดเพื่อศึกษาอิทธิพลที่มีต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มี 3 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยจำแนกตามลักษณะตัวแปรแฝง ดังนี้

3.3.1.1 ตัวแปรภายนอกแฝง คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร เป็นตัวแปรที่ศึกษาได้จากตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร ประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

3.3.1.2 ตัวแปรภายในแฝง คือ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร

3.3.1.2.1 ความพึงพอใจในงาน เป็นตัวแปรที่ศึกษาได้จากตัวแปรสังเกตได้ 9 ตัวแปร ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.3.1.2.2 ความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวแปรที่ศึกษาได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน

3.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นตัวแปรที่ศึกษาจากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐรวม 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงานในตำแหน่ง และเงินเดือน ลักษณะข้อคำถามมีทั้งเป็นแบบเติมคำลงในช่องว่างและให้เลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามในการศึกษาในครั้งนี้ขึ้น โดยมีพื้นฐานมาจากแนวคิดของ Greenberg and Baron (2003) มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดความยุติธรรมในองค์กร 4 ด้าน จำนวน 27 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามเชิงบวก 25 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 21 และข้อที่ 22 ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนข้อคำถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร	จำนวนข้อคำถาม
1 การรับรู้ความยุติธรรมด้านรางวัลและผลตอบแทน ข้อที่ 1 - 8	8
2 การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ข้อที่ 9 - 17	9
3 การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ข้อที่ 18 - 23	6
4 การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ข้อที่ 24 - 27	4

เกณฑ์ในการแปลความหมายการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ระดับคะแนนของ Likert (1932) มาประยุกต์ใช้กับการแปลความหมายดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรอยู่ในระดับสูง

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรอยู่ในระดับต่ำ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามขึ้น โดยมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีของ Herzberg, Mausner and Snyderman (1959) มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดความพึงพอใจในงาน 9 ด้าน จำนวน 52 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 จำนวนข้อคำถามความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	จำนวนข้อคำถาม
1 การได้รับการยอมรับนับถือ ข้อที่ 1 - 7	7
2 ลักษณะของงาน ข้อที่ 8 - 12	5
3 ความก้าวหน้าในงาน ข้อที่ 13 - 18	6
4 การปกครองบังคับบัญชา ข้อที่ 19 - 24	6
5 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ข้อที่ 25 - 34	10
6 เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ข้อที่ 35 - 40	6
7 นโยบายและการบริหาร ข้อที่ 41 - 44	4
8 ความรับผิดชอบในงาน ข้อที่ 45 - 48	4
9 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ข้อที่ 49 - 52	4

เกณฑ์ในการแปลความหมายความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ระดับคะแนนของ Likert (1932) มาประยุกต์ใช้กับการแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับต่ำ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามขึ้น โดยมีพื้นฐานมาจากแนวคิดของ Natalie J. Allen and John P. Meyer (1990). แบบสอบถามนี้เป็นแบบประเมินตนเอง (Self-Report) โดยมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ วัดองค์ประกอบ 3 ด้าน จำนวน 20 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 จำนวนข้อคำถามความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	จำนวนข้อ คำถาม
1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ข้อที่ 1 - 7	7
2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร ข้อที่ 8 - 13	6
3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ข้อที่ 14 - 20	7

เกณฑ์ในการแปลความหมายความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ระดับคะแนนของ Likert (1932) มาประยุกต์ใช้กับการแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับต่ำ

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามวัดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยได้พัฒนามา จากแบบสอบถามพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ Dennis W. Organ (1988,1990). แบบสอบถามนี้เป็นแบบประเมินตนเอง (Self-Report) โดยมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ วัดองค์ประกอบ 5 ด้าน จำนวน 34 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามเชิงบวก 32 ข้อ และข้อ คำถามเชิงลบ 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 15 และข้อที่ 16 ดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 จำนวนข้อคำถามพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	จำนวนข้อ คำถาม
1 ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ข้อที่ 1 - 8	8
2 ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น ข้อที่ 9 - 14	6
3 ด้านพฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น ข้อที่ 15 - 19	5
4 ด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ ข้อที่ 20 - 28	9
5 ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ ข้อที่ 29 - 34	6

เกณฑ์ในการแปลความหมายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ ระดับคะแนนของ Likert (1932) มาประยุกต์ใช้กับการแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมกรเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมกรเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับต่ำ

3.5 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในหลักการ แนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่นำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวัดตัวแปร จากนั้นกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ และโครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการวัด และสอบถามความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบทดสอบ และนำแนวคิดมาพัฒนาและปรับปรุงข้อคำถาม

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาของข้อคำถาม ความชัดเจนของภาษาที่ใช้ ตลอดจนรูปแบบของแบบทดสอบ และนำเสนอแบบสอบถามกับพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 ราย เพื่อทำการพิจารณาตรวจสอบความเข้าใจภาษาและเนื้อหา หลังจากนั้นนำมาปรับแก้ไขข้อคำถามต่างๆ เพื่อให้เกิดความถูกต้องเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง

3. การหาความเชื่อมั่น (Reliability)

3.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

3.2 หลังจากให้นำแบบสอบถามไปทดสอบขั้นต้นแล้ว จึงนำไปวิเคราะห์หาความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เป็นสถิติวิเคราะห์

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{s_t^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
 n แทน จำนวนข้อในแบบสอบถาม

$$\sum s_i^2 \quad \text{แทน ผลรวมของค่าคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ}$$

$$s_t^2 \quad \text{แทน คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ}$$

จากผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นที่หาได้แสดงในตารางที่ 3.6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.6 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ปัจจัยที่ใช้ในการศึกษา	Cronbach's Alpha Coefficient (n = 30)
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวม	0.952
การรับรู้ความยุติธรรมด้านรางวัลและผลตอบแทน	0.931
การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ	0.917
การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์	0.878
การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลฯ	0.848
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	0.948
การได้รับการยอมรับนับถือ	0.833
ลักษณะของงาน	0.627
ความก้าวหน้าในงาน	0.684
การปกครองบังคับบัญชา	0.874
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.921
เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ	0.884
นโยบายและการบริหาร	0.775
ความรับผิดชอบในงาน	0.852
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.860
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	0.887
ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	0.844
ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร	0.707
ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน	0.843

ตารางที่ 3.6 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยที่ใช้ในการศึกษา	Cronbach's Alpha Coefficient (n = 30)
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม	0.832
ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	0.830
ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น	0.827
ด้านพฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น	0.742
ด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่	0.656
ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	0.722

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบราคของแบบสอบถามรายปัจจัย อยู่ระหว่าง .627 – .931 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบราคของแบบสอบถามรายด้านอยู่ระหว่าง .832 - .952 แสดงว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีคุณภาพในเรื่องความเที่ยง มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากเกณฑ์การพิจารณาความเที่ยงที่ใช้ได้ควรมีค่าไม่ต่ำกว่า .50 (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544: 71)

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้จากการศึกษาทบทวน รวบรวม และเรียบเรียง จากหนังสือ บทความจากวารสาร วิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ งานวิจัย และเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมทั้งการค้นคว้าจากเครือข่ายคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยโดยการสำรวจ (Survey Method) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

1. ผู้วิจัยจัดทำหนังสือขออนุญาตมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำนวน 3 แห่ง เพื่อเข้าไปทำการวิจัย จากสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย
2. ผู้วิจัยใช้วิธีการติดต่อทางโทรศัพท์เพื่อทราบผลการพิจารณาของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ในการเข้าไปเก็บข้อมูลการวิจัย

3. เมื่อมหาวิทยาลัย อนุญาตให้สามารถเข้าไปเก็บข้อมูลได้ ผู้วิจัยดำเนินการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของแต่ละมหาวิทยาลัย เพื่อจัดส่งแบบสอบถาม จำนวน 520 ชุด (แจกแบบสอบถามมากกว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 30) ให้กับกลุ่มตัวอย่าง

4. ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้ว โดยแบบสอบถามบรรจุอยู่ในซองเอกสารสีน้ำตาล และมีซองเปล่าที่จำหน่ายถึงผู้วิจัยแนบอยู่ในซองด้วย เพื่อให้ผู้รวบรวมแบบสอบถามสามารถปิดซอง และจัดส่งแบบสอบถามได้สะดวก

5. การแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยประสานกับเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ที่ผู้วิจัยติดต่อขอเก็บข้อมูลเป็นผู้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐทั้ง 3 แห่ง โดยแจกให้กลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละหน่วยงาน ใช้ระยะเวลาในการตอบแบบสอบถาม 3 สัปดาห์

6. การรับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยจะประสานกับเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐทั้ง 3 แห่ง ในการกำหนดรับแบบสอบถามคืน

7. ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวนทั้งสิ้น 413 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 79.42 ของแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างและเพียงพอสำหรับการวิจัย ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วพบว่าใช้ได้ครบทุกชุด เตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ผลทางสถิติ

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล และการใช้ค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน เกี่ยวกับลักษณะเฉพาะบุคคลของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ได้จากการเก็บรวบรวมเพื่อให้ทราบลักษณะการแจกแจงของตัวแปรแต่ละตัวเป็นการวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานคือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของตัวแปรแต่ละตัวที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ในส่วนนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

2. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร แบบวัดความพึงพอใจในงาน แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร และแบบวัดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้วยการใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ โดยการสกัดองค์ประกอบหลัก (Principle Components Extraction) ร่วมกับการหมุนแกนแบบตั้งฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีเวริแมกซ์ (Varimax Rotation) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวแปรแยกออกตามองค์ประกอบหลัก โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาองค์ประกอบที่ได้คือ องค์ประกอบที่ได้มีค่าไอเกน (Eigenvalue) ≥ 1.00 ขึ้นไป และตัวแปรแต่ละตัวในองค์ประกอบต้องมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป การวิเคราะห์ในส่วนนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3. วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) และองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง (Second Order Confirmatory Factor Analysis) จากข้อมูลในส่วนของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เป็นจริง เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงแต่ละด้าน โดยใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL)

4. วิเคราะห์ตรวจสอบความตรงของโมเดล ซึ่งเป็นการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรฯ กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากสถิติวัดความกลมกลืน (goodness of fit measures) พิจารณาได้จากค่าสถิติ ดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนประเภทค่าสถิติไค-แอสควร์ (χ^2) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (goodness of fit index: GFI) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (adjusted goodness of fit index: AGFI) พร้อมทั้งคำนวณขนาดอิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis) ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) เพื่อทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองการวัดตัวแปรแฝงแต่ละตัว และตอนที่ 4 ผลการตรวจสอบความตรงของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสะดวก และมีความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และความหมายที่ใช้แทนตัวบ่งชี้ต่างๆ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
Mean	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
χ^2	แทน	ค่าสถิติไค-สแควร์
R^2	แทน	สัมประสิทธิ์การทำนาย
TE	แทน	อิทธิพลรวม

IE	แทน	อิทธิพลทางอ้อม
DE	แทน	อิทธิพลทางตรง
df	แทน	ค่าองศาอิสระ
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นทางสถิติ
SE	แทน	ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐาน
RMR	แทน	ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ
GFI	แทน	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน
AGFI	แทน	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว
RMSEA	แทน	ค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร

ORGAN_JUS	=	การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวม
DISTRIBUTE_JUS	=	การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน
PROCEDURE_JUS	=	การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ
INTERPER_JUS	=	การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในองค์กร
INFORMA_JUS	=	การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
JOB_SAT	=	ความพึงพอใจในงานโดยรวม
RECOGNITE	=	ความพึงพอใจในงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
JOB_ATTRIBUTE	=	ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะของงาน
RESPOND	=	ความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบในงาน
JOB_ADV	=	ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้าในงาน
POLICY_ADMIN	=	ความพึงพอใจในงานด้านนโยบายและการบริหาร
SUPERVISION	=	ความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา
SALARY	=	ความพึงพอใจในงานด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ เกี่ยว
INTERPERSON	=	ความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
WORK_CON	=	ความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ORGAN_COM	=	ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม
AFF_COM	=	ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

CON_COM	=	ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร
NOR_COM	=	ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน
OCB	=	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวม
ALTRUISM	=	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ
COURTESY	=	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น
SPORTSMAN	=	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้น
CONSCIENT	=	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่
CIVIC VIRTUE	=	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ

4.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ นำเสนอจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงานในตำแหน่ง และเงินเดือน ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงานในตำแหน่ง และเงินเดือน

(n=413)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	90	21.8
หญิง	323	78.2
2. สถานภาพสมรส		
โสด	200	48.4
สมรส	200	48.4
หย่าร้าง/หม้าย	13	3.2

ตารางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงานในตำแหน่ง และ เงินเดือน (ต่อ)

(n=413)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
มัธยมศึกษา	2	0.5
ปวช.	2	0.5
ปวส.	13	3.1
ปวท.	3	0.7
อนุปริญญา	4	1.0
ปริญญาตรี	287	69.5
ปริญญาโท	101	24.5
ปริญญาเอก	1	0.2
4. อายุงานในตำแหน่ง		
1-5 ปี	141	34.2
6-10 ปี	83	20.1
11-15 ปี	105	25.4
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	84	20.3
5. เงินเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	20	4.8
10,001-19,999 บาท	227	55.0
20,000-29,999 บาท	132	32.0
ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป	34	8.2

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามเพศ พบว่าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิง จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 78.2 เพศชาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรสพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสดและสมรส โดย สถานภาพโสด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 และ สถานภาพสมรส จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และระดับ ปวส. จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 เมื่อจำแนกตามอายุงานในตำแหน่ง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุงานในตำแหน่ง 1-5 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาคืออายุงานในตำแหน่ง 11-15 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 เมื่อจำแนกตามเงินเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีเงินเดือนในช่วง 10,001-19,999 บาท จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือมีเงินเดือนอยู่ในช่วง 20,000-29,999 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 32

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร

ตัวแปร	Mean	S.D.	ความหมาย
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวม	3.22	0.73	ปานกลาง
การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน	3.17	0.66	ปานกลาง
การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ	3.14	0.73	ปานกลาง
การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.49	0.72	ปานกลาง
การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	3.08	0.81	ปานกลาง
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	3.36	0.70	ปานกลาง
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.18	0.59	ปานกลาง
ลักษณะของงาน	3.53	0.61	ค่อนข้างสูง
ความก้าวหน้าในงาน	3.03	0.74	ปานกลาง
การปกครองบังคับบัญชา	3.21	0.72	ปานกลาง
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.61	0.65	ค่อนข้างสูง
เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ	2.91	0.74	ปานกลาง
นโยบายและการบริหาร	3.15	0.72	ปานกลาง
ความรับผิดชอบในงาน	4.09	0.60	ค่อนข้างสูง
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.57	0.96	ค่อนข้างสูง

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร (ต่อ)

ตัวแปร	Mean	S.D.	ความหมาย
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	3.56	0.74	ค่อนข้างสูง
ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	3.84	0.72	ค่อนข้างสูง
ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร	3.37	0.74	ปานกลาง
ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน	3.47	0.75	ปานกลาง
พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรโดยรวม	3.92	0.63	ค่อนข้างสูง
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	3.62	0.60	ค่อนข้างสูง
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	4.15	0.63	ค่อนข้างสูง
พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	3.99	0.67	ค่อนข้างสูง
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	4.09	0.56	ค่อนข้างสูง
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	3.77	0.72	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 4.2 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของตัวแปรสังเกตได้ โดยพิจารณาในแต่ละตัวแปร แฝง พบผลดังนี้

ด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พบว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในภาพรวมและด้านย่อยอยู่ในระดับปานกลาง โดยการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 3.17 3.14 และ 3.08 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และมีการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรสูงกว่าด้านอื่นๆ

ด้านความพึงพอใจในงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานรายด้าน พบว่าความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และลักษณะงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน และเงินเดือนและผลประโยชน์ที่อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 3.61 3.57 3.53 3.21 3.18 3.15 3.03 และ 2.91

ตามลำดับ โดยพนักงานสายปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบในงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหารความก้าวหน้าในงาน และเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ

ด้านความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีค่ามากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 3.47 และ 3.37 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจสูงกว่าด้านอื่นๆ

ด้านพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร พบว่า ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูงเช่นกัน โดยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีค่ามากที่สุด รองลงมา ได้แก่ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 4.09 3.99 3.77 และ 3.62 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า พนักงานสายปฏิบัติการมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่นสูงกว่าด้านอื่นๆ

4.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis)

4.2.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจำนวน 27 ข้อ จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำนวน 413 คน โดยสกัดองค์ประกอบขั้นต้นด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) และหมุนแกนองค์ประกอบแบบหมุนแหลมด้วยวิธีแวร์รีแม็กซ์ (Varimax) ผลการวิเคราะห์พิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ จำนวนตัวแปรที่ร่วมกันชี้วัดและค่าความแปรปรวนของแต่ละองค์ประกอบตามเกณฑ์ที่กำหนด ได้จำนวนองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากผู้วิจัยพิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ องค์ประกอบจะต้องมีความแปรปรวนมากกว่า 1 ขึ้นไป ค่าของตัวแปรแต่ละตัวในองค์ประกอบจะต้องมีน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)

มากกว่า 0.3 ขึ้นไป และองค์ประกอบแต่ละตัวจะต้องมีตัวแปรนั้นๆ บรรยายตั้งแต่ 3 ตัวขึ้นไป การพิจารณาตัวแปรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่า 0.3 ถูกตัดออกไป และตัวแปรที่ไม่สามารถชี้วัดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งตัดออกไป ซึ่งทำให้จำนวนองค์ประกอบและจำนวนตัวแปรในองค์ประกอบแต่ละด้านที่ได้ลดลงจากกรอบแนวคิดที่มีการปรับปรุงแก้ไขแต่ยังคงครอบคลุมตามองค์ประกอบ ซึ่งองค์ประกอบแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังตาราง

ตารางที่ 4.3 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

	ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
องค์ประกอบที่ 1 การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน		
OJ1	ท่านได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนในครั้งที่ผ่านมาในอัตราใกล้เคียงกับที่ท่านคิดว่าสมควรจะได้รับ	0.551
OJ2	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรับผิดชอบที่ท่านได้รับมอบหมาย	0.756
OJ3	ผลตอบแทนด้านอื่นๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือน เช่น สวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับจากองค์กรมีความเหมาะสมและมีความยุติธรรม	0.638
OJ4	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับประสบการณ์การทำงานของท่าน	0.834
OJ5	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่ใช้ในการทำงาน	0.856
OJ6	ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์กร คู่มีค่ากับสิ่งที่ท่านได้ทุ่มเทในการทำงาน	0.827
OJ7	ท่านคิดว่าประสบการณ์ ความรู้ และความชำนาญที่ท่านได้รับเพิ่มเติมจากการฝึกอบรมและการทำงานในองค์กรของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านได้รับผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม	0.594
OJ8	เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กรมีความยุติธรรม	0.839

ตารางที่ 4.3 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (ต่อ)

	ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
องค์ประกอบที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ		
OJ9	ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการพิจารณา ผลตอบแทนตามความเป็นจริง ไม่มีการบิดเบือน	0.638
OJ10	ท่านเชื่อว่าทุกๆ สิ่งที่ท่านปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรได้ ถูกนำมาใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการกำหนด ผลตอบแทนของท่าน	0.683
OJ11	ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชา จะพิจารณาก่อนที่ท่านทำอะไรให้กับ องค์กรบ้าง ก่อนที่จะตัดสินใจใดๆ เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานและ ผลตอบแทนของท่าน	0.778
OJ12	ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชามีหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐาน ในการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน และการกำหนดผลตอบแทนของท่าน	0.777
OJ13	ท่านคิดว่า ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงาน และพิจารณา ผลตอบแทนของท่าน โดยมีพื้นฐานอยู่บนข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ	0.814
OJ14	ท่านมั่นใจว่าผู้บังคับบัญชามีการพิจารณาผลตอบแทน และ ความก้าวหน้าของพนักงานทุกคนด้วยหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐาน เดียวกัน	0.732
OJ15	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาตัดสินใจผลการปฏิบัติงาน และกำหนด ผลตอบแทนของท่าน โดยไม่ใช่ความรู้สึกส่วนตัว	0.682
OJ16	ท่านคิดว่ากระบวนการตัดสินใจในเรื่องผลตอบแทนในองค์กรของ ท่าน ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะในกลุ่มผู้บริหาร ไม่ก็คนเท่านั้น	0.45
OJ17	เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ท่านคิดว่ากระบวนการพิจารณา ผลตอบแทนขององค์กรมีความยุติธรรม	0.647

ตารางที่ 4.3 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (ต่อ)

	ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
องค์ประกอบที่ 3 การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ		
OJ18	เมื่อผู้บังคับบัญชาของท่านจะตัดสินใจใดๆเกี่ยวกับงานของท่าน เขาจะปฏิบัติต่อท่านด้วยความเมตตา	0.718
OJ19	ผู้บังคับบัญชาจะหารือกับตัวท่านเกี่ยวกับการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานของท่าน	0.737
OJ20	ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา	0.784
OJ21	ผู้บังคับบัญชามีความสุภาพ ให้เกียรติ และให้ความเคารพต่อสิทธิของท่านเสมอ	0.769
องค์ประกอบที่ 4 การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร		
OJ24	ท่านรับทราบผลของการตัดสินใจในเรื่องผลตอบแทน โดยได้รับการอธิบายถึงกระบวนการพิจารณาที่เกิดขึ้น	0.814
OJ25	ผู้บังคับบัญชาแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานและเกณฑ์ในการจ่ายผลตอบแทนให้ท่านทราบ	0.835
OJ26	ผู้บังคับบัญชาให้ข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆที่ท่านให้ความสนใจหรือต้องการทราบโดยไม่ปิดบัง	0.757
OJ27	ข้อมูลข่าวสารจากองค์การที่ท่านได้รับรู้มีความชัดเจน โปร่งใส ถูกต้อง และอยู่บนพื้นฐานของเหตุและผล	0.664

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

ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.664 ถึง 0.835 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

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

ตารางที่ 4.4 สรุปผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

		ชื่อองค์ประกอบ	
		ก่อน	หลัง
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ		27	25
องค์ประกอบที่ 1	การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน	8	8
องค์ประกอบที่ 2	การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ	9	9
องค์ประกอบที่ 3	การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์	6	4
องค์ประกอบที่ 4	การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	4	4

4.2.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของความพึงพอใจในงาน

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจำนวน 52 ข้อ จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำนวน 413 คน โดยสกัดองค์ประกอบขึ้นต้นด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) และหมุนแกนองค์ประกอบแบบหมุนแหลมด้วยวิธีแวร์ริแม็กซ์ (Varimax) ผลการวิเคราะห์พิจารณาว่าน้ำหนักองค์ประกอบ จำนวนตัวแปรที่รวมกันชี้วัดและค่าความแปรปรวนของแต่ละองค์ประกอบตามเกณฑ์ที่กำหนด ได้จำนวนองค์ประกอบ 9 องค์ประกอบ ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายและการบริหาร ความรับผิดชอบในงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เนื่องจากผู้วิจัยพิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ องค์ประกอบจะต้องมีความแปรปรวนมากกว่า 1 ขึ้นไป ค่าของตัวแปรแต่ละตัวในองค์ประกอบจะต้องมีน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากกว่า 0.3 ขึ้นไป และองค์ประกอบแต่ละตัวจะต้องมีตัวแปรนั้นๆ บรรยายตั้งแต่ 3 ตัวขึ้นไป การพิจารณาตัวแปรมีน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่า 0.3 ถูกตัดออกไป และตัวแปรที่ไม่สามารถชี้วัดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งตัดออกไป ซึ่งทำให้จำนวนตัวแปรในองค์ประกอบ

แต่ละด้านที่ได้ลดลงจากกรอบแนวคิดเดิมแต่ยังครอบคลุมตามองค์ประกอบ ซึ่งองค์ประกอบแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังตาราง

ตารางที่ 4.5 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน

	ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
องค์ประกอบที่ 1 การได้รับการยอมรับนับถือ		
JS1	เมื่อท่านปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	0.668
JS2	เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงานของท่าน	0.551
JS3	ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานที่สำคัญของหน่วยงาน	0.695
JS4	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่านเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน	0.604
JS5	ผู้บังคับบัญชากล่าวคำยกย่องชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่านทั้งโดยส่วนตัวและในที่ประชุม	0.553
JS7	ผู้บังคับบัญชาพิจารณาเสนอการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง เมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ	0.51
องค์ประกอบที่ 2 ลักษณะของงาน		
JS9	ลักษณะงานในหน้าที่มีความท้าทายและตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	0.829
JS10	ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านน่าสนใจ จูงใจให้ปฏิบัติ	0.84
JS11	ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านเหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	0.78
JS12	ท่านมีโอกาใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานในหน้าที่เสมอ	0.671

ตารางที่ 4.5 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน (ต่อ)

	ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
องค์ประกอบที่ 3 ความก้าวหน้าในงาน		
JS13	ท่านได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนสอดคล้องกับความสามารถและผล การปฏิบัติงานของท่าน	0.662
JS14	ท่านพึงพอใจในระบบการพิจารณาการเสนอผลงานเพื่อขอเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น	0.503
JS15	ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่านมีผลทำให้ท่านได้รับการ เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น	0.464
องค์ประกอบที่ 4 การปกครองบังคับบัญชา		
JS19	ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติของหน่วยงานของท่านมีระบบการวินิจฉัย สั่งการ และ มอบหมายงานที่ดี	0.608
JS20	ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติของหน่วยงานของท่านมีระบบการให้คำปรึกษาที่ดีเมื่อเกิด ปัญหาในการปฏิบัติงาน	0.691
JS21	ท่านพึงพอใจในลักษณะวิธีการปกครองบังคับบัญชาในหน่วยงาน ของท่าน	0.751
JS22	ท่านพึงพอใจในระบบการกำกับติดตามและประเมินผลการ ปฏิบัติงานของหน่วยงาน	0.679
JS23	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นที่พึ่งที่ดีเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดปัญหา หรือทุกข์ร้อน	0.786
JS24	ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติของท่านได้รับความยุติธรรมในการปกครองบังคับบัญชา	0.768
JS25	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน	0.766
JS26	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจและช่วยเหลือท่านในเรื่องงานและเรื่อง ส่วนตัว	0.797
JS27	ท่านได้รับความอบอุ่นและความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา	0.811
JS28	ท่านปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	0.749

ตารางที่ 4.5 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน (ต่อ)

	ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
องค์ประกอบที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล		
JS29	ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	0.687
JS30	เพื่อนร่วมงานกล่าวชมเชยความสามารถของท่านด้วยความจริงใจ	0.753
JS31	ท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานด้วยความสามัคคีไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก	0.769
JS32	ท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในบรรยากาศของการทำงานที่เป็นมิตรต่อกัน	0.805
JS33	ท่านมีการพบปะสังสรรค์อย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	0.731
JS34	ท่านได้รับความแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านมีปัญหา	0.814
องค์ประกอบที่ 6 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล		
JS35	ท่านพึงพอใจในอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน	0.852
JS36	ท่านพึงพอใจกับเงินค่าล่วงเวลาและผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	0.648
JS37	ท่านพึงพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี	0.824
JS38	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	0.851
JS39	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน	0.821
JS40	การเลื่อนขึ้นเงินเดือนมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	0.685

ตารางที่ 4.5 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน (ต่อ)

	ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
องค์ประกอบที่ 7 นโยบายและการบริหาร		
JS41	หน่วยงานของท่านมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน เป็น รูปธรรมสามารถปฏิบัติได้	0.685
JS42	นโยบายในหน่วยงานเป็นที่ยอมรับของท่านและเพื่อนร่วมงานของ ท่าน	0.719
JS43	หน่วยงานจัดระบบงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติของท่าน	0.665
JS44	หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย	0.65
องค์ประกอบที่ 8 ความรับผิดชอบในงาน		
JS45	ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุผลสำเร็จ ทัน ตามกำหนดเวลา	0.865
JS46	ท่านตระหนักในความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ตลอดเวลา	0.899
JS47	ท่านปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่อย่างเต็มความรู้ความสามารถ	0.873
JS48	ท่านสามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์	0.761
องค์ประกอบที่ 9 สภาพแวดล้อมในการทำงาน		
JS49	ท่านพึงพอใจการจัดสภาพแวดล้อมของห้องทำงานและสถานที่ ทำงาน	0.561
JS50	ท่านพึงพอใจความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการทำงาน	0.711
JS51	ท่านพึงพอใจความร่มรื่นของสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบ อาคาร	0.835
JS52	ท่านพึงพอใจระบบรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของ อาคาร	0.711

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

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ พบว่า ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบความพึงพอใจในงานลดลงจากเดิม 52 ตัวบ่งชี้ เป็น 47 ตัวบ่งชี้ โดยตัดออกจำนวน 5 ตัวบ่งชี้คือ JS6 JS8 JS16 JS17 และ JS18 โดยมีรายละเอียดสรุป ดังตาราง

ตารางที่ 4.6 สรุปผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของความพึงพอใจในงาน

ชื่อองค์ประกอบ	จำนวนตัวบ่งชี้	
	ก่อน	หลัง
ความพึงพอใจในงาน	52	47
องค์ประกอบที่ 1 การได้รับการยอมรับนับถือ	7	6
องค์ประกอบที่ 2 ลักษณะของงาน	5	4
องค์ประกอบที่ 3 ความก้าวหน้าในงาน	6	3
องค์ประกอบที่ 4 การปกครองบังคับบัญชา	6	10
องค์ประกอบที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	10	6
องค์ประกอบที่ 6 เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ	6	6

ตารางที่ 4.6 สรุปผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของความพึงพอใจในงาน (ต่อ)

ชื่อองค์ประกอบ	จำนวนตัวบ่งชี้	
	ก่อน	หลัง
องค์ประกอบที่ 7 นโยบายและการบริหาร	4	4
องค์ประกอบที่ 8 ความรับผิดชอบในงาน	4	4
องค์ประกอบที่ 9 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4	4

4.2.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของความผูกพันต่อองค์การ

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจำนวน 20 ข้อ จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำนวน 413 คน โดยสกัดองค์ประกอบขึ้นต้นด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) และหมุนแกนองค์ประกอบแบบหมุนแหลมด้วยวิธีแวนริแม็กซ์ (Varimax) ผลการวิเคราะห์พิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ จำนวนตัวแปรที่รวมกันชี้วัดและค่าความแปรปรวนของแต่ละองค์ประกอบตามเกณฑ์ที่กำหนด ได้จำนวนองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน เนื่องจากผู้วิจัยพิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ องค์ประกอบจะต้องมีความแปรปรวนมากกว่า 1 ขึ้นไป ค่าของตัวแปรแต่ละตัวในองค์ประกอบจะต้องมีน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากกว่า 0.3 ขึ้นไป และองค์ประกอบแต่ละตัวจะต้องมีตัวแปรนั้นๆ บรรยายตั้งแต่ 3 ตัวขึ้นไป การพิจารณาตัวแปรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่า 0.3 ถูกตัดออกไป และตัวแปรที่ไม่สามารถชี้วัดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งตัดออกไป ซึ่งทำให้จำนวนตัวแปรในองค์ประกอบแต่ละด้านที่ได้ลดลงจากรอบแนวคิดเดิมแต่ยังคงครอบคลุมตามองค์ประกอบ ซึ่งองค์ประกอบแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังตาราง

ตารางที่ 4.7 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร

	ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
องค์ประกอบที่ 1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ		
OC1	ท่านยินดีที่จะทำงานและเกษียณอายุที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้	0.567
OC2	ท่านรู้สึกว่าเป็นปัญหาของมหาวิทยาลัยเป็นเสมือนปัญหาของตนเอง เช่นกัน	0.657
OC3	ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย	0.856
OC4	ท่านรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของคนหนึ่งของมหาวิทยาลัย	0.834
OC5	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานเป็นพนักงานของมหาวิทยาลัยแห่งนี้	0.851
OC6	ท่านรู้สึกว่ามีความผูกพันกับมหาวิทยาลัยแห่งนี้	0.865
OC7	มหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็นที่มีความหมายเป็นอย่างมากสำหรับท่าน	0.848
องค์ประกอบที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร		
OC8	ผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยมีส่วนทำให้ ท่านตัดสินใจคงอยู่กับมหาวิทยาลัยต่อไป	0.406
OC10	ท่านรู้สึกว่าเป็นเรื่องยากลำบากมาก หากจะลาออกจากมหาวิทยาลัย ในขณะนี้ แม้ต้องการจะลาออกก็ตาม	0.472
OC11	หากท่านตัดสินใจลาออกจากมหาวิทยาลัยจะเกิดผลกระทบต่อชีวิต ของท่านเป็นอย่างมาก	0.827
OC12	ท่านเชื่อว่าตนเองมีทางเลือกน้อยมากในการตัดสินใจลาออกจาก มหาวิทยาลัย	0.836
OC13	การทำงานในมหาวิทยาลัยในขณะนี้ เป็นความปรารถนาและเป็น สิ่งจำเป็นสำหรับชีวิตของท่าน	0.71
OC14	ท่านรู้สึกว่าจะมีความจำเป็นที่จะต้องทำงานอยู่กับมหาวิทยาลัยนี้	0.756

ตารางที่ 4.7 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ	
องค์ประกอบที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน		
OC15	ถึงแม้ว่าการลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้จะส่งผลดีต่อท่าน แต่ท่านรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ	0.775
OC16	ท่านจะรู้สึกผิด หากลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้	0.755
OC17	ท่านมีความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยนี้	0.449
OC18	ท่านจะยังไม่ลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้ เนื่องจากรู้สึกว่าตนเองมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารที่นี่	0.62
OC19	ท่านรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณมหาวิทยาลัยนี้	0.451
OC20	ท่านรู้สึกว่า การคงอยู่กับมหาวิทยาลัยต่อไป เป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมแล้ว	0.449

จากตารางที่ 4.7 พบว่า องค์ประกอบที่ 1 ประกอบด้วย 7 ตัวบ่งชี้ มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.567 ถึง 0.865 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ องค์ประกอบที่ 2 ประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้ มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.406 ถึง 0.836 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า ความผูกพันกับองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร และองค์ประกอบที่ 3 ประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้ มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.449 ถึง 0.775 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ พบว่า ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรลดลงจากเดิม 20 ตัวบ่งชี้ เป็น 19 ตัวบ่งชี้ โดยตัดออกจำนวน 1 ตัวบ่งชี้คือ OC9 โดยมีรายละเอียดสรุป ดังตาราง

ตารางที่ 4.8 สรุปผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของความผูกพันต่อองค์กร

ชื่อองค์ประกอบ		จำนวนตัวบ่งชี้	
		ก่อน	หลัง
ความผูกพันต่อองค์กร		20	19
องค์ประกอบที่ 1	ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	7	7
องค์ประกอบที่ 2	ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร	6	6
องค์ประกอบที่ 3	ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน	7	6

4.2.4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจำนวน 34 ข้อ จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำนวน 413 คน โดยสกัดองค์ประกอบขึ้นต้นด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) และหมุนแกนองค์ประกอบแบบหมุนแหลมด้วยวิธีแวนริแม็กซ์ (Varimax) ผลการวิเคราะห์พิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ จำนวนตัวแปรที่รวมกันชีวิตและค่าความแปรปรวนของแต่ละองค์ประกอบตามเกณฑ์ที่กำหนด ได้จำนวนองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ เนื่องจากผู้วิจัยพิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ องค์ประกอบจะต้องมีความแปรปรวนมากกว่า 1 ขึ้นไป ค่าของตัวแปรแต่ละตัวในองค์ประกอบจะต้องมีน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากกว่า 0.3 ขึ้นไป และองค์ประกอบแต่ละตัวจะต้องมีตัวแปรนั้นๆ บรรยายตั้งแต่ 3 ตัวขึ้นไป การพิจารณาตัวแปรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่า 0.3 ถูกตัดออกไป และตัวแปรที่ไม่สามารถชี้วัดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งตัดออกไป ซึ่งทำให้จำนวนตัวแปรในองค์ประกอบแต่ละด้านที่ได้ลดลงจากกรอบแนวคิดเดิมแต่ยังคงครอบคลุมตามองค์ประกอบ ซึ่งองค์ประกอบแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังตาราง

ตารางที่ 4.9 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

	ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
องค์ประกอบที่ 1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ		
OCB1	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ขาดงานหรือไม่สามารถมาทำงานได้	0.674
OCB2	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมาก	0.728
OCB3	ท่านช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ในการปรับตัวแม้ไม่ถูกขอร้องให้ทำ	0.732
OCB4	ท่านแบ่งปันวัสดุอุปกรณ์ของท่านให้แก่เพื่อนร่วมงาน	0.619
OCB5	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการสร้างสรรค์ผลงาน	0.777
OCB6	ท่านแนะนำเพื่อนร่วมงานใหม่ในการทำงานและการใช้อุปกรณ์สำนักงานต่างๆ	0.736
OCB7	ท่านมีส่วนช่วยในการป้องกัน แก่ไข หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์การ	0.626
OCB8	ท่านมีส่วนช่วยให้กำลังใจและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน	0.641
องค์ประกอบที่ 2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น		
OCB11	ท่านเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน	0.789
OCB12	ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอันเกิดจากการกระทำของท่าน	0.762
OCB13	ท่านมักคิดถึงปัญหาที่เกี่ยวกับงานของท่านและปัญหาที่เกี่ยวกับงานของเพื่อนร่วมงาน	0.593
OCB14	ท่านพยายามหลีกเลี่ยงไม่สร้างปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน	0.707
องค์ประกอบที่ 3 พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น		
OCB17	ท่านพยายามทำงานให้ดีที่สุดในทุกสถานการณ์ แม้ว่าจะมีปัญหาก็ตาม	0.614
OCB18	ท่านสามารถอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานและสถานที่ทำงานได้	0.809

ตารางที่ 4.9 จำนวนองค์ประกอบขององค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	น้ำหนัก องค์ประกอบ
OCB19 ท่านสามารถอดทนต่อสภาวะความตึงเครียดและความผิดหวังในการทำงานได้	0.789
องค์ประกอบที่ 4 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	
OCB20 ท่านมีความตรงต่อเวลาในการทำงาน	0.723
OCB21 ท่านทำงานมากกว่าหน้าที่เสมอ	0.595
OCB22 ท่านช่วยรักษาความสะอาดในสถานที่ทำงาน	0.697
OCB23 ท่านทำงานแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาเสมอ	0.748
OCB24 ท่านพยายามหางานอื่นทำเมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ	0.576
OCB25 ท่านทำงานเกินกว่าเวลาทำงานปกติ	0.518
OCB26 ท่านแจ้งให้ทราบล่วงหน้า เมื่อไม่สามารถมาทำงานได้	0.605
OCB27 ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานเสมอ	0.645
OCB28 ท่านใช้ทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยด้วยความระมัดระวังและเอาใจใส่เสมอ	0.638
องค์ประกอบที่ 5 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	
OCB31 ท่านเข้าร่วมและมีส่วนร่วมในการประชุมโดยคำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก	0.562
OCB32 ท่านติดตามข่าวสารที่เกี่ยวกับการพัฒนาในด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย	0.868
OCB33 ท่านให้ความสนใจต่อประกาศข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวต่างๆ เกี่ยวกับมหาวิทยาลัย	0.85
OCB34 ท่านมีส่วนในการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยทั้งทางตรงและทางอ้อมให้เป็นที่รู้จักต่อสังคม	0.725

จากตารางที่ 4.9 พบว่า องค์ประกอบที่ 1 ประกอบด้วย 8 ตัวบ่งชี้ มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.619 ถึง 0.777 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

องค์ประกอบที่ 2 ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.593 ถึง 0.789 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น องค์ประกอบที่ 3 ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.614 ถึง 0.809 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น องค์ประกอบที่ 4 ประกอบด้วย 9 ตัวบ่งชี้ มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.518 ถึง 0.748 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และองค์ประกอบที่ 5 ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.562 ถึง 0.868 ซึ่งเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ พบว่า ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรลดลงจากเดิม 34 ตัวบ่งชี้ เป็น 28 ตัวบ่งชี้ โดยตัดออกจำนวน 6 ตัวบ่งชี้ คือ OCB9 OCB10 OCB15 OCB16 OCB29 และ OCB30 โดยมีรายละเอียดสรุป ดังตาราง

ตารางที่ 4.10 สรุปผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

	ชื่อองค์ประกอบ	จำนวนตัวบ่งชี้	
		ก่อน	หลัง
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร		34	28
องค์ประกอบที่ 1	พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	8	8
องค์ประกอบที่ 2	พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	6	4
องค์ประกอบที่ 3	พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น	5	3
องค์ประกอบที่ 4	พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	9	9
องค์ประกอบที่ 5	พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	6	4

4.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

4.3.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ 25 ตัวบ่งชี้ ผลการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 25 ตัวบ่งชี้ พบว่า ตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบเดียวกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสถิติ Barlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 8,683.194 ดัชนีไกเซอร์-ไมเยอร์-ออลกิน (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling

Adequacy) มีค่าเท่ากับ .940 แสดงว่าตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์กันเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันสามารถสร้างเป็นแบบจำลององค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบแบบจำลององค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีขั้นตอนดังนี้

4.3.1.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่ง

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

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

องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ (ProcedureJus) ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 9 ตัวบ่งชี้ คือ OJ9 ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการพิจารณาผลตอบแทนตามความเป็นจริงไม่มีการบิดเบือน OJ10 ท่านเชื่อว่าทุกๆ สิ่งที่ท่านปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การได้ถูกนำมาใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการกำหนดผลตอบแทนของท่าน OJ11 ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชา จะพิจารณาก่อนที่ท่านทำอะไรให้กับองค์การบ้าง ก่อนที่จะตัดสินใจใดๆ เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนของท่าน OJ12 ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชามีหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐาน ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการกำหนดผลตอบแทนของท่าน OJ13 ท่านคิดว่า ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงาน และ

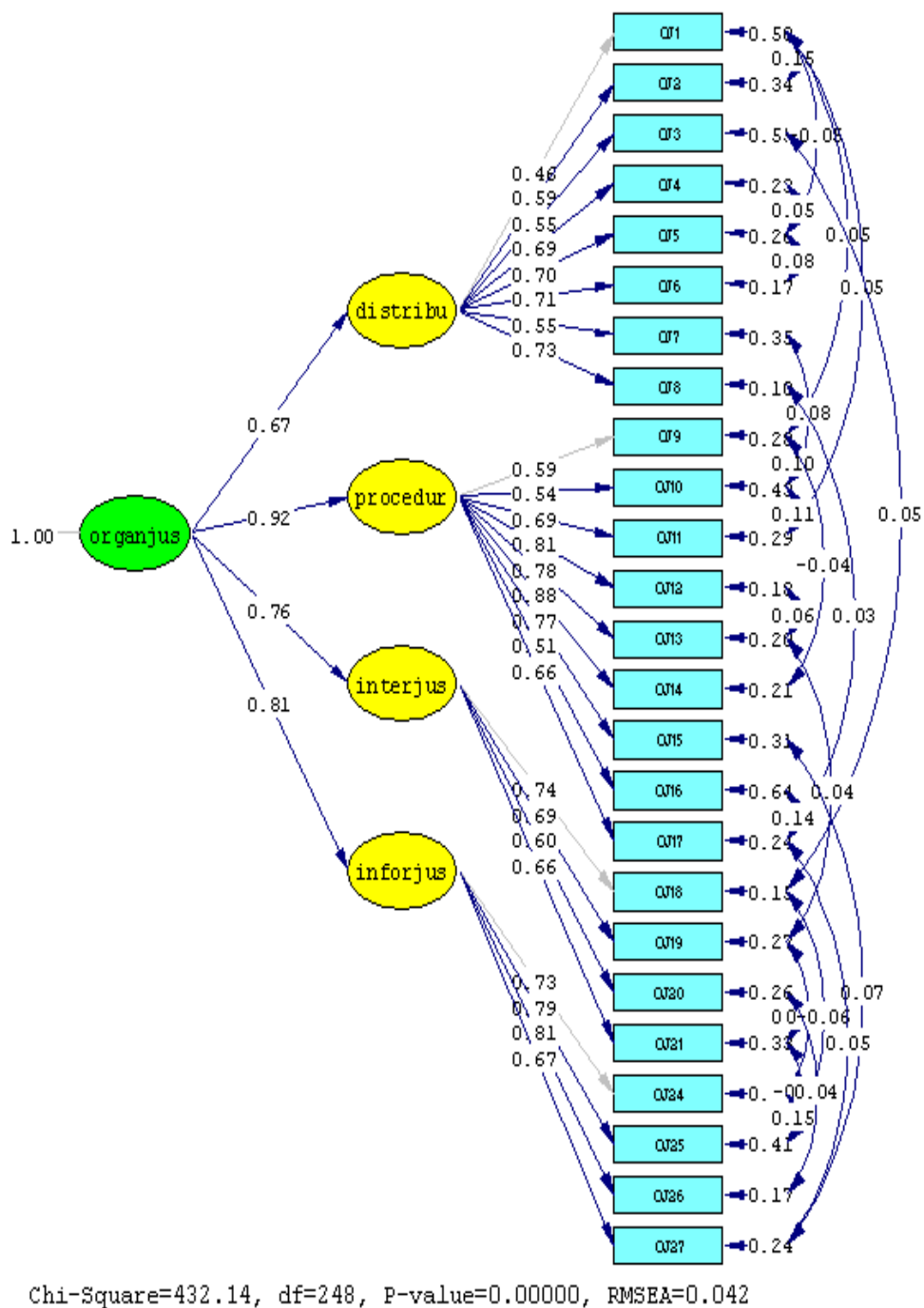
ตารางที่ 4.11 สัมประสิทธิ์การกระจายและ เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้องค์ประกอบ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (ต่อ)

เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ													
ตัวบ่งชี้	distribute justice			procedure justice			Interjus			Inforjus			R-Square
	Factor loading	SE	t	Factor loading	SE	t	Factor loading	SE	t	Factor loading	SE	t	
OJ5	0.70	-0.1	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.660
OJ6	0.71	-0.1	11.9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.750
OJ7	0.55	-0.1	10.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.460
OJ8	0.73	-0.1	12.3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.850
OJ9	0	0	0	0.59	0	0	0	0	0	0	0	0	0.560
OJ10	0	0	0	0.54	-0	15.7	0	0	0	0	0	0	0.410
OJ11	0	0	0	0.69	-0	16.6	0	0	0	0	0	0	0.630
OJ12	0	0	0	0.81	-0	19	0	0	0	0	0	0	0.790
OJ13	0	0	0	0.78	-0	18.5	0	0	0	0	0	0	0.750
OJ14	0	0	0	0.88	-0.1	17.7	0	0	0	0	0	0	0.790
OJ15	0	0	0	0.77	-0	17.3	0	0	0	0	0	0	0.660
OJ16	0	0	0	0.51	-0.1	10.9	0	0	0	0	0	0	0.290
OJ17	0	0	0	0.66	-0	17	0	0	0	0	0	0	0.640
OJ18	0	0	0	0	0	0	0.74	0	0	0	0	0	0.790
OJ19	0	0	0	0	0	0	0.69	-0	19.6	0	0	0	0.640
OJ20	0	0	0	0	0	0	0.60	-0	17.9	0	0	0	0.580
OJ21	0	0	0	0	0	0	0.66	-0	17.6	0	0	0	0.570
OJ22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.73	0	0	0.590
OJ23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.79	-0	21.1	0.600
OJ24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.81	-0	18.8	0.800
OJ25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.67	-0	17.1	0.650

จากตารางที่ 4.11 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มี 4 องค์ประกอบ 25 ตัวบ่งชี้ พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ทั้ง 25 ตัวบ่งชี้มีค่าเป็นบวก โดยที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .46 - .88 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้งหมด 25 ตัวบ่งชี้ เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และยังสามารถพิจารณาได้จากค่าความผันแปรร่วมกับองค์ประกอบมาตรฐาน (R^2) และค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (Factor Score

Regressions) ตัวบ่งชี้ที่ 1-8 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปันผลตอบแทน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .46-.73 ตัวบ่งชี้ที่ 9-17 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .51-.88 ตัวบ่งชี้ที่ 18-21 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .60-.74 ตัวบ่งชี้ที่ 22-25 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .67-.81





ภาพที่ 4.1 การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

4.3.1.2 ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง พบว่า ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่าไค-สแคว์ เท่ากับ 432 (p=0.00)

ที่องศาอิสระ 248 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.92 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.99 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.042 แสดงว่า แบบจำลองการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่สร้างจากกรอบแนวคิดสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์แบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 ของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

องค์ประกอบ	เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ			
	Organjus			R-Square
	Factor loading	SE	t	
ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน (distribu)	0.67	-0.07	9.39	0.440
ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (procedur)	0.92	-0.06	15.51	0.840
ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ (interjus)	0.76	-0.05	14.94	0.580
ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูล (inforjus)	0.81	-0.06	14.09	0.650
Chi Square goodness of fit = 432 df = 248 p-value = 0.0000 χ^2 /df = 1.71 RMSEA = 0.042 GFI = 0.92				

จากตารางที่ 4.12 แสดงว่า น้ำหนักองค์ประกอบขององค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ทั้ง 4 องค์ประกอบ มีค่าเป็นบวก มีค่าตั้งแต่ .67-.92 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .92 .81 .76 และ .67 ตามลำดับ ในแต่ละองค์ประกอบมีความแปรผันร่วมกับองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 84 65 58 และ 44 ตามลำดับ นั่นคือ องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสำคัญต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมากที่สุด ขณะที่องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนมีความสำคัญต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรน้อยที่สุด

4.3.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของความพึงพอใจในงาน

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ 47 ตัวบ่งชี้ ผลการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ทั้ง 47 ตัวบ่งชี้ พบว่า ตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบเดียวกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสถิติ Barlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 15,211.00 ดัชนีไกเซอร์-ไมเยอร์-ออลกิน (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) มีค่าเท่ากับ .922 แสดงว่าตัวบ่งชี้มีความสัมพันธ์กันเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันสามารถสร้างเป็นแบบจำลององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบแบบจำลององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน มีขั้นตอนดังนี้

4.3.2.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่ง

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ จำนวน 47 ตัวบ่งชี้ โดยวิธีตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ทำการวิเคราะห์และตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบ 9 องค์ประกอบ ดังนี้ องค์ประกอบการได้รับการยอมรับนับถือ องค์ประกอบลักษณะของงาน องค์ประกอบความก้าวหน้าในงาน องค์ประกอบการปกครองบังคับบัญชา องค์ประกอบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล องค์ประกอบเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล องค์ประกอบนโยบายและการบริหาร องค์ประกอบนโยบายและการบริหาร องค์ประกอบความรับผิดชอบในงาน และองค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน

องค์ประกอบการได้รับการยอมรับนับถือ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 6 ตัวบ่งชี้คือ JS1 เมื่อท่านปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา JS2 เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงานของท่าน JS3 ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานที่สำคัญของหน่วยงาน JS4 ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่านเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน JS5 ผู้บังคับบัญชากล่าวคำยกย่องชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่านทั้งโดยส่วนตัวและในที่ประชุม JS7 ผู้บังคับบัญชาพิจารณาเสนอการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง เมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ

องค์ประกอบลักษณะงาน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้ คือ JS9 ลักษณะงานในหน้าที่มีความท้าทายและตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน JS10 ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านน่าสนใจ จูงใจให้ปฏิบัติ JS11 ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านเหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องครบถ้วน JS12 ท่านมีโอกาใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานในหน้าที่เสมอ

องค์ประกอบความก้าวหน้าในงาน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 3 ตัวบ่งชี้ คือ JS13 ท่านได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนสอดคล้องกับความสามารถและผลการปฏิบัติงานของท่าน JS14 ท่านพึงพอใจในระบบการพิจารณาการเสนอผลงานเพื่อขอเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น JS15 ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่านมีผลทำให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

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

องค์ประกอบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 6 ตัวบ่งชี้ คือ JS29 ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี JS30 ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี JS31 ท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานด้วยความสามัคคีไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก JS32 ท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในบรรยากาศของการทำงานที่เป็นมิตรต่อกัน JS33 ท่านมีการพบปะสังสรรค์อย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ JS34 ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านมีปัญหา

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

องค์ประกอบนโยบายและการบริหาร ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้ คือ JS41 หน่วยงานของท่านมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน เป็นรูปธรรมสามารถปฏิบัติได้ JS42 นโยบายในหน่วยงานเป็นที่ยอมรับของท่านและเพื่อนร่วมงานของท่าน JS43 หน่วยงานจัด

ระบบงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติของท่าน JS44 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

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

องค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้ คือ JS49 ท่านพึงพอใจการจัดสภาพแวดล้อมของห้องทำงานและสถานที่ทำงาน JS50 ท่านพึงพอใจความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน JS51 ท่านพึงพอใจความร่วมมือของสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบอาคาร JS52 ท่านพึงพอใจระบบรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของอาคาร

ตารางที่ 4.13 สัมประสิทธิ์การกระจายและ เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้องค์ประกอบความพึงพอใจในงาน

เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ										
ตัวบ่งชี้	Reconite			Jobatt			Jobadv			R-Square
	Factor loading	SE	t	Factor loading	SE	t	Factor loading	SE	t	
JS1	0.60	0	0	0	0	0	0	0	0	0.660
JS2	0.34	-0.03	12.4	0	0	0	0	0	0	0.290
JS3	0.54	-0.04	15.37	0	0	0	0	0	0	0.560
JS4	0.62	-0.04	16.92	0	0	0	0	0	0	0.720
JS5	0.57	-0.04	13.80	0	0	0	0	0	0	0.470
JS6	0.51	-0.05	10.56	0	0	0	0	0	0	0.300
JS7	0	0	0	0.55	0	0	0	0	0	0.550
JS8	0	0	0	0.70	-0.05	14.40	0	0	0	0.930
JS9	0	0	0	0.52	-0.04	12.09	0	0	0	0.590
JS10	0	0	0	0.44	-0.04	12.24	0	0	0	0.320
JS11	0	0	0	0	0	0	0.57	0	0	0.560

ตารางที่ 4.13 สัมประสิทธิ์การกระจายและ เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้องค์ประกอบ
ความพึงพอใจในงาน (ต่อ)

เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ										
ตัว บ่งชี้	Reconite			Jobatt			Jobadv			R-Square
	Factor loading	SE	t	Factor loading	SE	t	Factor loading	SE	t	
JS1	0.60	0	0	0	0	0	0	0	0	0.660
JS2	0.34	-0.03	12.4	0	0	0	0	0	0	0.290
JS3	0.54	-0.04	15.37	0	0	0	0	0	0	0.560
JS4	0.62	-0.04	16.92	0	0	0	0	0	0	0.720
JS5	0.57	-0.04	13.80	0	0	0	0	0	0	0.470
JS6	0.51	-0.05	10.56	0	0	0	0	0	0	0.300
JS7	0	0	0	0.55	0	0	0	0	0	0.550
JS8	0	0	0	0.70	-0.05	14.40	0	0	0	0.930
JS9	0	0	0	0.52	-0.04	12.09	0	0	0	0.590
JS10	0	0	0	0.44	-0.04	12.24	0	0	0	0.320
JS11	0	0	0	0	0	0	0.57	0	0	0.560
JS12	0	0	0	0	0	0	0.69	-0.05	13.14	0.660
JS13	0	0	0	0	0	0	0.58	-0.05	11.2	0.450
JS14	0.56	0	0	0	0	0	0	0	0	0.500
JS15	0.60	-0.03	19	0	0	0	0	0	0	0.520
JS16	0.74	-0.04	19.68	0	0	0	0	0	0	0.690
JS17	0.66	-0.04	18.42	0	0	0	0	0	0	0.600
JS18	0.81	-0.05	15.27	0	0	0	0	0	0	0.660
JS19	0.75	-0.05	16.48	0	0	0	0	0	0	0.720
JS20	0.67	-0.04	16.33	0	0	0	0	0	0	0.700
JS21	0.70	-0.05	14.78	0	0	0	0	0	0	0.580
JS22	0.74	-0.05	15.38	0	0	0	0	0	0	0.630
JS23	0.57	-0.04	14.04	0	0	0	0	0	0	0.510
JS24	0	0	0	0.58	0	0	0	0	0	0.620
JS25	0	0	0	0.66	-0.04	16.36	0	0	0	0.670
JS26	0	0	0	0.68	-0.04	15.53	0	0	0	0.640
JS27	0	0	0	0.53	-0.04	12.77	0	0	0	0.530
JS28	0	0	0	0.52	-0.05	11.18	0	0	0	0.320

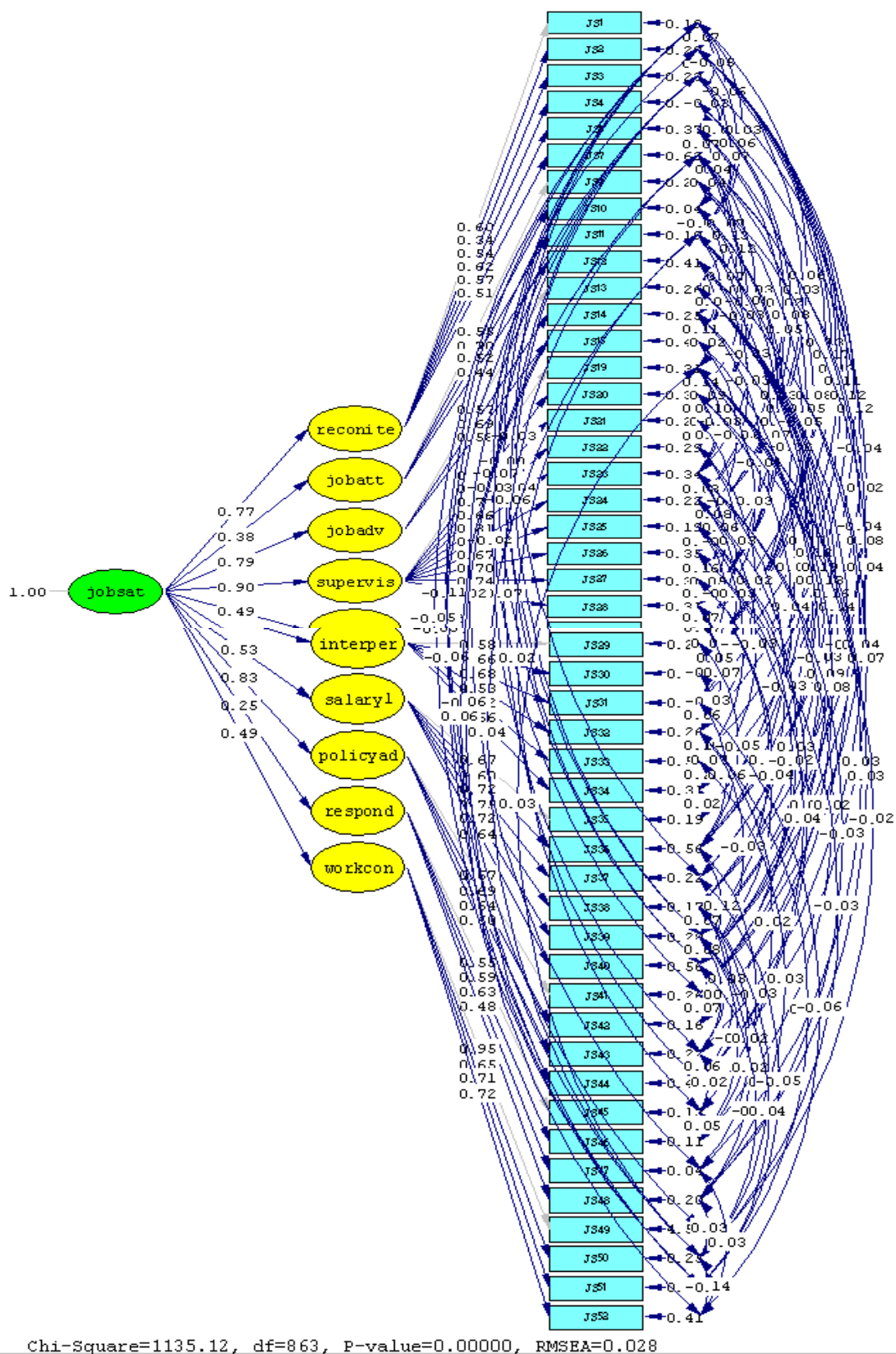
ตารางที่ 4.13 สัมประสิทธิ์การกระจายและ เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้องค์ประกอบ
ความพึงพอใจในงาน (ต่อ)

เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ										
ตัว บ่งชี้	Reconite			Jobatt			Jobadv			R-Square
	Factor loading	SE	t	Factor loading	SE	t	Factor loading	SE	t	
JS29	0	0	0	0.56	-0.04	14.27	0	0	0	0.500
JS30	0	0	0	0	0	0	0.67	0	0	0.710
JS31	0	0	0	0	0	0	0.60	-0.04	14.06	0.390
JS32	0	0	0	0	0	0	0.72	-0.03	21.03	0.710
JS33	0	0	0	0	0	0	0.75	-0.03	22.03	0.770
JS34	0	0	0	0	0	0	0.72	-0.04	19.36	0.650
JS35	0	0	0	0	0	0	0.64	-0.04	14.9	0.420
JS36	0.67	0	0	0	0	0	0	0	0	0.640
JS37	0.69	-0.03	23.94	0	0	0	0	0	0	0.750
JS38	0.64	-0.04	15.87	0	0	0	0	0	0	0.640
JS39	0.60	-0.05	13.28	0	0	0	0	0	0	0.460
JS40	0	0	0	0.55	0	0	0	0	0	0.690
JS41	0	0	0	0.59	-0.02	30.35	0	0	0	0.760
JS42	0	0	0	0.63	-0.03	22.49	0	0	0	0.900
JS43	0	0	0	0.48	-0.03	17.40	0	0	0	0.530
JS44	0	0	0	0	0	0	0.95	0	0	0.160
JS45	0	0	0	0	0	0	0.65	-0.09	7.5	0.630
JS46	0	0	0	0	0	0	0.71	-0.09	8.03	0.620
JS47	0	0	0	0	0	0	0.72	-0.10	7.35	0.560

จากตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจในงาน มี 9 องค์ประกอบ 47 ตัวบ่งชี้ พบว่าน้ำหนัก
องค์ประกอบของตัวบ่งชี้ทั้ง 47 ตัวบ่งชี้มีค่าเป็นบวก โดยที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .34 - .95
และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้งหมด 47 ตัวบ่งชี้ เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญ
ของความพึงพอใจในงาน และยังสามารถพิจารณาได้จากค่าความผันแปรร่วมกับองค์ประกอบ
มาตรฐาน (R^2) และค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (Factor Score Regressions) ตัวบ่งชี้ที่ 1-6
เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบกรได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .34-
.62 ตัวบ่งชี้ที่ 7-10 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบลักษณะของงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่

ระหว่าง .44-.70 ตัวบ่งชี้ที่ 11-13 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบความก้าวหน้าในงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .57-.69 ตัวบ่งชี้ที่ 14-23 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบการปกครองบังคับบัญชา มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .56-.81 ตัวบ่งชี้ที่ 24-29 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .52-.68 ตัวบ่งชี้ที่ 30-35 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .60-.75 ตัวบ่งชี้ที่ 36-39 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบนโยบายและการบริหาร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .60-.69 ตัวบ่งชี้ที่ 40-43 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบความรับผิดชอบในงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .48-.63 ตัวบ่งชี้ที่ 44-47 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .65-.95





ภาพที่ 4.2 การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรความพึงพอใจในงาน

4.3.2.2 ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง พบว่า ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 1,135.12 ($p=0.00$) ที่องศาอิสระ 863 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.90 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.99 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.028 แสดงว่า แบบจำลองความพึงพอใจในงานที่สร้างจากกรอบแนวคิดสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์แบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 ของความพึงพอใจในงาน

องค์ประกอบ	เมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ			
	Jobsat			R-Square
	Factor loading	SE	t	
การได้รับการยอมรับนับถือ (Reconite)	0.77	-0.05	14.47	0.600
ลักษณะของงาน (Jobatt)	0.38	-0.06	6.77	0.150
ความก้าวหน้าในงาน (Jobadv)	0.79	-0.06	12.51	0.630
การปกครองบังคับบัญชา (Supervis)	0.90	-0.06	14.53	0.800
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interper)	0.49	-0.05	9.03	0.240
เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ (Salary1)	0.53	-0.05	9.96	0.280
นโยบายและการบริหาร (Policyad)	0.83	-0.06	14.94	0.690
ความรับผิดชอบในงาน (Respond)	0.25	-0.05	4.62	0.060
สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Workcon)	0.49	-0.08	6.19	0.240
Chi Square goodness of fit = 1,135.12 df = 863 p-value = 0.0000 $\chi^2/df = 1.32$ RMSEA = 0.028 GFI = 0.90 CFI = 0.99				

จากตารางที่ 4.14 แสดงว่า น้ำหนักองค์ประกอบขององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน ทั้ง 9 องค์ประกอบ มีค่าเป็นบวก มีค่าตั้งแต่ .25-.90 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า โดยค่า น้ำหนักองค์ประกอบเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ องค์ประกอบการปกครองบังคับบัญชา องค์ประกอบนโยบายและการบริหาร องค์ประกอบความก้าวหน้าในงาน องค์ประกอบได้รับการยอมรับนับถือ องค์ประกอบเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ องค์ประกอบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล องค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน องค์ประกอบลักษณะงาน และ

องค์ประกอบความรับผิดชอบในงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .90 .83 .79 .77 .53 .49 .49 .38 และ .25 ตามลำดับ ในแต่ละองค์ประกอบมีความแปรผันร่วมกับองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 80 69 63 60 28 24 24 15 และ 6 ตามลำดับ นั่นคือ องค์ประกอบการปกครองบังคับบัญชาที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจมากที่สุด ขณะที่องค์ประกอบความรับผิดชอบในงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงานน้อยที่สุด

4.3.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของความผูกพันต่อองค์การ

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

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบแบบจำลององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ มีขั้นตอนดังนี้

4.3.3.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่ง

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

องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 7 ตัวบ่งชี้ คือ OC1 ท่านยินดีที่จะทำงานและเกษียณอายุที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้ OC2 ท่านรู้สึกว่ามีปัญหาของมหาวิทยาลัยเป็นเสมือนปัญหาของตนเองเช่นกัน OC3 ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย OC4 ท่านรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของคนหนึ่งของมหาวิทยาลัย OC5 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานเป็นพนักงานของมหาวิทยาลัยแห่งนี้ OC6 ท่านรู้สึกว่ามี ความผูกพันกับมหาวิทยาลัยแห่งนี้ OC7 มหาวิทยาลัยแห่งนี้ เป็นสิ่งที่มีความหมายเป็นอย่างมากสำหรับท่าน

องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 6 ตัวบ่งชี้ คือ OC8 ผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยมีส่วนทำให้ท่านตัดสินใจคงอยู่กับมหาวิทยาลัยต่อไป OC10 ท่านรู้สึกว่าเป็นเรื่องยากลำบากมาก หากจะลาออกจาก

มหาวิทยาลัยในขณะนี้ แม้ต้องการจะลาออกก็ตาม OC11 หากท่านตัดสินใจลาออกจากมหาวิทยาลัย จะเกิดผลกระทบต่อชีวิตของท่านเป็นอย่างมาก OC12 ท่านเชื่อว่าตนเองมีทางเลือกน้อยมากในการตัดสินใจลาออกจากมหาวิทยาลัย OC13 การทำงานในมหาวิทยาลัยในขณะนี้ เป็นความปรารถนา และเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิตของท่าน OC14 ท่านรู้สึกว่าจะมีความจำเป็นที่จะต้องทำงานอยู่กับมหาวิทยาลัยนี้

องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 6 ตัวบ่งชี้ คือ OC15 ถึงแม้ว่าการลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้จะส่งผลดีต่อท่าน แต่ท่านรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ OC16 ท่านจะรู้สึกผิด หากลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้ OC17 ท่านมีความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยนี้ OC18 ท่านจะยังไม่ลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้ เนื่องจากรู้สึกว่าตนเองมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารที่นี่ OC19 ท่านรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณมหาวิทยาลัยนี้ และ OC20 ท่านรู้สึกว่าคงอยู่กับมหาวิทยาลัยต่อไปเป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมแล้ว

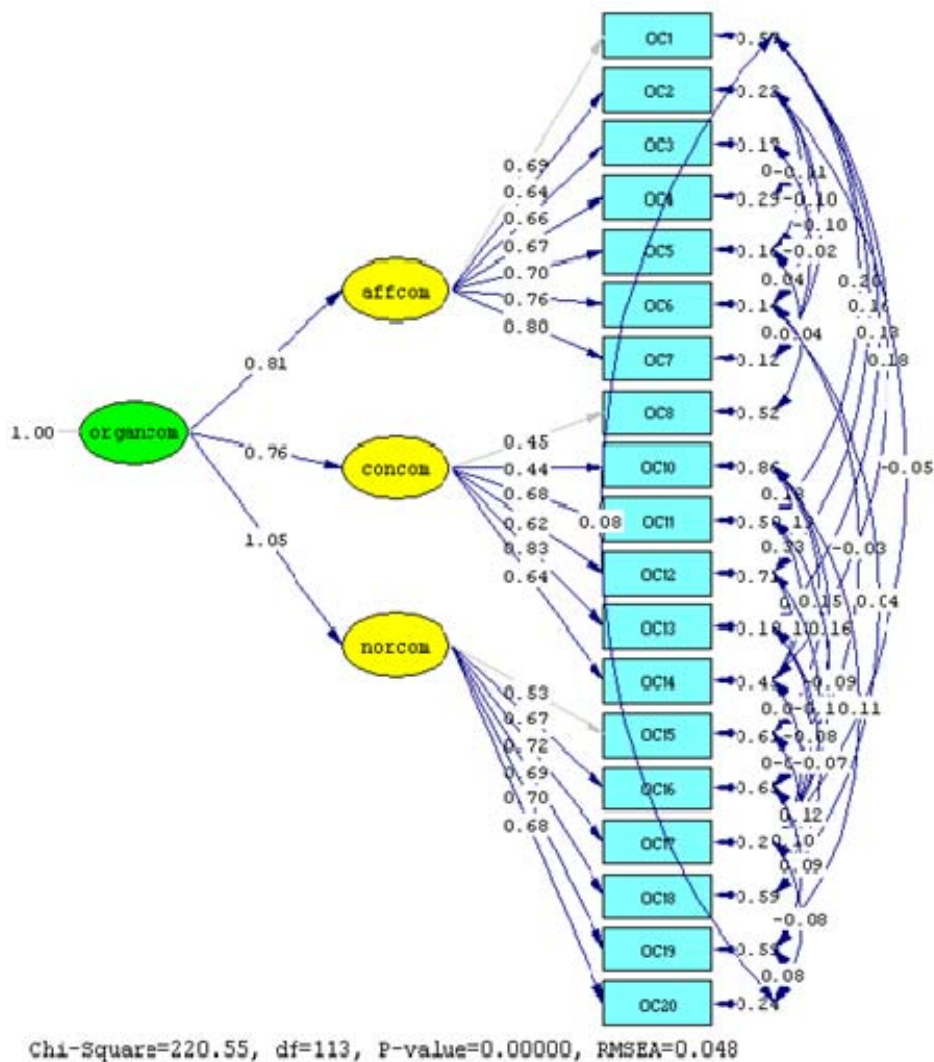
ตารางที่ 4.15 สัมประสิทธิ์การกระจายและ เมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ

เมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ										
ตัวบ่งชี้	Affcom			Concom			Norcom			R-Square
	Factor loading	SE	t	Factor loading	SE	t	Factor loading	SE	t	
OC1	0.69	0	0	0	0	0	0	0	0	0.450
OC2	0.64	-0.04	14.65	0	0	0	0	0	0	0.660
OC3	0.66	-0.04	16.15	0	0	0	0	0	0	0.720
OC4	0.67	-0.04	15.1	0	0	0	0	0	0	0.610
OC5	0.70	-0.04	16.3	0	0	0	0	0	0	0.750
OC6	0.76	-0.05	16.57	0	0	0	0	0	0	0.800
OC7	0.80	-0.05	16.88	0	0	0	0	0	0	0.840
OC8	0	0	0	0.45	0	0	0	0	0	0.280
OC9	0	0	0	0.44	-0.06	7.54	0	0	0	0.190
OC10	0	0	0	0.68	-0.07	9.96	0	0	0	0.460
OC11	0	0	0	0.62	-0.07	9.12	0	0	0	0.350

ตารางที่ 4.15 สัมประสิทธิ์การกระจายและ เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้องค์ประกอบ
ความผูกพันต่อองค์กร (ต่อ)

เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ										
ตัว บ่งชี้	Affcom			Concom			Norcom			R-Square
	Factor loading	SE	t	Factor loading	SE	t	Factor loading	SE	t	
OC12	0	0	0	0.83	-0.07	11.17	0	0	0	0.820
OC13	0	0	0	0.64	-0.06	10.09	0	0	0	0.480
OC14	0	0	0	0	0	0	0.53	0	0	0.320
OC15	0	0	0	0	0	0	0.67	-0.05	13.38	0.410
OC16	0	0	0	0	0	0	0.72	-0.06	11.88	0.700
OC17	0	0	0	0	0	0	0.69	-0.06	11.98	0.440
OC18	0	0	0	0	0	0	0.70	-0.07	10.67	0.450
OC19	0	0	0	0	0	0	0.68	-0.06	11.84	0.660

จากตารางที่ 4.15 ความผูกพันต่อองค์กร มี 3 องค์ประกอบ 19 ตัวบ่งชี้ พบว่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ทั้ง 19 ตัวบ่งชี้มีค่าเป็นบวก โดยที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .44 - .83 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้งหมด 19 ตัวบ่งชี้ เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญของความผูกพันต่อองค์กร และยังสามารถพิจารณาได้จากค่าความผันแปรร่วมกับองค์ประกอบมาตรฐาน (R^2) และค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (Factor Score Regressions) ตัวบ่งชี้ที่ 1-7 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .64-.80 ตัวบ่งชี้ที่ 8-13 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .44-.83 ตัวบ่งชี้ที่ 14-19 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .53-.72



ภาพที่ 4.3 การวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ

4.3.3.2 ผลการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง พบว่า ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่าไค-สแคว์ เท่ากับ 220.55 ($p=0.00$) ที่องศาอิสระ 113 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.95 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.99 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.048 แสดงว่า แบบจำลองความผูกพันต่อองค์การที่สร้างจากรอบแนวคิดสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์แบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 ของความผูกพันต่อองค์การ

องค์ประกอบ	เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ			
	Organcom			R-Square
	Factor loading	SE	t	
ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affcom)	0.81	-0.06	12.6	0.650
ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ (Concom)	0.76	-0.08	9.73	0.580
ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Norcom)	1.05	-0.09	12.03	1.100
Chi Square goodness of fit = 220.55 df = 113 p-value = 0.0000 $\chi^2/df = 1.95$ RMSEA = 0.048 GFI = 0.95				

จากตารางที่ 4.16 แสดงว่า น้ำหนักองค์ประกอบขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 องค์ประกอบ มีค่าเป็นบวก มีค่าตั้งแต่ .76-1.05 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 1.05 .81 และ .76 ตามลำดับ ในแต่ละองค์ประกอบมีความแปรผันร่วมกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ คิดเป็นร้อยละ 110 65 และ 58 ตามลำดับ นั่นคือ องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด ขณะที่องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การมีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การน้อยที่สุด

4.3.4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 28 ตัวบ่งชี้ ผลการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ทั้ง 28 ตัวบ่งชี้ พบว่า ตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบเดียวกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสถิติ Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 7,804.829 ค้างนีไกเซอร์-ไมเยอร์-ออลกิน (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) มีค่าเท่ากับ .903 แสดงว่าตัวบ่งชี้มีความสัมพันธ์กันเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์

องค์ประกอบเชิงยืนยันสามารถสร้างเป็นแบบจำลององค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบแบบจำลององค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีขั้นตอนดังนี้

4.3.4.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่ง

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ จำนวน 28 ตัวบ่งชี้ โดยวิธีตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ทำการวิเคราะห์และตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ ดังนี้ องค์ประกอบพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ องค์ประกอบพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น องค์ประกอบพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

องค์ประกอบพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 8 ตัวบ่งชี้ คือ OCB1 ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ขาดงานหรือไม่สามารถมาทำงานได้ OCB2 ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมาก OCB3 ท่านช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ในการปรับตัวแม้ไม่ถูกขอร้องให้ทำ OCB4 ท่านแบ่งปันวัสดุอุปกรณ์ของท่านให้แก่เพื่อนร่วมงาน OCB5 ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการสร้างสรรค์ผลงาน OCB6 ท่านแนะนำเพื่อนร่วมงานใหม่ในการทำงานและการใช้อุปกรณ์สำนักงานต่างๆ OCB7 ท่านมีส่วนช่วยในการป้องกัน แก๊ซ หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์การ OCB8 ท่านมีส่วนช่วยให้กำลังใจและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน

องค์ประกอบพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้ คือ OCB11 ท่านเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน OCB12 ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอันเกิดจากการกระทำของท่าน OCB13 ท่านมักคิดถึงปัญหาที่เกี่ยวกับงานของท่านและปัญหาที่เกี่ยวกับงานของเพื่อนร่วมงาน OCB14 ท่านพยายามหลีกเลี่ยงไม่สร้างปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน

องค์ประกอบพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 3 ตัวบ่งชี้ คือ OCB17 ท่านพยายามทำงานให้ดีที่สุดในทุกสถานการณ์ แม้ว่าจะมีปัญหาก็ตาม OCB18 ท่านสามารถอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานและสถานที่ทำงานได้ OCB19 ท่านสามารถอดทนต่อสภาวะความตึงเครียดและความผิดหวังในการทำงานได้

องค์ประกอบพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 9 ตัวบ่งชี้ คือ OCB20 ท่านมีความตรงต่อเวลาในการทำงาน OCB21 ท่านทำงานมากกว่าหน้าที่เสมอ OCB22 ท่านช่วยรักษาความสะอาดในสถานที่ทำงาน OCB23 ท่านทำงานแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาเสมอ

OCB24 ท่านพยายามหางานอื่นทำเมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ OCB25 ท่านทำงานเกินกว่าเวลาทำงานปกติ OCB26 ท่านแจ้งให้ทราบล่วงหน้า เมื่อไม่สามารถมาทำงานได้ OCB27 ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานเสมอ OCB28 ท่านใช้ทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยด้วยความระมัดระวังและเอาใจใส่เสมอ

องค์ประกอบพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้ คือ OCB31 ท่านเข้าร่วมและมีส่วนร่วมในการประชุมโดยคำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก OCB32 ท่านติดตามข่าวสารที่เกี่ยวกับการพัฒนาในด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย OCB33 ท่านให้ความสนใจต่อประกาศข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวต่างๆ เกี่ยวกับมหาวิทยาลัย OCB34 ท่านมีส่วนในการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยทั้งทางตรงและทางอ้อมให้เป็นที่รู้จักต่อสังคม

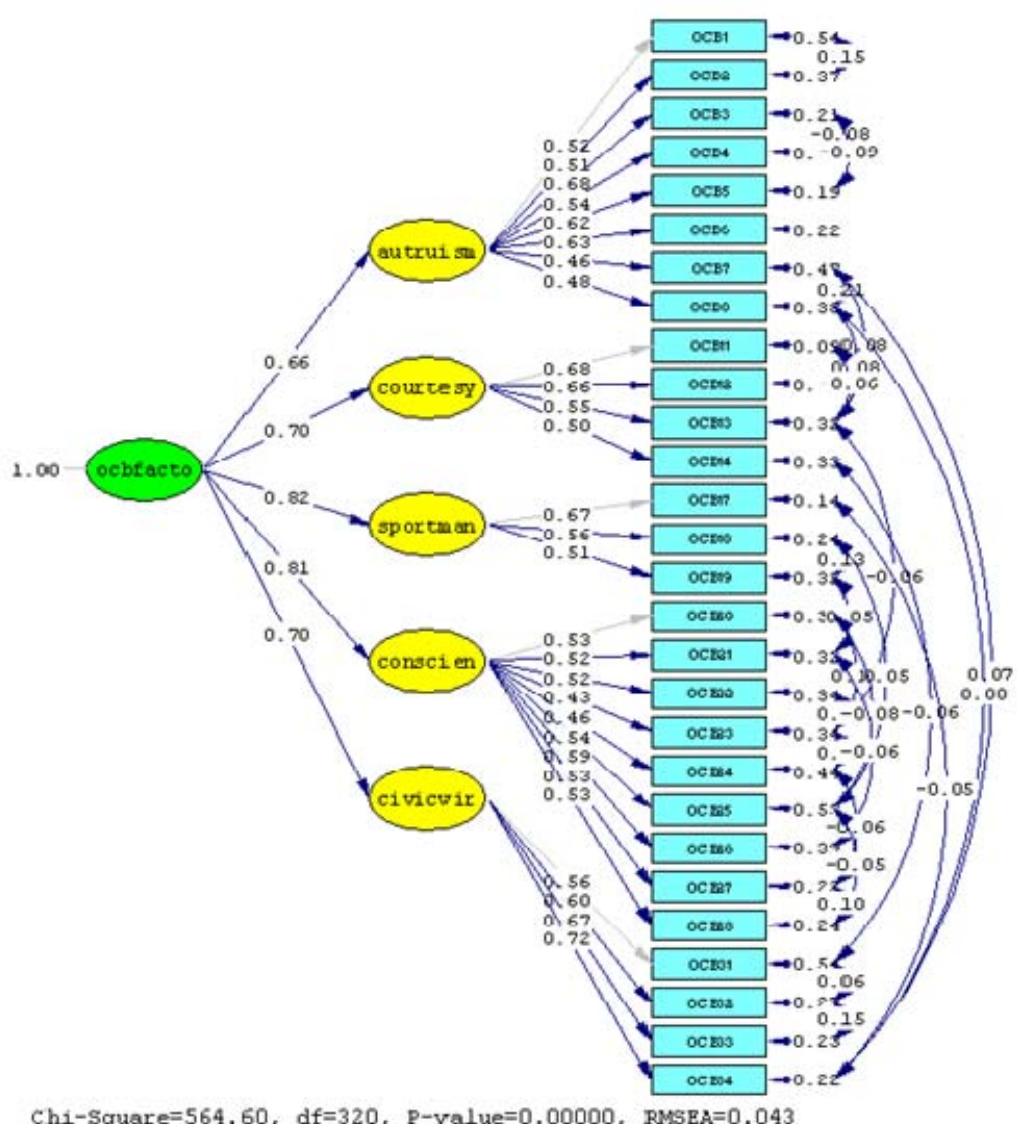
ตารางที่ 4.17 สัมประสิทธิ์การกระจายและเมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ										
ตัวบ่งชี้	Altruism			Courtesy			Sportman			R-Square
	Factor loading	SE	t	Factor loading	SE	t	Factor loading	SE	t	
OCB1	0.52	0	0	0	0	0	0	0	0	0.330
OCB2	0.51	-0.04	12.81	0	0	0	0	0	0	0.410
OCB3	0.68	-0.06	11.94	0	0	0	0	0	0	0.690
OCB4	0.54	-0.05	11.27	0	0	0	0	0	0	0.540
OCB5	0.62	-0.05	12.04	0	0	0	0	0	0	0.670
OCB6	0.63	-0.05	12.18	0	0	0	0	0	0	0.640
OCB7	0.46	-0.05	9.67	0	0	0	0	0	0	0.310
OCB8	0.48	-0.05	10.38	0	0	0	0	0	0	0.380
OCB9	0	0	0	0.68	0	0	0	0	0	0.830
OCB10	0	0	0	0.66	-0.03	22.95	0	0	0	0.770
OCB11	0	0	0	0.55	-0.04	14.78	0	0	0	0.480
OCB12	0	0	0	0.50	-0.03	15.27	0	0	0	0.430
OCB13	0	0	0	0	0	0	0.67	0	0	0.760
OCB14	0	0	0	0	0	0	0.56	-0.04	14.33	0.560
OCB15	0	0	0	0	0	0	0.51	-0.04	12.72	0.450

ตารางที่ 4.17 สัมประสิทธิ์การกระจายและเมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้องค์ประกอบ
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ต่อ)

เมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ										
ตัว บ่งชี้	Altruism			Courtesy			Sportman			R-Square
	Factor loading	SE	t	Factor loading	SE	t	Factor loading	SE	t	
OCB16	0.53	0	0	0	0	0	0	0	0	0.440
OCB17	0.52	-0.04	11.99	0	0	0	0	0	0	0.460
OCB18	0.52	-0.04	11.85	0	0	0	0	0	0	0.440
OCB19	0.43	-0.03	12.72	0	0	0	0	0	0	0.350
OCB20	0.46	-0.04	10.31	0	0	0	0	0	0	0.320
OCB21	0.54	-0.05	9.90	0	0	0	0	0	0	0.350
OCB22	0.59	-0.05	12.11	0	0	0	0	0	0	0.470
OCB23	0.53	-0.04	12.95	0	0	0	0	0	0	0.560
OCB24	0.53	-0.04	12.74	0	0	0	0	0	0	0.540
OCB25	0	0	0	0.56	0	0	0	0	0	0.360
OCB26	0	0	0	0.60	-0.05	12.4	0	0	0	0.570
OCB27	0	0	0	0.67	-0.06	12.06	0	0	0	0.660
OCB28	0	0	0	0.72	-0.06	12.05	0	0	0	0.700

จากตารางที่ 4.17 พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มี 5 องค์ประกอบ 28 ตัวบ่งชี้สังเกตได้ พบว่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ทั้ง 28 ตัวบ่งชี้มีค่าเป็นบวก โดยที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .43 - .72 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้งหมด 28 ตัวบ่งชี้ เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และยังสามารถพิจารณาได้จากค่าความผันแปรร่วมกับองค์ประกอบมาตรฐาน (R^2) และค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (Factor Score Regressions) ตัวบ่งชี้ที่ 1-8 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .46-.68 ตัวบ่งชี้ที่ 9-12 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่นมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .50-.68 ตัวบ่งชี้ที่ 13-15 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบพฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .51-.67 ตัวบ่งชี้ที่ 16-24 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .43-.59 ตัวบ่งชี้ที่ 25-28 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .56-.72



ภาพที่ 4.4 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

4.3.4.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง พบว่า ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่าไค-สแคว์ เท่ากับ 564 (p=0.00) ที่องศาอิสระ 320 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.91 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.99 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อน

โดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.043 แสดงว่า แบบจำลองพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่สร้างจากกรอบแนวคิดสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์แบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

องค์ประกอบ	เมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ			
	OCBfactor			R-Square
	Factor loading	SE	t	
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)	0.66	-0.07	9.60	0.440
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)	0.70	-0.05	13.75	0.490
พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportman)	0.82	-0.05	15.17	0.670
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscient)	0.81	-0.07	12.15	0.660
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (CivicVirtue)	0.70	-0.07	9.83	0.490
Chi Square goodnedd of fit = 564 df= 320 p-value = 0.0000 $\chi^2/df = 1.76$ RMSEA = 0.043 GFI = 0.91				

จากตารางที่ 4.18 แสดงว่า น้ำหนักองค์ประกอบขององค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 5 องค์ประกอบ มีค่าเป็นบวก มีค่าตั้งแต่ .66-.82 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ องค์ประกอบพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น องค์ประกอบพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ องค์ประกอบพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น องค์ประกอบพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และองค์ประกอบพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .82 .81 .70 .70 และ .66 ตามลำดับ ในแต่ละองค์ประกอบมีความแปรผันร่วมกับองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 67 66 49 49 และ 44 ตามลำดับ นั่นคือ องค์ประกอบพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากที่สุด ขณะที่องค์ประกอบพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อยที่สุด

4.4 ผลการตรวจสอบความตรงของแบบจำลองเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรงของแบบจำลองเชิงสาเหตุพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีปัจจัยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ตัวแปรความพึงพอใจในงาน และตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุ และตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรตาม รวมตัวแปรสังเกตได้ในการวิเคราะห์ทั้งหมด 21 ตัว รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์การถดถอยในแบบจำลองโครงสร้าง

ตัวแปรตาม	R ²	อิทธิพล	ตัวแปรเชิงสาเหตุ		
			ORGANJUS	JOBSAT	ORGANCOM
JOBSAT	0.79	DE	0.89	-	-
		IE	-	-	-
		TE	0.89	-	-
ORGANCOM	0.14	DE	0.15	0.24	-
		IE	0.21	-	-
		TE	0.36	0.24	-
OCB	0.28	DE	0.26	-0.18	0.49
		IE	0.02	0.11	-
		TE	0.28	0.11	0.49

Chi Square goodness of fit = 272.48 df = 143 p-value = 0.0000 $\chi^2 / df = 1.905$

RMSEA = 0.047 GFI = 0.94 AGFI = 0.90 RMR = 0.034

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R-SQUARE) ของสมการโครงสร้างตัวแปรภายในแฝงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (OCB) มีค่าเท่ากับ 0.28 แสดงว่า ปัจจัยการรับรู้

ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ร้อยละ 28

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน (JOBSAT) พบว่า ความพึงพอใจในงานได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (ORGANJUS) โดยมีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.89 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (ORGANCOM) พบว่าความผูกพันต่อองค์กรได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปร จำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และตัวแปรความพึงพอใจในงาน ด้วยค่าขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.15 และ 0.24 ตามลำดับ และความผูกพันต่อองค์กรยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรผ่านตัวแปรความพึงพอใจในงาน ด้วยขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.21

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) พบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ด้วยค่าขนาดอิทธิพล 0.26 แสดงว่าเมื่อพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรจะแสดงออกถึงพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ด้วยค่าขนาดอิทธิพล 0.49 แสดงว่าเมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรจะแสดงออกถึงพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความพึงพอใจในงาน โดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ด้วยขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.02 และ 0.11 ตามลำดับ

การทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐกับข้อมูลเชิงประจักษ์วิเคราะห์โดยกำหนดให้ความคลาดเคลื่อนในการวัดสัมพันธ์กันได้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้แก่ ค่าไค-สแควร์มีค่าเท่ากับ 272.48 ที่องศาอิสระเท่ากับ 143 และค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนด ผลการทดสอบค่าไค-สแควร์ ยอมรับสมมติฐานว่าแบบจำลองการวิจัยที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน(GFI) มีค่าเท่ากับ 0.94 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับค่าแล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .90 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 ค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) มี

ค่าเท่ากับ 0.047 และค่าดัชนีรากที่สองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.034 ซึ่งเข้าใกล้ศูนย์ ซึ่งเป็นการสนับสนุนว่าแบบจำลองการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 4.20 ความเที่ยง (pc) ของตัวแปรแฝง ความแปรปรวนเฉลี่ยของตัวแปรที่สกัดได้ด้วยองค์ประกอบ (pv) และค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ (R^2)

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	pc	pv	R^2
ORGANJUS	Distribute justice	0.83	0.55	0.36
	Procedure justice			0.69
	Interjus			0.57
	Inforjus			0.59
JOBSAT	Reconite	0.82	0.36	0.58
	Jobatt			0.13
	Jobadv			0.51
	Supervis			0.73
	Interper			0.19
	Salary1			0.32
	Policyad			0.65
	Respond			0.04
	Workcon			0.12
ORGANCOM	Affcom	0.81	0.59	0.91
	Concom			0.28
	Norcom			0.59

ตารางที่ 4.20 ความเที่ยง (pc) ของตัวแปรแฝง ความแปรปรวนเฉลี่ยของตัวแปรที่สกัดได้ด้วย องค์ประกอบ (pv) และค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ (R^2) (ต่อ)

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	pc	pv	R^2
OCB		0.82	0.48	
	Altruism			0.43
	Courtesy			0.40
	Sportman			0.54
	Conscient			0.53
	CivicVirtue			0.49

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R-SQUARE) ของตัวแปรภายนอกสังเกตได้ พบว่า ตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ (Procedurjus) มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์มากที่สุดเท่ากับ 0.69 รองลงมาได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (Inforjus) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (Interjus) และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปันผลตอบแทน (Distributejus) มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ 0.59 0.57 และ 0.36 ตามลำดับ

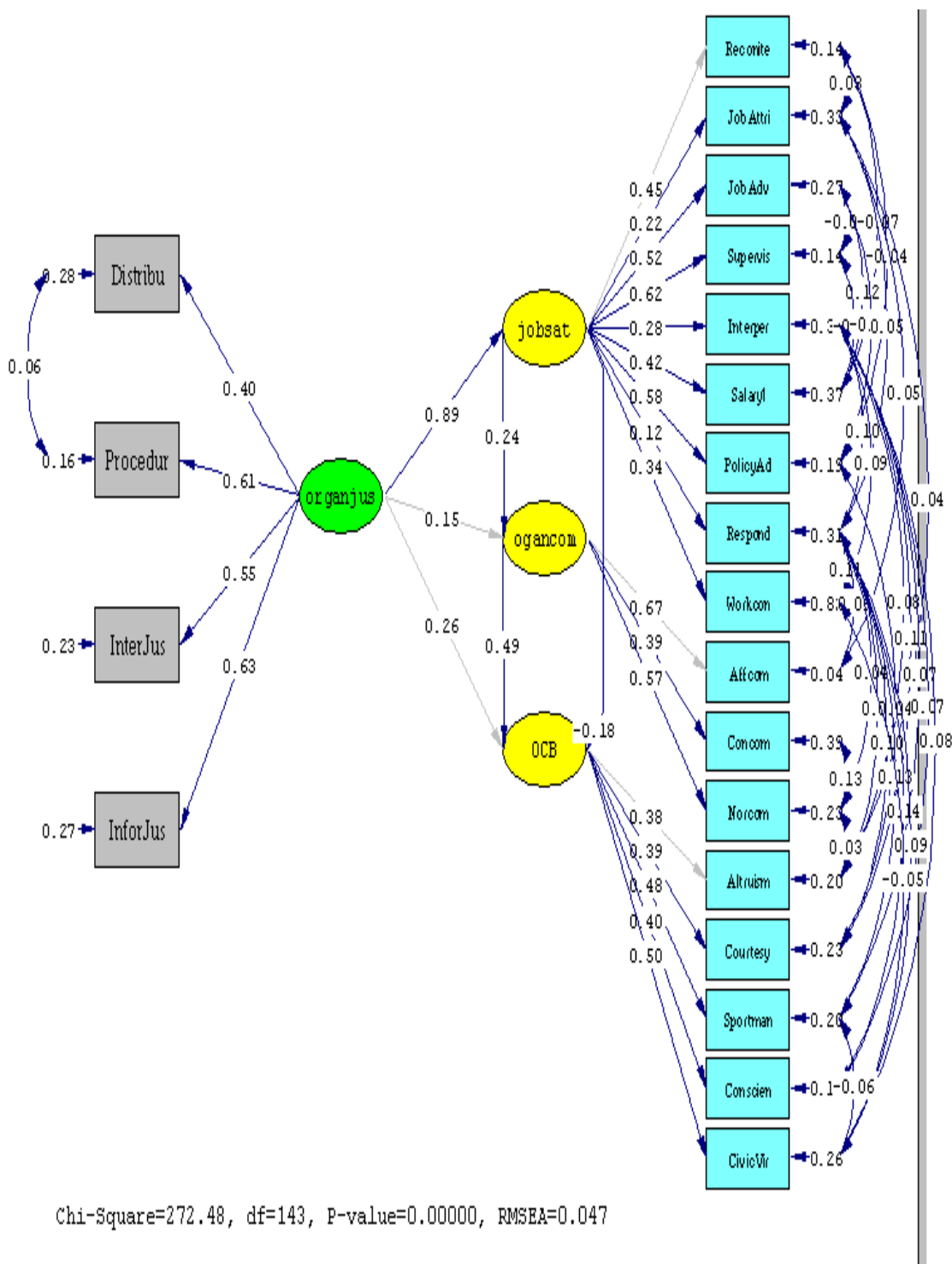
เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R-SQUARE) ของตัวแปรภายในสังเกตได้ 3 อันดับแรก พบว่า ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affcom) มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงที่สุดเท่ากับ 0.91 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา (Supervis) และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Norcom) ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ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

เมื่อพิจารณาค่าความเที่ยง (pc) ของตัวแปรแฝง พบว่า ตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีค่าความเที่ยงมากที่สุดเท่ากับ 0.83 รองลงมาได้แก่ตัวแปรความพึงพอใจในงาน ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.82 0.82 และ 0.81 ตามลำดับ

ผลการพัฒนาแบบจำลองเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พบว่า พฤติกรรมการให้ความร่วมมือเป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่สำคัญที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือตามลำดับ สำหรับปัจจัยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พบว่า การรับรู้

ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร รองลงมาคือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน สำหรับปัจจัยความพึงพอใจในงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของความพึงพอใจในงาน รองลงมาคือความพึงพอใจในงานด้านนโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ เงินเดือนและผลประโยชน์ เกียรติยศ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ลักษณะงาน และความรับผิดชอบในงาน ตามลำดับ สำหรับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของความผูกพันต่อองค์กร รองลงมาคือความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร





ภาพที่ 4.5 แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

ประชากรในการวิจัยคือ พนักงานสายปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมาตั้งแต่เริ่มก่อตั้งมหาวิทยาลัย จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงจำนวน 1,890 คน มีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 413 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้คือแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในงาน ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์กร และตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ โดยใช้โปรแกรม SPSS วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และตรวจสอบความตรงของแบบจำลองเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ตัวแปรเชิงสาเหตุและตัวแปรตาม โดยตัวแปรเชิงสาเหตุแบ่งเป็นตัวแปรภายนอกแฝง 1 ตัวแปร คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ตัวแปรภายในแฝง 2 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และมีตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตัวแปรแฝงทั้งหมดวัดจากตัวแปรสังเกตได้ 21 ตัวแปร แบ่งเป็น การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร 4 ตัวแปรประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมด้านการ

แบ่งปันผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจในงาน 9 ตัวแปร ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร 3 ตัวแปร ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 ตัวแปร ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรม การให้ความร่วมมือ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

ด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พบว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในภาพรวมและรายด้านย่อยอยู่ในระดับปานกลาง โดยการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 3.17 3.14 และ 3.08 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และมีการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรสูงกว่าด้านอื่นๆ

ด้านความพึงพอใจในงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานรายด้าน พบว่าความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และลักษณะงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน และเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 3.61 3.57 3.53 3.21 3.18 3.15 3.03 และ 2.91 ตามลำดับ โดยพนักงานสายปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบในงานมากที่สุด

ด้านความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีค่ามากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 3.47 และ 3.37 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจสูงกว่าด้านอื่นๆ

ด้านพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร พบว่า ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูงเช่นกัน โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีค่ามากที่สุด รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 4.09 3.99 3.77 และ 3.62 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า พนักงานสายปฏิบัติการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่นสูงกว่าด้านอื่นๆ

5.1.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

5.1.2.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ สรุปได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ได้องค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ 25 ตัวบ่งชี้ คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .45-.86 ประกอบด้วย องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน จำนวน 8 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ จำนวน 9 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ และองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จำนวน 4 ตัวบ่งชี้

2) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 4 องค์ประกอบ 25 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่ 1-8 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .46-.73 ตัวบ่งชี้ที่ 9-17 เป็นตัวบ่งชี้ใน

องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .51-.88 ตัวบ่งชี้ที่ 18-21 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในองค์การ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .60-.74 ตัวบ่งชี้ที่ 22-25 เป็นตัวบ่งชี้ใน องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ ระหว่าง .67-.81

3) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 2 ของการรับรู้ความ ยุติธรรมในองค์การ พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 4 ตัวแปร มีค่าเป็นบวก ทั้งหมด โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .67-.92 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าองค์ประกอบทั้ง 4 ตัวแปร ได้แก่ คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้าน กระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ และการรับรู้ความ ยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ใช้วัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การได้เหมาะสม โดยมีค่า คำนวณระดับความกลมกลืนระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 432 ($p=0.00$) ท็องศาอิสระ 248 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.92 ค่าดัชนีวัดระดับ ความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.99 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความ คลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.042 แสดงว่า แบบจำลองการรับรู้ความยุติธรรมใน องค์การที่สร้างจากกรอบแนวคิดสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5.1.2.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบความพึงพอใจในงานของพนักงานสาย ปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ สรุปได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจความพึงพอใจในงานได้ องค์ประกอบ 9 องค์ประกอบ 47 ตัวบ่งชี้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .46-.90 ประกอบด้วย องค์ประกอบการได้รับการยอมรับนับถือ จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบลักษณะงาน จำนวน 4 ตัว บ่งชี้ องค์ประกอบความก้าวหน้าในงานจำนวน 3 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบการปกครองบังคับบัญชา จำนวน 10 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำนวน 6 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบนโยบายและการบริหาร จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบความรับผิดชอบในงาน จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบสภาพแวดล้อมใน การทำงาน จำนวน 4 ตัวบ่งชี้

2) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่ง ของความพึงพอใจใน งานของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 9 องค์ประกอบ 47 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 1-6 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าน้ำหนัก องค์ประกอบอยู่ระหว่าง .34-.62 ตัวบ่งชี้ที่ 7-10 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบลักษณะของงาน มีค่า

น้ำหนักร่องประกอบอยู่ระหว่าง .44-.70 ตัวบ่งชี้ที่ 11-13 เป็นตัวบ่งชี้ในร่องประกอบ ความก้าวหน้าในงาน มีค่าน้ำหนักร่องประกอบอยู่ระหว่าง .57-.69 ตัวบ่งชี้ที่ 14-23 เป็นตัวบ่งชี้ในร่องประกอบการปกครองบังคับบัญชา มีค่าน้ำหนักร่องประกอบอยู่ระหว่าง .56-.81 ตัวบ่งชี้ที่ 24-29 เป็นตัวบ่งชี้ในร่องประกอบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าน้ำหนักร่องประกอบอยู่ระหว่าง .52-.68 ตัวบ่งชี้ที่ 30-35 เป็นตัวบ่งชี้ในร่องประกอบเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล มีค่าน้ำหนักร่องประกอบอยู่ระหว่าง .60-.75 ตัวบ่งชี้ที่ 36-39 เป็นตัวบ่งชี้ในร่องประกอบนโยบายและการบริหาร มีค่าน้ำหนักร่องประกอบอยู่ระหว่าง .60-.69 ตัวบ่งชี้ที่ 40-43 เป็นตัวบ่งชี้ในร่องประกอบความรับผิดชอบในงาน มีค่าน้ำหนักร่องประกอบอยู่ระหว่าง .48-.63 และตัวบ่งชี้ที่ 44-47 เป็นตัวบ่งชี้ในร่องประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าน้ำหนักร่องประกอบอยู่ระหว่าง .65-.95

3) ผลการวิเคราะห์ร่องประกอบเชิงยืนยันอันดับ 2 ของความพึงพอใจในงาน พบว่า น้ำหนักร่องประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 9 ตัวแปร มีค่าเป็นบวกทั้งหมด โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .25-.90 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าร่องประกอบทั้ง 9 ตัวแปร ได้แก่ การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และความรับผิดชอบในงาน ใช้วัดความพึงพอใจในงานได้เหมาะสม โดยมีค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 1,135.12 ($p=0.00$) ที่องศาอิสระ 863 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.90 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.99 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.028 แสดงว่า แบบจำลองความพึงพอใจในงานที่สร้างจากกรอบแนวคิดสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5.1.2.3 ผลการวิเคราะห์ร่องประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ สรุปได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ร่องประกอบเชิงสำรวจความผูกพันต่อองค์กรได้ร่องประกอบ 3 อ่องประกอบ 19 ตัวบ่งชี้ มีค่าน้ำหนักร่องประกอบตั้งแต่ .41-.87 ประกอบด้วยร่องประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ อ่องประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ อ่องประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน จำนวน 6 ตัวบ่งชี้

2) ผลการวิเคราะห์ร่องประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 3 อ่องประกอบ 19 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่ 1-7 เป็นตัวบ่งชี้ในร่องประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ มีค่า

น้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .64-.80 ตัวบ่งชี้ที่ 8-13 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .44-.83 และตัวบ่งชี้ที่ 14-19 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .53-.72

3) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 2 ของความผูกพันต่อองค์การ พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัวแปร มีค่าเป็นบวกทั้งหมด โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .76-1.05 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าองค์ประกอบทั้ง 3 ตัวแปร คือ ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ ใช้วัดความผูกพันต่อองค์การ ได้เหมาะสม โดยมีค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่าไค-สแคว์ เท่ากับ 220.55 ($p=0.00$) ที่องศาอิสระ 113 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.95 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.99 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.048 แสดงว่า แบบจำลองความผูกพันต่อองค์การที่สร้างจากกรอบแนวคิดสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และจากการเทียบเคียงตัวแปรองค์ประกอบที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้กับต้นแบบของทฤษฎีดั้งเดิมของ Allen and Meyer (1990) พบว่าตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบแตกต่างกันเล็กน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมและกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน

5.1.2.4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ สรุปได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้องค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ 28 ตัวบ่งชี้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .52-.87 ประกอบด้วยองค์ประกอบพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ จำนวน 8 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบพฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ จำนวน 9 ตัวบ่งชี้ และองค์ประกอบพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้

2) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 5 องค์ประกอบ 28 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่ 1-8 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .46-.68 ตัวบ่งชี้ที่ 9-12 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่นมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .50-.68 ตัวบ่งชี้ที่ 13-15 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบพฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .51-.67 ตัวบ่งชี้ที่

16-24 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .43-.59 และตัวบ่งชี้ที่ 25-28 เป็นตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .56-.72

3) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 2 ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 5 ตัวแปร มีค่าเป็นบวกทั้งหมด โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .66-.82 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าองค์ประกอบทั้ง 5 ตัวแปร ได้แก่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ใช้วัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้เหมาะสม โดยมีค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 564 ($p=0.00$) ที่องศาอิสระ 320 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.91 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.99 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.043 แสดงว่า แบบจำลองพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่สร้างจากกรอบแนวคิดสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และจากการเทียบเคียงตัวแปรองค์ประกอบที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้กับต้นแบบของทฤษฎีดั้งเดิมของ Dennis W Organ (1990) พบว่าตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบแตกต่างกันเล็กน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมและกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน

5.1.3 ผลการตรวจสอบความตรงของแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

ผลการตรวจสอบความตรงของแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พบว่า แบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้แก่ ค่าไค-สแควร์มีค่าเท่ากับ 272.48 ที่องศาอิสระเท่ากับ 143 และค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนด ผลการทดสอบค่าไค-สแควร์ แสดงว่าแบบจำลองการวิจัยที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) ที่มีค่าเท่ากับ 0.94 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับค่าแล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.90 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 ค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.047 และค่าดัชนีรากที่สองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.034 ซึ่งเข้าใกล้ศูนย์ ซึ่งเป็นการสนับสนุนว่าแบบจำลองการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตัวแปรแฝงที่มีความเที่ยงสูงสุด คือ ตัว

แปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.83 รองลงมา คือตัวแปรความพึงพอใจในงาน ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.82 0.82 และ 0.819 ตามลำดับ

ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรจำนวน 2 ตัวแปร คือการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากตัวแปรความพึงพอใจในงาน โดยส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร มีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .26 .49 และ .11 ตามลำดับอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่อิทธิพลทางตรงที่ส่งผลถึงตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรมาจาก 2 ตัวแปร คือตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและตัวแปรความพึงพอใจในงาน และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยส่งผ่านตัวแปรความพึงพอใจในงาน มีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .15 .24 และ .21 ตามลำดับ ตัวแปรความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .89

สรุปได้ว่า การที่พนักงานจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับที่สูง ต้องได้รับอิทธิพลจากปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความพึงพอใจในงาน โดยปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากที่สุด ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดในปีจัยความผูกพันต่อองค์กรคือความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดในปีจัยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คือการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดในปีจัยความพึงพอใจในงาน ได้แก่ความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R-SQUARE) ของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร และตัวแปรความพึงพอใจในงาน พบว่า มีค่าเท่ากับ .28 .14 และ .79 ตามลำดับ และผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงมีค่าอยู่ระหว่าง .23-.89 ซึ่งทุกคู่เป็นความสัมพันธ์เชิงบวก

ผลการวิจัยในครั้งนี้สรุปได้ว่า การตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ในครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยกำหนด โดยพบว่าแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

5.2.1.1 ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พบว่า

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า พนักงานมีการเปรียบเทียบผลตอบแทนที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยกับความรับผิดชอบในการทำงาน ทักษะความสามารถที่ใช้ ความพยายามและความทุ่มเทในการทำงาน หรือผลการปฏิบัติงานของตนเอง ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีความเป็นธรรม (Equity Theory) ของ J. Stacy Adams ซึ่งเน้นเรื่องการรับรู้ของบุคคลในเรื่องความยุติธรรมด้านผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร โดยบุคคลจะทำการเปรียบเทียบระหว่างผลตอบแทนของตนเองกับของผู้อื่น โดยพนักงานบางส่วนรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม แต่มีบางส่วนอาจรับรู้ว่าคุณค่าไม่ยุติธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากผลตอบแทนที่ได้รับ ปริมาณงาน และลักษณะงานที่แต่ละคนได้รับนั้นมีความแตกต่างกัน ผลลัพธ์ที่ได้จากการเปรียบเทียบ ซึ่งอาศัยการรับรู้ของแต่ละบุคคลอาจมีความแตกต่างกันได้ เมื่อพนักงานพิจารณาประเด็นที่มหาวิทยาลัยได้ให้ผลตอบแทนแก่พนักงานโดยเสมอภาค มีหลักเกณฑ์ที่ยุติธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนแก่พนักงาน พนักงานบางส่วนอาจรับรู้ว่าคุณค่ามหาวิทยาลัยมีความยุติธรรม แต่มีบางส่วนอาจรับรู้ว่าคุณค่าไม่มีความยุติธรรม อาจเนื่องมาจากการรับรู้ของพนักงานแต่ละคนที่รับรู้ว่าคุณค่ามหาวิทยาลัยอาจไม่ได้ให้ผลตอบแทนแก่พนักงานโดยเสมอภาค หรืออาจไม่ได้คำนึงถึงความยุติธรรมและความต้องการของพนักงาน

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการขององค์กร พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า เมื่อพนักงานพิจารณาเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาให้ผลตอบแทนแก่พนักงานของมหาวิทยาลัย ได้ถูกนำไปใช้กับพนักงานทุกคนโดยเสมอภาค ปราศจากอคติ มีความถูกต้อง มีข้อมูลที่ถูกต้อง ครบคลุม มีจริยธรรมเป็นที่ยอมรับ และมีความเหมาะสมในการตัดสินใจ โดยพนักงานบางส่วนรับรู้ว่า กระบวนการมีความยุติธรรม แต่มีบางส่วนอาจรับรู้ว่าคุณค่าไม่ยุติธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการรับรู้ที่แตกต่างกันของพนักงานแต่ละคนที่มิต่อกระบวนการพิจารณาให้ผลตอบแทนของมหาวิทยาลัยว่า กระบวนการพิจารณาให้ผลตอบแทนของมหาวิทยาลัยอาจไม่ได้ถูกนำไปใช้กับ

พนักงานทุกคนโดยเสมอภาค หรือมีอคติในการตัดสินใจ อาจไม่ถูกต้องหรือไม่มีการรวบรวมข้อมูล ที่ถูกต้องก่อนการตัดสินใจ หรืออาจไม่มีความเหมาะสมในการกำหนดผลตอบแทนให้แก่พนักงาน อีกทั้งอาจเกิดจากการมีโอกาสน้อยในการเข้าไปมีบทบาทในการแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาผลตอบแทนของพนักงาน โดย Folger and Greenberg (1985) กล่าวว่า พนักงานจะรับรู้ว่าการบวนการที่นำมาใช้มีความยุติธรรมก็ต่อเมื่อบุคคลได้มีโอกาสในการเสนอความคิดเห็น ข้อมูลหรือมีอิทธิพลในกระบวนการตัดสินใจด้านผลตอบแทน

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ อยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า พนักงานสายปฏิบัติการส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ที่มีอำนาจในมหาวิทยาลัย มีการให้ความสำคัญ การให้เกียรติ และให้ความเคารพต่อสิทธิของพนักงานสายปฏิบัติการ ในฐานะที่พนักงานสายปฏิบัติการเป็นผู้ที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรีในระดับที่ไม่สูงมาก เมื่อเทียบกับพนักงานสายวิชาการ ดังนั้นผู้มีอำนาจของมหาวิทยาลัยควรมีการให้ความสำคัญ การให้เกียรติ และให้ความเคารพต่อสิทธิของพนักงานสายปฏิบัติการ ในฐานะที่พนักงานสายปฏิบัติการนั้นเป็นผู้ที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรีมากยิ่งขึ้น จึงจะส่งเสริมให้พนักงานสายปฏิบัติการมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การมากขึ้น โดย Folger and Skarlicki (2001) ได้กล่าวว่า การแสดงความสุขภาพกับพนักงานจะเสียต้นทุนน้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับการที่องค์การแสดงความไม่สุภาพ ไม่คำนึงถึงความรู้สึกและไม่ใส่ใจต่อความเจ็บปวดทางอารมณ์ของพนักงาน

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า พนักงานสายปฏิบัติการส่วนใหญ่ยังเห็นว่ามหาวิทยาลัยยังมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหรือความรู้ เกี่ยวกับกระบวนการของมหาวิทยาลัย การตัดสินใจเรื่องผลตอบแทนของพนักงานที่พนักงานให้ความสนใจหรือต้องการทราบไม่มากเท่าที่ควร โดยอาจยังไม่มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงในบางประเด็นให้พนักงานทราบ ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรมีการเผยแพร่และนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการของมหาวิทยาลัย การตัดสินใจเรื่องผลตอบแทนของพนักงานที่พนักงานให้ความสนใจหรือต้องการทราบให้พนักงานรับรู้มากขึ้น โดยข้อมูลข่าวสารที่ก่อให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรมนั้น จะต้องเป็นข้อมูลข่าวสารที่มีเจตนาที่ชัดเจนปราศจากการปิดบังซ่อนเร้น มีความถูกต้อง และอยู่บนพื้นฐานของเหตุและผล

5.2.1.2 ระดับความพึงพอใจในงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน พบว่า

พนักงานสายปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และลักษณะงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง แสดงว่า พนักงานสายปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานจากการได้ทำงานที่น่าสนใจ งานที่อาศัยความคิดริเริ่ม มีความท้าทาย และตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน ได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบในงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในงานนั้น ๆ โดยไม่มีการตรวจหรือ ควบคุมอย่างใกล้ชิด และได้มีกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีความรู้ ความสามารถ มีการช่วยเหลือให้คำแนะนำ ซึ่งกันและกัน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทั้งระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่าง ผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน รวมทั้งสภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดลอมอื่นๆ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้มีความเหมาะสม จึงส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

พนักงานสายปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับ บัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน และเงินเดือน และผลประโยชน์ที่ถืออยู่ในระดับปานกลางแสดงว่า พนักงานสายปฏิบัติการยังมีการรับรู้ว่ มหาวิทยาลัยยังมีการดำเนินการที่เกี่ยวกับนโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา กระบวนการยกย่องชมเชยให้การยอมรับเมื่อพนักงานปฏิบัติงานดี ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการจ่ายเงินเดือนและผลประโยชน์ที่ถือให้กับพนักงานในปริมาณที่ไม่สูงมากนัก ส่งผลให้ พนักงานมีความพึงพอใจในงานในด้านเหล่านี้ในระดับปานกลาง ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรมีแนว ทางการบริหารมหาวิทยาลัยที่มีความชัดเจนมากขึ้น มีการวินิจฉัย สั่งการ การมอบหมายงาน การ ควบคุม กำกับ นิเทศ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้เป็นไปตาม นโยบายและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย มีการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถและคุณความดีของพนักงาน มากขึ้น รวมทั้งการปรับอัตราค่าจ้าง ค่าตอบแทนให้เหมาะสมเพียงพอกับความต้องการของ พนักงาน

5.2.1.3 ระดับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อ องค์กรโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร พบว่า

ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ พนักงานส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรด้าน ใจดีอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แสดงว่า พนักงานเห็นด้วยกับเป้าหมายและค่านิยมหลักของ มหาวิทยาลัย โดยยินดีและต้องการที่จะทำงานและเกษียณอายุที่มหาวิทยาลัยนี้ รู้สึกผูกพัน เห็นว่า ปัญหาของมหาวิทยาลัยเป็นเสมือนปัญหาของตนเอง รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย

รวมทั้งรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของกิจการคนหนึ่งของมหาวิทยาลัย และเห็นว่ามหาวิทยาลัยเป็นสิ่งที่มีความหมายสำหรับตนเองเป็นอย่างมาก

ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ พนักงานส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า เมื่อพนักงานพิจารณาเกี่ยวกับการลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้ จะก่อให้เกิดผลเสียต่อชีวิตของตนเอง และอาจต้องสูญเสียผลประโยชน์ที่ตนเองควรจะได้รับ รวมทั้งไม่ทราบว่า จะลาออกไปทำงานที่ใด จึงยังคงปฏิบัติงานกับมหาวิทยาลัยต่อไป โดยพนักงานบางส่วนเห็นด้วยว่า ตนเองมีความจำเป็นต้องทำงานในมหาวิทยาลัยต่อไป เนื่องจากหากลาออกไปในขณะนี้ อาจต้องสูญเสียผลประโยชน์ที่ตนเองควรจะได้รับไป แต่มีพนักงานบางส่วนไม่เห็นด้วย ซึ่งอาจเนื่องมาจากตนเองมีความผูกพันต่อองค์การในองค์ประกอบด้านอื่นๆ หรืออาจจะตัดสินใจลาออก โดยไม่มีความจำเป็นต้องทำงานในมหาวิทยาลัยต่อไป และอาจไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ที่ตนเองต้องสูญเสียไป สอดคล้องกับ Signs ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การในปัจจุบันมีน้อยลงเมื่อเทียบกับในอดีต ที่บุคคลจะแสวงหางานในองค์การที่มีการจ้างงานตลอดชีพ พนักงานส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานภายในองค์การแห่งเดียวตลอดอายุการทำงานของตนเอง โดยเริ่มปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับล่างแล้วค่อยๆ เลื่อนตำแหน่งขึ้นไปในระดับสูง แต่ปัจจุบัน สภาพการณ์ได้เปลี่ยนแปลงไป ความมั่นคงปลอดภัยและหลักประกันในการปฏิบัติงานที่องค์การเสนอให้กับบุคคลเพื่อแลกเปลี่ยนกับความจงรักภักดีของบุคคลจึงลดน้อยลงไป (Greenberg, 2002: 131; Greenberg and Baron, 2003: 161 - 162)

ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน พนักงานส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า พนักงานได้มีพิจารณาเกี่ยวกับการลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้ว่าเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ รู้สึกผิดหากตัดสินใจลาออก โดยรู้สึกมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน และรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณมหาวิทยาลัย จึงยังคงปฏิบัติงานกับมหาวิทยาลัยต่อไป โดยพนักงานบางส่วนเห็นด้วยว่า ตนเองควรจะทำงานในมหาวิทยาลัยต่อไป เนื่องจากหากลาออกไปในขณะนี้ จะทำให้รู้สึกผิดและเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ แต่อาจมีพนักงานบางส่วนไม่เห็นด้วย ซึ่งอาจเนื่องมาจากตนเองมีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานไม่สูงมากนัก โดยอาจจะตัดสินใจลาออกจากมหาวิทยาลัยโดยไม่รู้สึกผิด หรืออาจจะไม่รู้สึกว่าตนเองมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน และอาจไม่รู้สึกเป็นหนี้บุญคุณมหาวิทยาลัย

5.2.1.4 ระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมและในแต่ละด้านย่อยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แสดงว่า พนักงานมีพฤติกรรมที่สนับสนุนการปฏิบัติงานโดยรวมของมหาวิทยาลัยให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งพนักงานแสดงออกหรือกระทำด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้

ตระหนักถึงระบบการให้รางวัลของมหาวิทยาลัยโดยตรง และเป็นพฤติกรรมที่พนักงานไม่ได้ถูกบังคับให้ปฏิบัติโดยบทบาทหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัย หรือไม่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดของงาน หรือในสัญญาว่าจ้างระหว่างพนักงานกับมหาวิทยาลัย จึงเป็นพฤติกรรมที่พนักงานสร้างสรรค์และเลือกปฏิบัติด้วยตนเอง แม้ไม่ได้ปฏิบัติ ก็จะไม่ถูกลงโทษภายใต้ระบบการลงโทษของมหาวิทยาลัย และเมื่อพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแล้วจะส่งผลต่อประสิทธิผลของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยต่อไปด้วย โดยสอดคล้องกับ Podsakoff et al. (2000) ที่ได้ให้ข้อสรุปว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มหรือองค์กร โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะทำให้ระบบสังคมในองค์กรดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้งเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร และมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรด้วย

5.2.2 องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

5.2.2.1 องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Colquitt, Conlon, Wesson, Porter and Yee Ng, (2001) ที่จำแนกองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรออกเป็น 3 องค์ประกอบใหญ่และ 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน 2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ 3) การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร โดยองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร จำแนกเป็น 2 องค์ประกอบย่อยได้แก่ 3.1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และ 3.2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร โดยมีความแตกต่างจากแนวคิดของ Colquitt, Conlon, Wesson, Porter and Yee Ng, (2001) เล็กน้อย ตรงที่องค์ประกอบที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่าองค์ประกอบย่อยขององค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ได้แก่ องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกาะกลุ่มเป็นองค์ประกอบที่ชัดเจน ส่งผลให้องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรจากการวิจัยครั้งนี้

นี้ มี 4 องค์ประกอบตามที่เสนอข้างต้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากองค์ประกอบย่อยทั้ง 2 มีความแตกต่างกันอย่างค่อนข้างชัดเจนประกอบกับสภาพแวดล้อมและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยมีความแตกต่างกัน

5.2.2.2 องค์ประกอบความพึงพอใจในงาน จากผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ คือความพึงพอใจในงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Herzberg, Mansner and Synderman (1959) ที่แบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มได้แก่ กลุ่มปัจจัยจูงใจ และกลุ่มปัจจัยยอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหาร การนิเทศงาน เงินเดือนและค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ชีวิตส่วนตัว สถานภาพทางสังคม และความมั่นคงในหน้าที่การงาน โดยองค์ประกอบที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบความพึงพอใจในงานตามแนวคิดทฤษฎีของ Herzberg, Mansner and Synderman (1959) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่คนส่วนใหญ่นิยมนำมาใช้ศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

5.2.2.3 องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร จากผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Allen and Meyer (1990) ที่จำแนกองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ 2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร และ 3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน

5.2.2.4 องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Organ (1988,1990) ที่จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น 3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น 4) พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ และ 5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

5.2.3 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงาน สายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

จากสรุปผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรทั้งหมดในแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ร้อยละ 28 และพบว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความพึงพอใจในงาน โดยตัวแปรที่ส่งผลโดยรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากที่สุด ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร รองลงมาคือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และตัวแปรความพึงพอใจในงานส่งผลทางอ้อมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร

5.2.3.1 ผลของความผูกพันต่อองค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร

จากผลการวิเคราะห์แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พบว่า ตัวแปรที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความพึงพอใจในงาน โดยความผูกพันต่อองค์กรเป็นสาเหตุที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Organ (1988, 1990) ที่บอกว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและองค์กร โดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะแสดงว่าตนเองเป็นผู้ที่ต้องการจะอยู่กับองค์กรต่อไป เพราะเห็นว่าองค์กรได้ให้ความช่วยเหลือ ให้ประโยชน์แก่ตนเอง และรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงมีความต้องการที่จะตอบแทนให้กับองค์กร แต่ด้วยข้อจำกัดของพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งไม่มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติ บุคคลจึงแสดงพฤติกรรมบทบาทพิเศษตามความสามารถ และศักยภาพที่ตนเองมีอยู่ เพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีประสิทธิผล พฤติกรรมบทบาทพิเศษที่ว่าเป็น ก็คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั่นเอง ดังนั้น ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งส่งเสริมให้บุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ ความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่มีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ Podsakoff et al. (2000) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อตรวจสอบวิพากษ์ทฤษฎีและงานวิจัยเชิงประจักษ์ รวมทั้งเสนอคำแนะนำสำหรับการวิจัยในอนาคต ซึ่งใช้การวิเคราะห์ห่อภิมาณ

(Meta-Analysis) โดยศึกษาจากงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ผ่านมา ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่ถูกศึกษามากที่สุดในฐานะที่เป็นปัจจัยเหตุของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Munene (1995) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในประเทศไนจีเรีย ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของปีทมวรรณ ชูสาย (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย จำนวน 300 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านผลประโยชน์ และด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌัญญา ไพโรสงบ (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากผลการวิจัยข้างต้นสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

5.2.3.2. ผลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

นอกจากความผูกพันต่อองค์กรแล้ว พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย แสดงว่าหากพนักงานมีการรับรู้ว่าการจัดการมีความยุติธรรม จะส่งผลให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Organ (1988,1990) ที่บอกว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคคล โดยบุคคลจะให้ความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับองค์กรในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนทางสังคม หรือเป็นความสัมพันธ์ในเชิงการให้และการรับ ซึ่งหากเป็นการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่ดำเนินไปอย่างยุติธรรมแล้ว จะเป็นเหตุจูงใจให้บุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยความสมัครใจ แต่หากบุคคลรับรู้และเชื่อว่าองค์กรได้ปฏิบัติต่อตนเองอย่างไม่ยุติธรรม บุคคลจะปฏิบัติงานให้กับองค์กรเท่าที่จำเป็นตามบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดเท่านั้น ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมการณ์ตามบทบาทหน้าที่เพื่อไม่ให้ตนเองถูกลงโทษและถูกเอาเปรียบโดยองค์กร ดังนั้นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งส่งเสริมให้บุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ การที่บุคคลรับรู้ว่าการปฏิบัติต่อตนเองอย่างยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่

ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ Moorman (1991) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประเด็นหลักในการศึกษาวิจัย คือ ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน การรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานขึ้นอยู่กับกระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาใช้ในการส่งเสริมความยุติธรรมในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Podsakoff et al. (2000) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อตรวจสอบวิพากษ์ทฤษฎีและงานวิจัยเชิงประจักษ์ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่ถูกศึกษามากที่สุดในฐานะที่เป็นปัจจัยเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Cohen-Charash and Spector (2001) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กรและการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Colquitt et al. (2001) ได้ทำการศึกษาเรื่องความยุติธรรมในสหภาพ ซึ่งใช้การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-Analysis) โดยศึกษาจากงานวิจัยเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กรย้อนหลังไป 25 ปี ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของภักทรถน พันธุ์สีดา (2543) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกและส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากผลการวิจัยข้างต้นจึงสรุปได้ว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

5.2.3.3. ผลของความพึงพอใจในงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์กร แสดงว่า หากพนักงานมีความพึงพอใจในงานอาจจะยังไม่ส่งผลทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยตรง แต่หากพนักงานมีความพึงพอใจในงานมากขึ้นจนถึงระดับหนึ่งจะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ออกมา และสาเหตุที่ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทางอ้อมเท่านั้นอาจเนื่องมาจากองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานที่นำมาศึกษามีทั้งองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนซึ่งอาจส่งผลให้พนักงานบางส่วนเกิดความพึงพอใจในงานหรือไม่เกิดความพึงพอใจในงานได้ โดยพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานจะส่งผลให้แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกมา ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานมีความไม่พึงพอใจในงานเกิดขึ้นก็อาจจะแสดงพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่เท่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Smith & Organ & Near (1983, p. 236) ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรทำนายการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หลังจากนั้นอีก 17 ปี ออร์แกนยังทำการศึกษาแล้วได้ผลเหมือนเดิมคือความพึงพอใจในงานยังคงเป็นตัวแปรทำนายการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้เช่นเดิม (Organ & Ryan, 1995, p. 166) และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Farh, Zhong & Organ (2004) พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างความพึงพอใจในงานที่นำไปสู่การตัดสินใจที่จะตั้งใจทำงานตอบแทนองค์การและสุดท้ายก็นำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ในที่สุด งานวิจัยของ Organ, Podsakoff & Mackenzie (2006, p. 123) พบว่าความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรคั่นกลางที่มีความสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในทุกๆ องค์ประกอบ ดังนั้นตลอดช่วงเวลาที่ผ่านมานงานวิจัยของออร์แกนและคณะยังคงยืนยันถึงความสำคัญของตัวแปรความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่เปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของนักวิจัยอื่นๆ ด้วย ได้แก่ Todd (2001) พบว่า ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์และส่งอิทธิพลต่อกัน สอดคล้องกับบัญชา นิ่มประเสริฐ (2542) พบว่าหากครุมีความพึงพอใจในงานจะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การและมีความสำคัญต่อการแสดงพฤติกรรมการทำงานของครุที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแบบจำลองตั้งต้นในงานวิจัยของ Hannam (2004) ที่ได้พัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสำหรับครุ พบว่าความพึงพอใจในงานเป็นหนึ่งในตัวแปรที่ส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครุ และยังสอดคล้องกับแบบจำลองของ McShane & Von Glinow (2000, p. 202) ที่แสดงว่าการที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมใดๆ ออกมานั้นเป็นผลมาจากการรับรู้ ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อและความรู้สึกทางอารมณ์ของผู้นั้นก่อนแล้วจึงเกิดเป็นทัศนคติที่อยากจะแสดงพฤติกรรมนั้นออกมา

จากผลการวิจัยในอดีตจึงยืนยันว่า ตัวแปรความพึงพอใจในงานส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เมื่อพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐเกิดความพึงพอใจในงานมากเท่าไรก็ยิ่งส่งผลให้เกิดการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมาก

ยิ่งขึ้นเท่านั้น เนื่องจากลำดับขั้นการเกิดพฤติกรรมของมนุษย์มีพื้นฐานมาจากทัศนคติส่วนตัว หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเองจากองค์กรหรือผู้บังคับบัญชาจะทำให้เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีนำไปสู่การยินดีที่จะแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ในลำดับต่อมา

5.3 ข้อเสนอแนะ

การนำเสนอในส่วนนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรก เป็นการนำเสนอเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และส่วนที่สอง เป็นการนำเสนอเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ไม่ว่าจะเป็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านการแบ่งปันผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงควรกำหนดให้มีหลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนของมหาวิทยาลัย มีกระบวนการพิจารณาผลตอบแทนที่ชัดเจน โปร่งใส มีการเสริมสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรให้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งมีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับพนักงานในช่องทางที่หลากหลายและครอบคลุมเพื่อให้พนักงานรับทราบข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับพนักงานมากยิ่งขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมีความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และลักษณะงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน และเงินเดือนและผลประโยชน์ที่อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงควรมีการส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานในด้านที่ยังอยู่ในระดับปานกลางให้สูงขึ้น ทั้งในด้านการปกครองบังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน และเงินเดือนและผลประโยชน์ที่ถืออยู่ โดยอาจมีการวินิจฉัยหรือมอบหมายงานให้พนักงานในปริมาณที่เหมาะสม การยกย่องชมเชยและให้กำลังใจพนักงานผู้ได้บังคับบัญชาให้มากขึ้น สร้างโอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงาน และตำแหน่งหน้าที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งมีเกณฑ์การจ่ายเงินเดือนและผลประโยชน์ให้กับพนักงานในอัตราที่เหมาะสมมากขึ้น

3. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน และด้านการคงอยู่กับองค์การในระดับปานกลาง ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรมีการสร้างกลไกที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การในด้านบรรทัดฐาน และด้านการคงอยู่กับองค์การที่ยังอยู่ในระดับปานกลางให้สูงขึ้น โดยการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และส่งเสริมให้พนักงานได้รับสิ่งตอบแทนในแง่ของผลประโยชน์ให้มากขึ้นเพื่อแลกกับการคงอยู่กับองค์การต่อไปของพนักงาน

4. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรม การคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรม การให้ความร่วมมือ และพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อไป โดยการส่งเสริมให้พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีความพึงพอใจในงาน และมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น เพราะปัจจัยเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อไปทั้งโดยทางตรง และทางอ้อม

5. จากผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมี 4 ด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญ ได้ดังนี้ คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปันผลตอบแทน จะเห็นว่าพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปันผลตอบแทนน้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารของมหาวิทยาลัยจึงควรส่งเสริมให้มีหลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนของมหาวิทยาลัยให้มีความยุติธรรมมากยิ่งขึ้น

6. จากผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบความพึงพอใจในงานของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมี 9 ด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญ ได้ดังนี้ คือ ความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และความรับผิดชอบในงาน จะเห็นว่าพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานและด้านความรับผิดชอบในงานค่อนข้างต่ำ ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานได้ทำงานที่น่าสนใจ งานที่อาศัยความคิดริเริ่ม มี

ความท้าทาย และตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน และผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานได้ทำงานในปริมาณที่เหมาะสม ไม่ทำงานในปริมาณที่มากเกินไป จึงจะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานและด้านความรับผิดชอบในงานมากขึ้น

7. จากผลการวิจัยพบว่า องค์กรประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมี 3 ด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญดังนี้ คือความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร จะเห็นว่าพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานซึ่งเป็นความผูกพันเกี่ยวกับศีลธรรมสูง ในขณะที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรซึ่งเป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการได้รับสิ่งตอบแทนในแง่ผลประโยชน์ที่ได้รับเพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานค่อนข้างต่ำ ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีที่ผู้บริหารควรรักษาไว้ให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป และมหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรให้มากยิ่งขึ้น โดยอาจเพิ่มในส่วนของเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความก้าวหน้าในงาน ความรับผิดชอบในงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรมากขึ้น และเกิดความรู้สึกว่าหากจะลาออกจากมหาวิทยาลัยจะเกิดผลเสียหายต่อการดำเนินชีวิตของตนเอง หรืออาจต้องสูญเสียผลประโยชน์ที่ตนเองควรจะได้รับ

8. จากผลการวิจัยพบว่า องค์กรประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมี 5 ด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญดังนี้ คือพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการค้าถึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ จะเห็นว่าพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับที่ค่อนข้างสูงทุกด้าน โดยมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือน้อยที่สุด อาจเนื่องมาจากภาระงานที่ค่อนข้างมากจึงอาจทำให้พนักงานไม่มีเวลาช่วยเหลือซึ่งกันและกันมากนัก ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการปรับปรุงปริมาณงานที่มอบหมายให้กับพนักงานในปริมาณที่เหมาะสมเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือมากยิ่งขึ้น

9. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมากที่สุด คือความผูกพันต่อองค์กร นั่นคือหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรทั้งความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร จะส่งผลให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้พนักงานมีความ

ผูกพันกับองค์กรมากขึ้น โดยอาจจะส่งเสริมให้พนักงานเกิดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น เพราะความผูกพันต่อองค์กรส่วนหนึ่งเกิดจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความพึงพอใจในงานของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และเมื่อพนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแล้ว ก็จะส่งผลถึงประสิทธิผลที่ดีขององค์กรต่อไปด้วย

10. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ คือการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร นั่นคือหากพนักงานรับรู้ว่ามีมหาวิทยาลัยมีความยุติธรรมในด้านต่างๆ จะส่งผลให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้องค์กรมีความยุติธรรมในด้านต่างๆ จนพนักงานสามารถรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรได้ ไม่ว่าจะเป็นความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรและความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

11. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ คือ ความพึงพอใจในงาน โดยส่งผลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์กร แสดงว่าหากพนักงานมีความพึงพอใจในงานอาจจะยังไม่เพียงพอที่จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่หากพนักงานมีความพึงพอใจในงานมากจนกระทั่งเกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กร จะส่งผลให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรสร้างความพึงพอใจในงานในด้านต่างๆ ให้กับพนักงานมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และความรับผิดชอบในงาน จนกระทั่งพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป โดยเมื่อพนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแล้ว ก็จะส่งผลถึงประสิทธิผลขององค์กรต่อไปด้วย

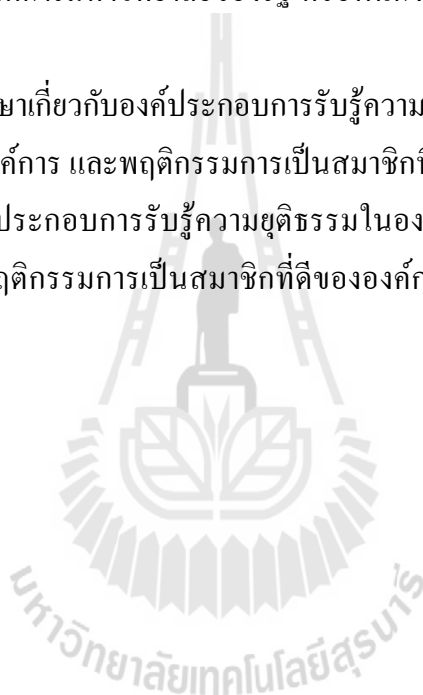
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้เพียงร้อยละ 28 ดังนั้นอาจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์การเพิ่มเติมจากปัจจัยอื่นๆ เช่น วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ เชาว์อารมณ์ แรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้บรรยากาศองค์กร เป็นต้น

2. ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐทางอ้อมโดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์กร ควรมีการตรวจสอบซ้ำว่า ความพึงพอใจในงานส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยหรือไม่ โดยอาจใช้องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานที่ต่างออกไป หรือทำการศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เช่นพนักงานสายวิชาการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยของรัฐ หรือพนักงานสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยเอกชน

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในกลุ่มตัวอย่างอื่น เพื่อเปรียบเทียบว่ามีองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเหมือนกันหรือไม่อย่างไร



รายการอ้างอิง

- กษมา ทองขลิบ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูโรงเรียนราชินีบน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กัญญา พิรพัฒนานันท์. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐยา ไพโรสงบ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ตุลยา เจริญทอง. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความเครียดในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). โมเดลลิเธเรล: สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2545). เปิดโลกวิจัยการศึกษา. ใน รวมการบรรยายและอภิปรายเรื่องการศึกษา: เส้นทางสู่ความสำเร็จของการปฏิรูปการศึกษา. หน้า 6-15. กรุงเทพมหานคร: คณะครูศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นฤเบศร์ สายพรหม. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- บัญชา นิ่มประเสริฐ. (2542). ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ปัทมวรรณ ชูสาย. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประทานพร ทองเขียว. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลง กับ ประสิทธิภาพของหน่วยงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประพิณพร ขจรบุญ. (2546). การศึกษาพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครู สังกัดกรุงเทพมหานคร ที่มีความพึงพอใจในงานและการสนับสนุนทางสังคมที่แตกต่างกัน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปิ่นปัทมา ครุฑพันธ์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์ดี.
- พจนีย์ ไหลพณิชถาวร. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความเชื่ออำนาจ การควบคุมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พนิดา ทองเงา. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการรับรู้คุณภาพการบริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิเชฐ คำถาเครือ. (2541). เอกลักษณะบทบาททางเพศของความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การของรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มาร์ณัชชศิริ ลิมาภรณ์วัฒน์. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ศึกษากรณีสำนักงานใหญ่ของบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2547). โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ เชาวน์อารมณ์ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ. กรุงเทพมหานคร: รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิรัตน์ ธรรมนารถสกุล. (2544). อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2541). มิติใหม่ของการวิจัยทางการศึกษา. ใน สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (บรรณาธิการ), รวมบทความทางวิธีวิทยาการวิจัย เล่ม 1, หน้า 69-74. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2541). โมเดลเชิงสาเหตุ: การสร้างและการวิเคราะห์. ใน สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (บรรณาธิการ), รวมบทความทางวิธีวิทยาการวิจัย เล่ม 1, หน้า 173-193. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2551). จำนวนบุคลากรมหาวิทยาลัยของรัฐ แยกตามระดับการศึกษาและตำแหน่งทางวิชาการ. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.mua.go.th>

- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2541). **พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสน่ห์ โอฐกรรม. (2541). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนไทยรัฐวิทยาลัย** สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรุณ รักธรรม. (2527). **หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- อาภาพร ทศนแสงสุรย์. (2552). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การในเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในวิสาหกิจขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมการผลิตพลาสติก.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Allen, N. J. and Meyer, J. P. (1990). "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization". **Journal of Occupational Psychology.** 63: 1-18
- Bateman, T. S. and Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. **Academy of Management Journal.** 26: 587-595.
- Bies, R. J., and Moag, J. F. (1986). "Interactional justice: Communication criteria of fairness." **Research on Negotiations in Organizations.** 1: 43-55.
- Clegg, S. R., C. Hardy., and W. R. Nord. (1996). **Handbook of Organization Studies.** 1st ed. London: SAGE.
- Cohen-Charash, Y. and P. E. Spector. (2001). "The role of justice in organizations: A meta analysis". **Organizational Behavior and Human Decision Processes.** 86(2): 278-321. 100
- Colquitt, J. A., et al. (2001). "Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research". **Journal of Applied Psychology.** 86(3): 425-445.
- Deutsch, M. (1975). "Equality and need: What determines which value will be used as the basis of distributive justice?". **Journal of Social Issues.** 31: 137-149.
- Farh, J.L., Zhong C.B., and Organ, D.W. (2004). "Organizational Citizenship Behavior in the People's Republic of China". **Organization Science.** 15 (2): 241-253.

- Flecher, C. E. (2001). "Hospital RNs satisfaction and dissatisfaction". **Journal of Nursing Administration**. East Sussex: Psychology.
- Folger, R., and Greenberg, J. (1985). "Procedural justice: An interpretative analysis of personnel systems", in Ferris, G.R., Rowland, K.M.(Eds), **Research in Personnel and Human Resource Management**. JAI Press, Greenwich, CT, Vol.Vol. 3 pp. 141-43
- Psychology of Behavior at Work: The Individual in the Organization**. 34(6): 324-331.
- Folger, R. and Skarlicki D. P. (2001). Fairness as a dependent variable: Why tough times can lead to bad management. In R. Cropanzano (Ed.), **Justice in the Workplace: From Theory to Practice**. (vol. 2, pp. 97-118). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Furnham, A. (2001). **The Psychology of Behavior at Work: The Individual in the Organization**. 1st ed. East Sussex: Psychology Pr.
- George, J. M. and G. R. Jones. (2002). **Understanding and Managing Organizational Behavior**. 3rd ed. NJ: Prentice-Hall.
- Gordon, J. R. (2002). **Organizational Behavior: A Diagnostic Approach**. 7th ed. NJ: Prentice-Hall.
- Greenberg, J. (1987). "A taxonomy of organizational justice theories." **Academy of Management Journal**. 12: 9-22.
- Greenberg, J. (1990). "Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow." **Journal of Management**. 16: 399-432.
- Greenberg, J. (2002). **Managing Behavior in Organizations**. 3rd ed. NJ: Prentice-Hall.
- Greenberg, J. and R. A. Baron. (2003). **Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work**. 8th ed. NJ: Prentice-Hall.
- Hannam, R. (2004). **The Relationships between Teacher's Extra-role Behavior, Job Attitudes, Stress and Student's Quality of School Life**. Retrieved June 15, 2005, from <http://www.aare.edu.au>
- Hellriegel, D. and J. W. Slocum, Jr. (2004). **Organizational Behavior**. 10th ed. OH: Thomson / South-Western.
- Herzberg, Frederick., Mausner, Bernard., and Snyderman B. (1959). **The Motivation to Work**. New York. John Wiley.

- Jaros, S. J., Jermier, J. M., Koehler, J. W., and Sincich, T. (1993). "Effects of continuance, Affective, and moral commitment on the withdrawal process: An evaluation of eight structural equation models". **Academy of Management Journal**. 36(5): 951–995.
- Jewell, L. N. (1998). **Contemporary Industrial/Organizational Psychology**. 3rd ed. Pacific Grove: Brooks / Cole.
- Kabanoff, B. (1997). "Introduction-Computers can read as well as count: Computer-aided text analysis in organizational research". **Journal of Organizational Behavior**. 18: 507–511.
- Kreitner, R. and A. Kinicki. (2001). **Organizational Behavior**. 5th ed. Boston: Irwin /McGraw-Hill. 101
- Krumm, D. J. (2000). **Psychology at Work: An Introduction to Industrial/Organizational Psychology**. 1st ed. NY: Worth.
- LePine, J. A., A. Erez., and D. E. Johnson. (2002). "The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: A critical review and meta-analysis". **Journal of Applied Psychology**. 87 (1): 52–65.
- Leung, W.K. and Lai, K.K. (May 1997), "A structured methodology to build discrete-event simulation models", **Asia-Pacific Journal of Operational Research**. Vol 14, No.1, (SCI).
- Leventhal, G. S. (1980). What should be done with equity theory? New approaches to the study of fairness in social relationship. In K. J. Gergen, M. S. Greenberg, & R. H. Willis (Eds.), **Social Exchange: Advances in Theory and Research**. (pp. 27–55). New York: Plenum.
- Levy, P. E. (2003). **Industrial/Organizational Psychology: Understanding the Workplace**. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Likert, Rensis (1932). "A technique for the measurement of attitudes". **Archives of Psychology**. 140: 1–55.
- Lind, E. A. and Tyler, T. R. (1988). **The Social Psychology of Procedural Justice**. New York: Plenum Press.
- Locke, E. A. (1976). **Handbook of Industrial and Organization Psychology**. Chicago: Rand McNalley.

- Luthan, F. (1995). **Organizational Behavior**. 7th ed. New York: McGraw-Hill.
- Maslow, A. H. (1954). **Motivation and Personality**. New York: Harper Row.
- McShane, S. L. and Von Glinow, M. A. (2000). **Organizational Behavior**. Boston: McGraw-Hill.
- Moorhead, G. and R. W. Griffin. (1998). **Organizational Behavior: Managing People and Organizations**. 5th ed. Boston: Houghton Mifflin.
- Moorman, R. H. (1991) "Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship?". **Journal of Applied Psychology**. 76 (6): 845–855.
- Motowidlo, S. J., W. C. Borman., and M. J. Schmit. (1997). "A theory of individual differences in task and contextual performance". **Human Performance**. 10 (2): 71–83.
- Motowidlo, S. J., and Van Scotter, J. R. (1994). "Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance". **Journal of Applied Psychology**. 79: 475–480.
- Muchinsky, P. M. (2003). **Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. 7th ed. CA: Wadworth / Thomson Learning.
- Munene, J.C. (1995). "Not-on-seat": an investigation of some correlates of organizational citizenship behaviour in Nigeria, **Applied Psychology: An International Review**. 44, 111-122.
- Munson, F. C. and Heda, S. S. (1974). "An instrument for measuring nursing satisfaction". **The Nursing Research**. 23(2): 159–166.
- Nelson, D. L. and J. C. Quick. (2003). **Organizational Behavior: Foundations, Realities, and Challenges**. 4th ed. OH: Thomson / South-Western.
- Newstrom, J. W. and K. Davis. (1997). **Organizational Behavior: Human Behavior at Work**. 10th ed. New York: McGraw-Hill.
- Niehoff, B. P. and R. H. Moorman. (1993). "Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior". **Academy of Management Journal**. 36 (3): 527–556.
- Organ, D. W. (1988). **Organizational Citizenship Behavior: The Goods Soldier Syndrome**. Lexington, MA: Lexington.

- Organ, D. W. (1990). "The motivational basis of organizational citizenship behavior: In B. M. Staw., & L. L. Cummings (Eds.)". **Research in Organizational Behavior**. Greenwich, CT: JAI Press: 43–72.
- Organ, D. W. (1997). "Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time". **Human Performance**. 10(2): 85–97.
- Organ, D. W. and T. S. Bateman. (1991). **Organizational Behavior**. 4th ed. IL: Irwin.
- Organ, D. W. and K. Ryan. (1995). "A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior". **Personnel Psychology**. 48 (Winter 1995): 775–812.
- Organ, D. W., Podsakoff, Ph. M., and MacKenzie, S. B, (2006). **Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences**. Thousand OA: SAGE Publications.
- O'Malley, M. N. (2000). **Creating Commitment: How to Attract and Retain Talented Employees by Building Relationships that Last**. 1st ed. New York: J. Wiley.
- Podsakoff, P. M., et al. (2000). "Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research". **Journal of Management**. 26 (3): 513-563.
- Riggio, R. E. (2002). **Introduction to Industrial / Organizational Psychology**. 4th ed. NJ: Prentice-Hall.
- Robbins, S. P. (2001). **Organizational Behavior**. 9th ed. NJ: Prentice-Hall.
- Schappe, S. P. (1998). "The influence of job satisfaction, organizational commitment and fairness perceptions on organizational citizenship behavior". **The Journal of Psychology**. 132 (3): 277–290.
- Schultz, D. P. and S. E. Schultz. (2002). **Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. 8th ed. NJ: Prentice-Hall.
- Shaver, K. H., and Lacey L. M. (2003). "Job and career satisfaction among staff nurses". **The Journal of Nursing Administration**. 33(3): 166–172.
- Slavit, D. B., Stamps, P. L., Piedmente, E.B. and Haase, A. M. B. (1978). "Nurses' satisfaction with their work situation". **Nursing Research**. 27(2): 114–120.

- Smith, C. A., Organ, D. W., and Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. **Journal of Applied Psychology**. 68: 653-663.
- Somech, A. and Drach-Zahavy, A. (2000). Understanding extra-role behavior in schools: the relationships between job satisfaction, sense of efficacy, and teachers' extra-role behavior. **Teaching and Teacher Education**. 16: 649-659.
- Spector, P. E. (1997). **Job satisfaction**. Thousand Oaks: Sage.
- Spector, P. E. (2003). **Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice**. 3rd ed. New York: John Wiley.
- Tepper, B. J. and E. C. Taylor. (2003). "Relationships among supervisors' and subordinates' procedural justice perceptions and organizational citizenship behaviors". **Academy of Management Journal**. 46 (1): 97-105.
- Thimbaut, J. W. and Walker, L. (1975). **Procedural Justice: A Psychological Analysis**. Hillsdale, New York: Erlbaum.
- Todd, P.M. (2001). Fast and frugal heuristics for environmentally bounded minds. In G. Gigerenzer & R. Selten (eds), **Bounded Rationality: The Adaptive Toolbox**. (*Dahlem Workshop Report*) (pp. 51–70). Cambridge, MA: MIT Press.
- Van Dyne, L., J. W. Graham., and R. M. Dienesch. (1994). "Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation". **Academy of Management Journal**. 37 (4): 765-802.
- Vroom, V. H. (1964). **Work and motivation**. New York: John Wiley & Son.
- William, S., R. Pitre., and M. Zainuba. (2002). "Justice and organizational citizenship behavior intentions: Fair rewards versus fair treatment". **The Journal of Social Psychology**. 142 (1): 33–44.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics an Introduction Analysis** (2 nd ed.). New York: Harper & Row Publisher.



ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยก่อนการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน สายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน

ตอนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์การ และ

ตอนที่ 5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงของท่านด้วยตัวท่านเอง คำตอบของท่านไม่มีถูกหรือผิด ข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคลแต่นำเสนอเป็นภาพรวม ข้อมูลเหล่านี้จะใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลต่อการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด

แบบสอบถามมีจำนวน 17 หน้า ขอความกรุณาทำทุกข้อ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำแนะนำในการตอบ

กรุณาเติมข้อความลงในช่องว่างหรือทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. สถานภาพสมรส โสด สมรส หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ อื่นๆ
3. ระดับการศึกษาสูงสุด มัธยมศึกษาปีที่ ____ ปวช. ปวส. ปวท. อนุปริญญา
ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก อื่นๆ (โปรดระบุ) _____
4. อายุงานในตำแหน่ง 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี 11 – 15 ปี มากกว่า 15 ปีขึ้นไป
5. เงินเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 – 19,999 บาท
20,000 – 29,999 บาท ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

คำแนะนำในการตอบ

กรุณาอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียว

ข้อ	ข้อความ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	ท่านได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนในครั้งที่ผ่าน มาในอัตราใกล้เคียงกับที่ท่านคิดว่าสมควรจะ ได้รับ					
2	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรับผิดชอบ ที่ท่านได้รับมอบหมาย					
3	ผลตอบแทนด้านอื่นๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือน เช่น สวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับจากองค์กรมี ความเหมาะสมและมีความยุติธรรม					
4	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับประสบการณ์การทำงานของท่าน					
5	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่ใช้ในการทำงาน					
6	ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์กร คู่มีค่ากับสิ่งที่ ท่านได้ทุ่มเทในการทำงาน					
7	ท่านคิดว่าประสบการณ์ ความรู้ และความชำนาญ ที่ท่านได้รับเพิ่มเติมจากการฝึกอบรมและการ ทำงานในองค์กรของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ ท่านได้รับผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม					
8	เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผลตอบแทนที่ท่านได้รับ จากองค์กรมีความยุติธรรม					
9	ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการ พิจารณาผลตอบแทนตามความเป็นจริงไม่มีการ บิดเบือน					

ข้อ	ข้อความ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
10	ท่านเชื่อว่าทุกๆ สิ่งที่ท่านปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรได้ถูกนำมาใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการกำหนดผลตอบแทนของท่าน					
11	ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชา จะพิจารณาก่อนว่าท่านทำสิ่งใดให้กับองค์กรบ้าง ก่อนที่จะตัดสินใจใดๆ เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนของท่าน					
12	ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชามีหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐาน ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการกำหนดผลตอบแทนของท่าน					
13	ท่านคิดว่า ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงาน และพิจารณาผลตอบแทนของท่าน โดยมีพื้นฐานอยู่บนข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ					
14	ท่านมั่นใจว่าผู้บังคับบัญชามีการพิจารณาผลตอบแทน และความก้าวหน้าของพนักงานทุกคนด้วยหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน					
15	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาตัดสินใจผลการปฏิบัติงาน และกำหนดผลตอบแทนของท่าน โดยไม่ใช่ความรู้สึกส่วนตัว					
16	ท่านคิดว่ากระบวนการตัดสินใจในเรื่องผลตอบแทนในองค์กรของท่าน ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะในกลุ่มผู้บริหารไม่กี่คนเท่านั้น					
18	เมื่อผู้บังคับบัญชาของท่านจะตัดสินใจใดๆ เกี่ยวกับงานของท่าน เขาจะปฏิบัติต่อท่านด้วยความเมตตา					

ข้อ	ข้อความ	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
19	ผู้บังคับบัญชาจะหารือกับตัวท่านเกี่ยวกับการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานของท่าน					
20	ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา					
21	ผู้บังคับบัญชามีความสุภาพ ให้เกียรติ และให้ความเคารพต่อสิทธิของท่านเสมอ					
22	ผู้บังคับบัญชามักมีอคติในเรื่องงานของท่านเสมอ (ข้อคำถามเชิงลบ)					
23	ผู้บังคับบัญชามักไม่ยอมรับฟังเหตุผลในเรื่องการทำงานของท่าน (ข้อคำถามเชิงลบ)					
24	ท่านรับทราบผลของการตัดสินใจในเรื่องผลตอบแทน โดยได้รับการอธิบายถึงกระบวนการพิจารณาที่เกิดขึ้น					
25	ผู้บังคับบัญชาแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานและเกณฑ์ในการจ่ายผลตอบแทนให้ท่านทราบ					
26	ผู้บังคับบัญชาให้ข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ ที่ท่านให้ความสนใจหรือต้องการทราบโดยไม่ปิดบัง					
27	ข้อมูลข่าวสารจากองค์กรที่ท่านได้รับรู้มีความชัดเจน โปร่งใส ถูกต้อง และอยู่บนพื้นฐานของเหตุและผล					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน

คำแนะนำในการตอบ

กรุณาอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียว

ข้อ	ข้อความ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	เมื่อท่านปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
2	เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงานของท่าน					
3	ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานที่สำคัญของหน่วยงาน					
4	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่านเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน					
5	ผู้บังคับบัญชากล่าวคำยกย่องชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่านทั้งโดยส่วนตัวและในที่ประชุม					
6	ผู้บังคับบัญชาตีตราเพื่อยกย่องชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่านให้ผู้อื่นรับทราบโดยทั่วกัน					
7	ผู้บังคับบัญชาพิจารณาเสนอการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง เมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ					
8	ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านเป็นแบบแผนที่ปฏิบัติเป็นประจำ (routine)					
9	ลักษณะงานในหน้าที่มีความท้าทายและตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
10	ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านน่าสนใจ จูงใจให้ปฏิบัติ					

ข้อ	ข้อความ	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
11	ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านเหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องครบถ้วน					
12	ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานในหน้าที่เสมอ					
13	ท่านได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนสอดคล้องกับความสามารถและผลการปฏิบัติงานของท่าน					
14	ท่านพึงพอใจในระบบการพิจารณาการเสนอผลงานเพื่อขอเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น					
15	ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่านมีผลทำให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น					
16	ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานอยู่สามารถเปลี่ยนสายงานไปสู่ตำแหน่งอื่นได้					
17	ผู้บังคับบัญชานับสนุนให้ท่านได้ศึกษาต่อฝึกอบรม ศึกษาคุณงานเพื่อเพิ่มคุณวุฒิ ความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงาน					
18	ท่านมีโอกาสเข้าร่วมประชุมสัมมนา เพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
19	ท่านรู้สึกว่าการดำเนินงานของท่านมีระบบการวินิจฉัยสั่งการ และมอบหมายงานที่ดี					
20	ท่านรู้สึกว่าการดำเนินงานของท่านมีระบบการให้คำปรึกษาที่ดีเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน					
21	ท่านพึงพอใจในลักษณะวิธีการปกครองบังคับบัญชาในหน่วยงานของท่าน					
22	ท่านพึงพอใจในระบบการกำกับติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน					

ข้อ	ข้อความ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
23	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นที่พึ่งที่ดีเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดปัญหาหรือทุกข์ร้อน					
24	ท่านรู้สึกว่าคุณได้รับความยุติธรรมในการปกครองบังคับบัญชา					
25	ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน					
26	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจและช่วยเหลือท่านในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
27	ท่านได้รับความอบอุ่นและความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา					
28	ท่านปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี					
29	ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
30	เพื่อนร่วมงานกล่าวชมเชยความสามารถของท่านด้วยความจริงใจ					
31	ท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานด้วยความสามัคคีไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก					
32	ท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในบรรยากาศของการทำงานที่เป็นมิตรต่อกัน					
33	ท่านมีการพบปะสังสรรค์อย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
34	ท่านได้รับความแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านมีปัญหา					
35	ท่านพึงพอใจในอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน					
36	ท่านพึงพอใจกับเงินค่าล่วงเวลาและผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน					

ข้อ	ข้อความ	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
37	ท่านพึงพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี					
38	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน					
39	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน					
40	การเลื่อนขึ้นเงินเดือนมีความเหมาะสมกับสภาพ เศรษฐกิจในปัจจุบัน					
41	หน่วยงานของท่านมีนโยบายในการบริหารงานที่ ชัดเจน เป็นรูปธรรมสามารถปฏิบัติได้					
42	นโยบายในหน่วยงานเป็นที่ยอมรับของท่านและ เพื่อนร่วมงานของท่าน					
43	หน่วยงานจัดระบบงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติของท่าน					
44	หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการ กำหนดนโยบาย					
45	ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ บรรลุผลสำเร็จ ทันตามกำหนดเวลา					
46	ท่านตระหนักในความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ที่ได้รับมอบหมายตลอดเวลา					
47	ท่านปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่อย่างเต็มความรู้ ความสามารถ					
48	ท่านสามารถรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายได้ อย่างถูกต้องสมบูรณ์					
49	ท่านพึงพอใจการจัดสภาพแวดล้อมของห้องทำงาน และสถานที่ทำงาน					
50	ท่านพึงพอใจความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่ง อำนวยความสะดวกในการทำงาน					

ข้อ	ข้อความ	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
51	ท่านพึงพอใจความร่มรื่นของสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบอาคาร					
52	ท่านพึงพอใจระบบรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของอาคาร					

ตอนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร

คำแนะนำในการตอบ

กรุณาอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความ
ความเป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียว

ข้อ	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ปาน กลาง	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1	ท่านยินดีที่จะทำงานและเกษียณอายุที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้					
2	ท่านรู้สึกว่ปัญหาของมหาวิทยาลัยเป็นเสมือนปัญหาของตนเองเช่นกัน					
3	ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย					
4	ท่านรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของคนหนึ่งของมหาวิทยาลัย					
5	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานเป็นพนักงานของมหาวิทยาลัยแห่งนี้					
6	ท่านรู้สึกว่ามีความผูกพันกับมหาวิทยาลัยแห่งนี้					
7	มหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็นสิ่งที่มีความหมายเป็นอย่างมากสำหรับท่าน					
8	ผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยมีส่วนทำให้ท่านตัดสินใจคงอยู่กับมหาวิทยาลัยต่อไป					

ข้อ	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ปาน กลาง	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
9	ท่านอาจจะตัดสินใจย้ายไปทำงานที่อื่น หากท่าน ไม่ได้ทุ่มเททำงานให้กับมหาวิทยาลัยไปแล้วอย่าง มาก					
10	ท่านรู้สึกว่าเป็นเรื่องยากลำบากมาก หากจะ ลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้ แม้ต้องการจะ ลาออกก็ตาม					
11	หากท่านตัดสินใจลาออกจากมหาวิทยาลัยจะ เกิดผลกระทบต่อชีวิตของท่านเป็นอย่างมาก					
12	ท่านเชื่อว่าตนเองมีทางเลือกน้อยมากในการ ตัดสินใจลาออกจากมหาวิทยาลัย					
13	การทำงานในมหาวิทยาลัยในขณะนี้ เป็นความ ปรารถนาและเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิตของท่าน					
14	ท่านรู้สึกที่มีความจำเป็นที่จะต้องทำงานอยู่กับ มหาวิทยาลัยนี้					
15	ถึงแม้ว่าการลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้จะ ส่งผลดีต่อท่าน แต่ท่านรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ					
16	ท่านจะรู้สึกผิด หากลาออกจากมหาวิทยาลัยใน ขณะนี้					
17	ท่านมีความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยนี้					
18	ท่านจะยังไม่ลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้ เนื่องจากรู้สึกว่าตนเองมีความผูกพันกับเพื่อน ร่วมงานและผู้บริหารที่นี่					
19	ท่านรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณมหาวิทยาลัยนี้					
20	ท่านรู้สึกว่าควรคงอยู่กับมหาวิทยาลัยต่อไปเป็น สิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมแล้ว					

ตอนที่ 5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

คำแนะนำในการตอบ

กรุณาอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียว

ข้อ	ข้อความ	ไม่เคยปฏิบัติเลย	นานๆ ครั้ง	ปานกลาง	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ
1	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ขาดงานหรือไม่สามารถมาทำงานได้					
2	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมาก					
3	ท่านช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ในการปรับตัวแม้ไม่ถูกขอร้องให้ทำ					
4	ท่านแบ่งปันวัสดุอุปกรณ์ของท่านให้แก่เพื่อนร่วมงาน					
5	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการสร้างสรรค์ผลงาน					
6	ท่านแนะนำเพื่อนร่วมงานใหม่ในการทำงานและการใช้อุปกรณ์สำนักงานต่างๆ					
7	ท่านมีส่วนช่วยในการป้องกัน แก้อันตราย หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร					
8	ท่านมีส่วนช่วยให้กำลังใจและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน					
9	ท่านอธิบายและแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบก่อนจะกระทำการสำคัญใดๆ					
10	ท่านปรึกษาผู้บังคับบัญชาหรือผู้อื่นที่อาจได้รับผลกระทบจากการกระทำ/การตัดสินใจของท่าน					

ข้อ	ข้อความ	ไม่เคยปฏิบัติเลย	นานๆครั้ง	ปานกลาง	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ
11	ท่านเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน					
12	ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอันเกิดจากการกระทำของท่าน					
13	ท่านมักคิดถึงปัญหาที่เกี่ยวกับงานของท่านและปัญหาที่เกี่ยวกับงานของเพื่อนร่วมงาน					
14	ท่านพยายามหลีกเลี่ยงไม่สร้างปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน					
15	ท่านมักพูดวิพากษ์วิจารณ์ในเชิงไม่พึงพอใจเกี่ยวกับงานของท่าน (ข้อคำถามเชิงลบ)					
16	ท่านมักแสดงความไม่พอใจต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่ผู้บริหารมีคำแนะนำให้ปฏิบัติ (ข้อคำถามเชิงลบ)					
17	ท่านพยายามทำงานให้ดีที่สุดในทุกสถานการณ์แม้ว่าจะมีปัญหาก็ตาม					
18	ท่านสามารถอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานและสถานที่ทำงานได้					
19	ท่านสามารถอดทนต่อสภาวะความตึงเครียดและความผิดหวังในการทำงานได้					
20	ท่านมีความตรงต่อเวลาในการทำงาน					
21	ท่านทำงานมากกว่าหน้าที่เสมอ					
22	ท่านช่วยรักษาความสะอาดในสถานที่ทำงาน					
23	ท่านทำงานแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาเสมอ					
24	ท่านพยายามหางานอื่นทำเมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ					
25	ท่านทำงานเกินกว่าเวลาทำงานปกติ					

ข้อ	ข้อความ	ไม่เคยปฏิบัติเลย	นานๆ ครั้ง	ปานกลาง	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ
26	ท่านแจ้งให้ทราบล่วงหน้า เมื่อไม่สามารถมาทำงานได้					
27	ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานเสมอ					
28	ท่านใช้ทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยด้วยความระมัดระวังและเอาใจใส่เสมอ					
29	ท่านไม่ใช้สิทธิหรืออภิสิทธิ์เกี่ยวกับหน้าที่การงานของท่านในทางมิชอบ					
30	ท่านให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการทำงานของหน่วยงาน					
31	ท่านเข้าร่วมและมีส่วนร่วมในการประชุมโดยคำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก					
32	ท่านติดตามข่าวสารที่เกี่ยวกับการพัฒนาในด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย					
33	ท่านให้ความสนใจต่อประกาศข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวต่างๆ เกี่ยวกับมหาวิทยาลัย					
34	ท่านมีส่วนในการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยทั้งทางตรงและทางอ้อมให้เป็นที่รู้จักต่อสังคม					

The logo of Sakon Nakhon Rajabhat University is a circular emblem. At the top, it features a stylized tower or spire. Below this, a central figure of a person stands on a pedestal. The entire emblem is surrounded by a decorative border. The text 'มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี' is written in Thai script along the bottom curve of the emblem.

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยภายหลังการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบเชิงสำรวจ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน สายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน

ตอนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์การ และ

ตอนที่ 5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงของท่านด้วยตัวท่านเอง คำตอบของท่านไม่มีถูกหรือผิด ข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคลแต่นำเสนอเป็นภาพรวม ข้อมูลเหล่านี้จะใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลต่อการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด

แบบสอบถามมีจำนวน 17 หน้า ขอความกรุณาทำทุกข้อ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำแนะนำในการตอบ

กรุณาเติมข้อความลงในช่องว่างหรือทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง

2. สถานภาพสมรส โสด สมรส หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ อื่นๆ

3. ระดับการศึกษาสูงสุด มัธยมศึกษาปีที่___ ปวช. ปวส. ปวท. อนุปริญญา

ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

4. อายุงานในตำแหน่ง 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี 11 – 15 ปี มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

5. เงินเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 – 19,999 บาท

20,000 – 29,999 บาท ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

คำแนะนำในการตอบ

กรุณาอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียว

ข้อ	ข้อความ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	บ่อยครั้ง	มากที่สุด
1	ท่านได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนในครั้งที่ผ่านมา ในอัตราใกล้เคียงกับที่ท่านคิดว่าสมควรจะได้รับ					
2	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรับผิดชอบที่ท่านได้รับมอบหมาย					
3	ผลตอบแทนด้านอื่นๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือน เช่น สวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับจากองค์การมีความเหมาะสมและมีความยุติธรรม					
4	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับประสบการณ์การทำงานของท่าน					
5	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่ใช้ในการทำงาน					
6	ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์การ คู่มีค่ากับสิ่งที่ท่านได้ทุ่มเทในการทำงาน					
7	ท่านคิดว่าประสบการณ์ ความรู้ และความชำนาญที่ท่านได้รับเพิ่มเติมจากการฝึกอบรมและการทำงานในองค์การของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านได้รับผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม					
8	เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์การมีความยุติธรรม					
9	ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการพิจารณาผลตอบแทนตามความเป็นจริงไม่มีการบิดเบือน					

ข้อ	ข้อความ	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	บ่อย ครั้ง	มาก
10	ท่านเชื่อว่าทุกๆ สิ่งที่ท่านปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร ได้ถูกนำมาใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการกำหนดผลตอบแทนของท่าน					
11	ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชา จะพิจารณาก่อนว่าท่านทำสิ่งใดให้กับองค์กรบ้าง ก่อนที่จะตัดสินใจใดๆ เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนของท่าน					
12	ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชามีหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐาน ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการกำหนดผลตอบแทนของท่าน					
13	ท่านคิดว่า ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงาน และพิจารณาผลตอบแทนของท่าน โดยมีพื้นฐานอยู่บนข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ					
14	ท่านมั่นใจว่าผู้บังคับบัญชามีการพิจารณาผลตอบแทน และความก้าวหน้าของพนักงานทุกคนด้วยหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน					
15	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาตัดสินใจผลการปฏิบัติงาน และกำหนดผลตอบแทนของท่าน โดยไม่ใช้ความรู้สึกส่วนตัว					
16	ท่านคิดว่ากระบวนการตัดสินใจในเรื่องผลตอบแทนในองค์กรของท่าน ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะในกลุ่มผู้บริหารไม่กี่คนเท่านั้น					
18	เมื่อผู้บังคับบัญชาของท่านจะตัดสินใจใดๆ เกี่ยวกับงานของท่าน เขาจะปฏิบัติต่อท่านด้วยความเมตตา					

ข้อ	ข้อความ	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
19	ผู้บังคับบัญชาจะหารือกับตัวท่านเกี่ยวกับการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานของท่าน					
20	ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา					
21	ผู้บังคับบัญชามีความสุขภาพ ให้เกียรติ และให้ความเคารพต่อสิทธิของท่านเสมอ					
22	ท่านรับทราบผลของการตัดสินใจในเรื่องผลตอบแทน โดยได้รับการอธิบายถึงกระบวนการพิจารณาที่เกิดขึ้น					
23	ผู้บังคับบัญชาแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานและเกณฑ์ในการจ่ายผลตอบแทนให้ท่านทราบ					
24	ผู้บังคับบัญชาให้ข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ ที่ท่านให้ความสนใจหรือต้องการทราบโดยไม่ปิดบัง					
25	ข้อมูลข่าวสารจากองค์กรที่ท่านได้รับรู้มีความชัดเจน โปร่งใส ถูกต้อง และอยู่บนพื้นฐานของเหตุและผล					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน

คำแนะนำในการตอบ

กรุณาอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียว

ข้อ	ข้อความ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	เมื่อท่านปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
2	เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงานของท่าน					
3	ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานที่สำคัญของหน่วยงาน					
4	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่านเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน					
5	ผู้บังคับบัญชากล่าวคำยกย่องชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่านทั้งโดยส่วนตัวและในที่ประชุม					
6	ผู้บังคับบัญชาพิจารณาเสนอการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง เมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ					
7	ลักษณะงานในหน้าที่มีความท้าทายและตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
8	ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านน่าสนใจ จูงใจให้ปฏิบัติ					
9	ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านเหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องครบถ้วน					
10	ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานในหน้าที่เสมอ					
11	ท่านได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนสอดคล้องกับความสามารถและผลการปฏิบัติงานของท่าน					

ข้อ	ข้อความ	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
12	ท่านพึงพอใจในระบบการพิจารณาการเสนอผลงานเพื่อขอเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น					
13	ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่านมีผลทำให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น					
14	ท่านรู้สึกว่าการดำเนินงานของท่านมีระบบการวินิจฉัยสั่งการ และมอบหมายงานที่ดี					
15	ท่านรู้สึกว่าการดำเนินงานของท่านมีระบบการให้คำปรึกษาที่ดีเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน					
16	ท่านพึงพอใจในลักษณะวิธีการปกครองบังคับบัญชาในหน่วยงานของท่าน					
17	ท่านพึงพอใจในระบบการกำกับติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน					
18	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นที่พึ่งที่ดีเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดปัญหาหรือทุกข์ร้อน					
19	ท่านรู้สึกว่าคุณได้รับการยอมรับชมเชยในการปกครองบังคับบัญชา					
20	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน					
21	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจและช่วยเหลือท่านในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
22	ท่านได้รับความอบอุ่นและความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา					
23	ท่านปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี					
24	ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					

ข้อ	ข้อความ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
25	เพื่อนร่วมงานกล่าวชมเชยความสามารถของท่านด้วยความจริงใจ					
26	ท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานด้วยสามัคคีไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก					
27	ท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในบรรยากาศของการทำงานที่เป็นมิตรต่อกัน					
28	ท่านมีการพบปะสังสรรค์อย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
29	ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านมีปัญหา					
30	ท่านพึงพอใจในอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน					
31	ท่านพึงพอใจกับเงินค่าล่วงเวลาและผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน					
32	ท่านพึงพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี					
33	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
34	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน					
35	การเลื่อนขึ้นเงินเดือนมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
36	หน่วยงานของท่านมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน เป็นรูปธรรมสามารถปฏิบัติได้					
37	นโยบายในหน่วยงานเป็นที่ยอมรับของท่านและเพื่อนร่วมงานของท่าน					
38	หน่วยงานจัดระบบงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติของท่าน					

ข้อ	ข้อความ	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
39	หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย					
40	ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุผลสำเร็จ ทันตามกำหนดเวลา					
41	ท่านตระหนักในความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตลอดเวลา					
42	ท่านปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่อย่างเต็มความรู้ความสามารถ					
43	ท่านสามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์					
44	ท่านพึงพอใจการจัดสภาพแวดล้อมของห้องทำงานและสถานที่ทำงาน					
45	ท่านพึงพอใจความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน					
46	ท่านพึงพอใจความร่มรื่นของสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบอาคาร					
47	ท่านพึงพอใจระบบรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของอาคาร					

ตอนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร

คำแนะนำในการตอบ

กรุณาอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียว

ข้อ	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ปาน กลาง	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1	ท่านยินดีที่จะทำงานและเกษียณอายุที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้					
2	ท่านรู้สึกว่าคุณภาพของมหาวิทยาลัยเป็นเสมือนปัญหาของตนเองเช่นกัน					
3	ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย					
4	ท่านรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของคนหนึ่งของมหาวิทยาลัย					
5	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานเป็นพนักงานของมหาวิทยาลัยแห่งนี้					
6	ท่านรู้สึกว่ามีความผูกพันกับมหาวิทยาลัยแห่งนี้					
7	มหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็นสิ่งที่มีความหมายเป็นอย่างมากสำหรับท่าน					
8	ผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยมีส่วนทำให้ท่านตัดสินใจคงอยู่กับมหาวิทยาลัยต่อไป					
9	ท่านรู้สึกว่าเป็นเรื่องยากลำบากมาก หากจะลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้ แม้ต้องการจะลาออกก็ตาม					
10	หากท่านตัดสินใจลาออกจากมหาวิทยาลัยจะเกิดผลกระทบต่อชีวิตของท่านเป็นอย่างมาก					

ข้อ	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ปาน กลาง	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
11	ท่านเชื่อว่าตนเองมีทางเลือกน้อยมากในการตัดสินใจลาออกจากมหาวิทยาลัย					
12	การทำงานในมหาวิทยาลัยในขณะนี้ เป็นความปรารถนาและเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิตของท่าน					
13	ท่านรู้สึกที่มีความจำเป็นที่จะต้องทำงานอยู่กับมหาวิทยาลัยนี้					
14	ถึงแม้ว่าการลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้ จะส่งผลดีต่อท่าน แต่ท่านรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ					
15	ท่านจะรู้สึกผิด หากลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้					
16	ท่านมีความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยนี้					
17	ท่านจะยังไม่ลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้ เนื่องจากรู้สึกว่าตนเองมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารที่นี่					
18	ท่านรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณมหาวิทยาลัยนี้					
19	ท่านรู้สึกว่า การคงอยู่กับมหาวิทยาลัยต่อไป เป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมแล้ว					

ตอนที่ 5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

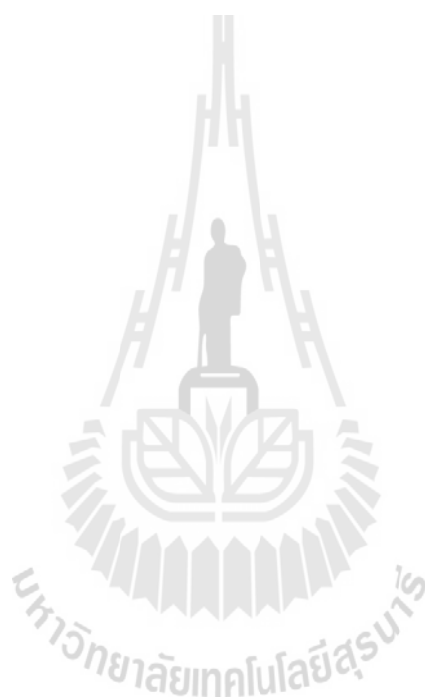
คำแนะนำในการตอบ

กรุณาอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียว

ข้อ	ข้อความ	ไม่เคยปฏิบัติเลย	นานๆ ครั้ง	ปานกลาง	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ
1	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ขาดงานหรือไม่สามารถมาทำงานได้					
2	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมาก					
3	ท่านช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ในการปรับตัวแม้ไม่ถูกขอร้องให้ทำ					
4	ท่านแบ่งปันวัสดุอุปกรณ์ของท่านให้แก่เพื่อนร่วมงาน					
5	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการสร้างสรรค์ผลงาน					
6	ท่านแนะนำเพื่อนร่วมงานใหม่ในการทำงานและการใช้อุปกรณ์สำนักงานต่างๆ					
7	ท่านมีส่วนช่วยในการป้องกัน แก้อัปเดต หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร					
8	ท่านมีส่วนช่วยให้กำลังใจและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน					
9	ท่านเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน					
10	ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอันเกิดจากการกระทำของท่าน					
11	ท่านมักคิดถึงปัญหาที่เกี่ยวกับงานของท่านและปัญหาที่เกี่ยวกับงานของเพื่อนร่วมงาน					

ข้อ	ข้อความ	ไม่เคย ปฏิบัติ เลย	นานๆ ครั้ง	ปาน กลาง	บ่อย ครั้ง	เป็น ประจำ
12	ท่านพยายามหลีกเลี่ยงไม่สร้างปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน					
13	ท่านพยายามทำงานให้ดีที่สุดในทุกสถานการณ์แม้ว่าจะมีปัญหาก็ตาม					
14	ท่านสามารถอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานและสถานที่ทำงานได้					
15	ท่านสามารถอดทนต่อสภาวะความตึงเครียดและความผิดหวังในการทำงานได้					
16	ท่านมีความตรงต่อเวลาในการทำงาน					
17	ท่านทำงานมากกว่าหน้าที่เสมอ					
18	ท่านช่วยรักษาความสะอาดในสถานที่ทำงาน					
19	ท่านทำงานแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาเสมอ					
20	ท่านพยายามหางานอื่นทำเมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ					
21	ท่านทำงานเกินกว่าเวลาทำงานปกติ					
22	ท่านแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเมื่อไม่สามารถมาทำงานได้					
23	ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานเสมอ					
24	ท่านใช้ทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยด้วยความระมัดระวังและเอาใจใส่เสมอ					
25	ท่านเข้าร่วมและมีส่วนร่วมในการประชุมโดยคำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก					
26	ท่านติดตามข่าวสารที่เกี่ยวกับการพัฒนาในด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย					

ข้อ	ข้อความ	ไม่เคย ปฏิบัติ เลย	นานๆ ครั้ง	ปาน กลาง	บ่อย ครั้ง	เป็น ประจำ
27	ท่านให้ความสนใจต่อประกาศข้อมูลข่าวสาร และความเคลื่อนไหวต่างๆ เกี่ยวกับมหาวิทยาลัย					
28	ท่านมีส่วนในการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย ทั้งทางตรงและทางอ้อมให้เป็นที่รู้จักต่อสังคม					



The logo of Sakon Nakhon Rajabhat University is a circular emblem. At the top, it features a stylized tower or spire. Below this, a central figure of a person stands on a pedestal. The entire emblem is surrounded by a decorative border. The text 'มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี' is written in Thai script along the bottom arc of the emblem.

ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

DATE: 9/11/2011

TIME: 13:23

L I S R E L 8.72

BY

Karl G. Joreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.

7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100

Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140

Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-

2005

Use of this program is subject to the terms specified in
the

Universal Copyright Convention.

Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\OCBefa\organjus.ls8:

```

TI organjus
organjus
!DA NI=25 NO=413 MA=CM
SY='D:\OCBefa\Organjus.dsf' NG=1
MO NY=25 NK=1 NE=4 BE=FU GA=FI PS=SY TE=SY
LE
distribu procedur interjus inforjus
LK
organjus
FR LY(1,1) LY(2,1) LY(3,1) LY(4,1) LY(5,1) LY(6,1) LY(7,1) LY(8,1)
LY(9,2)
FR LY(10,2) LY(11,2) LY(12,2) LY(13,2) LY(14,2) LY(15,2) LY(16,2)
LY(17,2) LY(18,3)
FR LY(19,3) LY(20,3) LY(21,3) LY(22,4) LY(23,4) LY(24,4) LY(25,4)
FR GA(1,1) GA(2,1) GA(3,1) GA(4,1)
fr te 23 22 te 2 1 te 17 16 te 21 20 te 6 5 te 11 10 te 10 9 te 13
12 te 5 4
fr te 25 15 te 10 7 te 25 17 te 19 13 te 17 8 te 14 9 te 5 1 te 9 1
te 11 1
fr te 24 20 te 23 21 te 22 19 te 23 18 te 18 3
PD
OU AM RS FS SC

TI organjus

```

Number of Input Variables 25

Number of Y - Variables 25

Number of X - Variables 0

Number of ETA - Variables 4
 Number of KSI - Variables 1
 Number of Observations 413

TI organjus

Covariance Matrix

	OJ1	OJ2	OJ3	OJ4	OJ5	
OJ6	-----	-----	-----	-----	-----	---

OJ1	0.71					
OJ2	0.42	0.68				
OJ3	0.27	0.32	0.86			
OJ4	0.31	0.42	0.41	0.71		
OJ5	0.30	0.44	0.40	0.54	0.75	
OJ6	0.35	0.43	0.37	0.49	0.58	
0.67						
OJ7	0.28	0.33	0.32	0.35	0.37	
0.40						
OJ8	0.33	0.42	0.41	0.51	0.52	
0.52						
OJ9	0.33	0.28	0.27	0.31	0.32	
0.36						
OJ10	0.31	0.29	0.25	0.27	0.28	
0.31						
OJ11	0.31	0.24	0.24	0.25	0.26	
0.33						
OJ12	0.30	0.27	0.28	0.29	0.29	
0.36						
OJ13	0.28	0.23	0.21	0.25	0.26	
0.32						
OJ14	0.32	0.30	0.32	0.34	0.33	
0.40						
OJ15	0.26	0.25	0.28	0.30	0.30	
0.34						
OJ16	0.21	0.25	0.26	0.26	0.22	
0.25						
OJ17	0.26	0.28	0.29	0.32	0.30	
0.35						
OJ18	0.21	0.25	0.27	0.26	0.26	
0.28						
OJ19	0.18	0.23	0.19	0.23	0.20	
0.22						
OJ20	0.19	0.17	0.15	0.15	0.14	
0.19						
OJ21	0.17	0.21	0.15	0.18	0.19	
0.24						
OJ24	0.25	0.23	0.18	0.25	0.19	
0.25						
OJ25	0.27	0.26	0.22	0.24	0.20	
0.26						
OJ26	0.22	0.19	0.18	0.19	0.19	
0.26						
OJ27	0.22	0.21	0.21	0.24	0.24	
0.27						

Covariance Matrix

	OJ7	OJ8	OJ9	OJ10	OJ11	
OJ12	-----	-----	-----	-----	-----	--

OJ7	0.66					
OJ8	0.41	0.63				
OJ9	0.30	0.36	0.65			
OJ10	0.37	0.32	0.45	0.75		
OJ11	0.34	0.30	0.42	0.51	0.78	
OJ12	0.32	0.35	0.48	0.45	0.60	
0.85						
OJ13	0.33	0.32	0.48	0.49	0.59	
0.69						
OJ14	0.38	0.38	0.49	0.49	0.60	
0.73						
OJ15	0.33	0.33	0.45	0.39	0.53	
0.63						
OJ16	0.25	0.24	0.29	0.30	0.35	
0.41						
OJ17	0.33	0.37	0.42	0.40	0.45	
0.53						
OJ18	0.26	0.29	0.30	0.28	0.36	
0.41						
OJ19	0.27	0.25	0.29	0.33	0.36	
0.37						
OJ20	0.19	0.19	0.26	0.25	0.31	
0.34						
OJ21	0.23	0.25	0.28	0.31	0.36	
0.38						
OJ24	0.25	0.26	0.33	0.28	0.36	
0.46						
OJ25	0.28	0.28	0.35	0.32	0.37	
0.46						
OJ26	0.26	0.26	0.35	0.31	0.39	
0.48						
OJ27	0.29	0.28	0.33	0.29	0.35	
0.42						

Covariance Matrix

	OJ13	OJ14	OJ15	OJ16	OJ17	
OJ18	-----	-----	-----	-----	-----	--

OJ13	0.80					
OJ14	0.69	0.99				
OJ15	0.61	0.72	0.92			
OJ16	0.35	0.44	0.44	0.90		
OJ17	0.50	0.57	0.53	0.48	0.68	
OJ18	0.37	0.44	0.42	0.29	0.34	
0.70						
OJ19	0.39	0.40	0.36	0.25	0.32	
0.50						
OJ20	0.31	0.34	0.35	0.23	0.28	
0.44						

0.49	OJ21	0.37	0.42	0.38	0.23	0.30
0.32	OJ24	0.44	0.51	0.44	0.33	0.38
0.30	OJ25	0.42	0.50	0.41	0.35	0.41
0.37	OJ26	0.46	0.52	0.45	0.31	0.42
0.35	OJ27	0.41	0.48	0.48	0.32	0.42

Covariance Matrix

		OJ19	OJ20	OJ21	OJ24	OJ25
OJ26	-----	-----	-----	-----	-----	-----
0.82	OJ19	0.74				
0.55	OJ20	0.41	0.62			
	OJ21	0.44	0.50	0.76		
	OJ24	0.40	0.27	0.28	0.90	
	OJ25	0.39	0.28	0.24	0.74	1.04
	OJ26	0.39	0.34	0.35	0.60	0.66
	OJ27	0.34	0.27	0.31	0.48	0.51

Covariance Matrix

OJ27	-----
OJ27	0.70

TI organjus

Parameter Specifications

LAMBDA-Y

	distribu	procedur	interjus	inforjus
	-----	-----	-----	-----
OJ1	0	0	0	0
OJ2	1	0	0	0
OJ3	2	0	0	0
OJ4	3	0	0	0
OJ5	4	0	0	0
OJ6	5	0	0	0
OJ7	6	0	0	0
OJ8	7	0	0	0
OJ9	0	0	0	0
OJ10	0	8	0	0
OJ11	0	9	0	0
OJ12	0	10	0	0
OJ13	0	11	0	0
OJ14	0	12	0	0
OJ15	0	13	0	0
OJ16	0	14	0	0

OJ17	0	15	0	0
OJ18	0	0	0	0
OJ19	0	0	16	0
OJ20	0	0	17	0
OJ21	0	0	18	0
OJ24	0	0	0	0
OJ25	0	0	0	19
OJ26	0	0	0	20
OJ27	0	0	0	21

GAMMA

organjus	

distribu	22
procedur	23
interjus	24
inforjus	25

PSI

distribu	procedur	interjus	inforjus
-----	-----	-----	-----
26	27	28	29

THETA-EPS

	OJ1	OJ2	OJ3	OJ4	OJ5	
OJ6	-----	-----	-----	-----	-----	---

OJ1	30					
OJ2	31	32				
OJ3	0	0	33			
OJ4	0	0	0	34		
OJ5	35	0	0	36	37	
OJ6	0	0	0	0	38	
39						
0	OJ7	0	0	0	0	0
0	OJ8	0	0	0	0	0
0	OJ9	42	0	0	0	0
0	OJ10	0	0	0	0	0
0	OJ11	47	0	0	0	0
0	OJ12	0	0	0	0	0
0	OJ13	0	0	0	0	0
0	OJ14	0	0	0	0	0
0	OJ15	0	0	0	0	0
0	OJ16	0	0	0	0	0

0	OJ17	0	0	0	0	0
0	OJ18	0	0	60	0	0
0	OJ19	0	0	0	0	0
0	OJ20	0	0	0	0	0
0	OJ21	0	0	0	0	0
0	OJ24	0	0	0	0	0
0	OJ25	0	0	0	0	0
0	OJ26	0	0	0	0	0
0	OJ27	0	0	0	0	0

THETA-EPS

	OJ7	OJ8	OJ9	OJ10	OJ11

OJ12					

OJ7	40				
OJ8	0	41			
OJ9	0	0	43		
OJ10	44	0	45	46	
OJ11	0	0	0	48	49
OJ12	0	0	0	0	0
50					
OJ13	0	0	0	0	0
51					
OJ14	0	0	53	0	0
0					
OJ15	0	0	0	0	0
0					
OJ16	0	0	0	0	0
0					
OJ17	0	57	0	0	0
0					
OJ18	0	0	0	0	0
0					
OJ19	0	0	0	0	0
0					
OJ20	0	0	0	0	0
0					
OJ21	0	0	0	0	0
0					
OJ24	0	0	0	0	0
0					
OJ25	0	0	0	0	0
0					
OJ26	0	0	0	0	0
0					
OJ27	0	0	0	0	0
0					

THETA-EPS

OJ18	OJ13	OJ14	OJ15	OJ16	OJ17	
	52					
	0	54				
	0	0	55			
	0	0	0	56		
	0	0	0	58	59	
	0	0	0	0	0	
61	62	0	0	0	0	
0	0	0	0	0	0	
0	0	0	0	0	0	
0	0	0	0	0	0	
0	0	0	0	0	0	
69	0	0	0	0	0	
0	0	0	0	0	0	
0	0	0	75	0	76	

THETA-EPS

OJ26	OJ19	OJ20	OJ21	OJ24	OJ25	
	63					
	0	64				
	0	65	66			
	67	0	0	68		
	0	0	70	71	72	
	0	73	0	0	0	
74	0	0	0	0	0	
0						

THETA-EPS

OJ27	
OJ27	77

TI organjus

Number of Iterations = 71

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-Y

	distribu -----	procedur -----	interjus -----	inforjus -----
OJ1	0.46	- -	- -	- -
OJ2	0.59 (0.04) 13.28	- -	- -	- -
OJ3	0.55 (0.06) 9.61	- -	- -	- -
OJ4	0.69 (0.06) 11.60	- -	- -	- -
OJ5	0.70 (0.06) 10.99	- -	- -	- -
OJ6	0.71 (0.06) 11.93	- -	- -	- -
OJ7	0.55 (0.05) 10.52	- -	- -	- -
OJ8	0.73 (0.06) 12.26	- -	- -	- -
OJ9	- -	0.59	- -	- -
OJ10	- -	0.54 (0.03) 15.71	- -	- -
OJ11	- -	0.69 (0.04) 16.63	- -	- -
OJ12	- -	0.81 (0.04) 18.96	- -	- -
OJ13	- -	0.78 (0.04) 18.54	- -	- -
OJ14	- -	0.88 (0.05)	- -	- -

			17.74		
OJ15	- -	0.77 (0.04) 17.27	- -	- -	
OJ16	- -	0.51 (0.05) 10.90	- -	- -	
OJ17	- -	0.66 (0.04) 17.00	- -	- -	
OJ18	- -	- -	0.74	- -	
OJ19	- -	- -	0.69 (0.04) 19.55	- -	
OJ20	- -	- -	0.60 (0.03) 17.85	- -	
OJ21	- -	- -	0.66 (0.04) 17.56	- -	
OJ24	- -	- -	- -	0.73	
OJ25	- -	- -	- -	0.79 (0.04) 21.11	
OJ26	- -	- -	- -	0.81 (0.04) 18.78	
OJ27	- -	- -	- -	0.67 (0.04) 17.13	

GAMMA

	organjus

distribu	0.67 (0.07) 9.39
procedur	0.92 (0.06) 15.61


```

interjus      0.76
              (0.05)
              14.94

inforjus     0.81
              (0.06)
              14.09

```

Covariance Matrix of ETA and KSI

	distribu	procedur	interjus	inforjus	organjus
distribu	1.00				
procedur	0.61	1.00			
interjus	0.51	0.70	1.00		
inforjus	0.54	0.74	0.62	1.00	
organjus	0.67	0.92	0.76	0.81	1.00

PHI

```

organjus
-----
1.00

```

PSI

Note: This matrix is diagonal.

distribu	procedur	interjus	inforjus
0.56 (0.10) 5.65	0.16 (0.04) 4.13	0.42 (0.05) 8.31	0.35 (0.05) 6.85

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

distribu	procedur	interjus	inforjus
0.44	0.84	0.58	0.65

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

distribu	procedur	interjus	inforjus
0.44	0.84	0.58	0.65

THETA-EPS

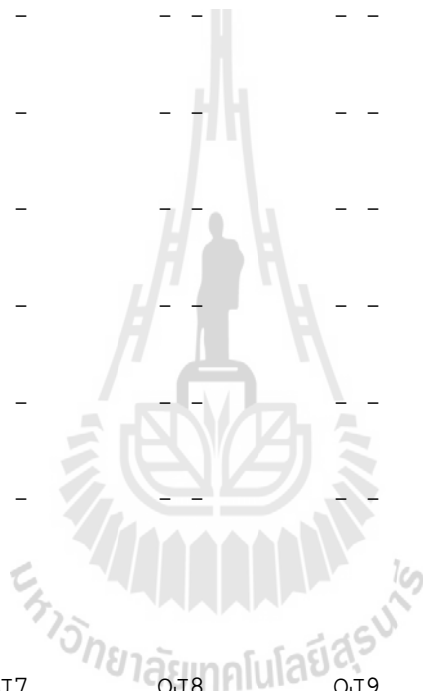
	OJ1	OJ2	OJ3	OJ4	OJ5
OJ6					
OJ1	0.50 (0.04) 14.04				

	OJ2	0.15 (0.02) 6.85	0.34 (0.03) 13.30			
	OJ3	- -	- -	0.55 (0.04) 13.80		
	OJ4	- -	- -	- -	0.23 (0.02) 12.15	
	OJ5	-0.05 (0.01) -3.06	- -	- -	0.05 (0.01) 3.88	0.26 (0.02) 12.14
0.17 (0.02) 11.02	OJ6	- -	- -	- -	- -	0.08 (0.01) 5.92
- -	OJ7	- -	- -	- -	- -	- -
- -	OJ8	- -	- -	- -	- -	- -
- -	OJ9	0.05 (0.02) 3.16	- -	- -	- -	- -
- -	OJ10	- -	- -	- -	- -	- -
- -	OJ11	0.05 (0.02) 3.04	- -	- -	- -	- -
- -	OJ12	- -	- -	- -	- -	- -
- -	OJ13	- -	- -	- -	- -	- -
- -	OJ14	- -	- -	- -	- -	- -
- -	OJ15	- -	- -	- -	- -	- -

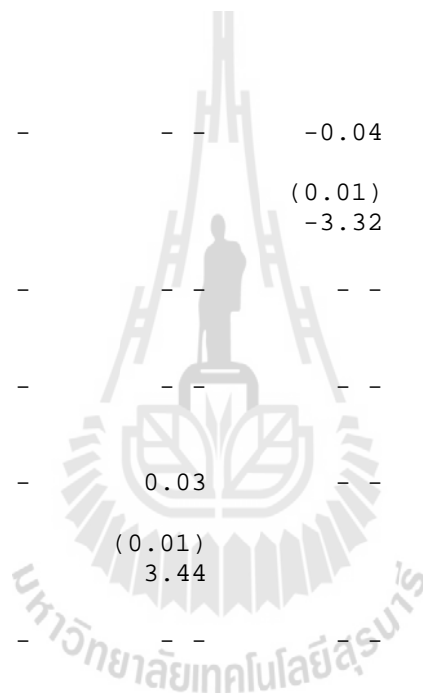
OJ16	--	--	--	--	--
OJ17	--	--	--	--	--
OJ18	--	--	0.05 (0.02) 2.91	--	--
OJ19	--	--	--	--	--
OJ20	--	--	--	--	--
OJ21	--	--	--	--	--
OJ24	--	--	--	--	--
OJ25	--	--	--	--	--
OJ26	--	--	--	--	--
OJ27	--	--	--	--	--

THETA-EPS

	OJ7	OJ8	OJ9	OJ10	OJ11
OJ12	-----	-----	-----	-----	-----
OJ7	0.35 (0.03) 13.49				
OJ8	--	0.10 (0.01) 8.40			
OJ9	--	--	0.28 (0.02) 13.02		
OJ10	0.08 (0.02) 4.26	--	0.10 (0.02) 5.88	0.43 (0.03) 14.04	



OJ11	--	--	--	0.11 (0.02) 6.03	0.29 (0.02) 13.05
OJ12	--	--	--	--	--
0.18 (0.02) 11.15					
OJ13	--	--	--	--	--
0.06 (0.01) 4.56					
OJ14	--	--	-0.04 (0.01) -3.32	--	--
OJ15	--	--	--	--	--
OJ16	--	--	--	--	--
OJ17	--	--	0.03 (0.01) 3.44	--	--
OJ18	--	--	--	--	--
OJ19	--	--	--	--	--
OJ20	--	--	--	--	--
OJ21	--	--	--	--	--
OJ24	--	--	--	--	--
OJ25	--	--	--	--	--
OJ26	--	--	--	--	--



OJ27	--	--	--	--	--	--
THETA-EPS						
OJ18	OJ13	OJ14	OJ15	OJ16	OJ17	--
-----	-----	-----	-----	-----	-----	---
OJ13	0.20 (0.02) 11.64					
OJ14	--	0.21 (0.02) 11.00				
OJ15	--	--	0.31 (0.02) 12.80			
OJ16	--	--	--	0.64 (0.05) 14.01		
OJ17	--	--	--	0.14 (0.02) 6.60	0.24 (0.02) 13.05	
OJ18	--	--	--	--	--	--
0.15 (0.02) 7.71						
OJ19	0.04 (0.01) 3.53	--	--	--	--	--
OJ20	--	--	--	--	--	--
OJ21	--	--	--	--	--	--
OJ24	--	--	--	--	--	--
OJ25	--	--	--	--	--	--
-0.06 (0.02)						

-3.59

OJ26	- -	- -	- -	- -	- -
OJ27	- -	- -	0.07	- -	0.05
			(0.02)		(0.01)
			4.49		3.83

THETA-EPS

	OJ19	OJ20	OJ21	OJ24	OJ25
OJ26	-----	-----	-----	-----	-----
OJ19	0.27 (0.02) 11.19				
OJ20	- -	0.26 (0.02) 11.86			
OJ21	- -	0.10 (0.02) 5.35	0.33 (0.03) 11.79		
OJ24	0.06 (0.02) 3.62	- -	- -	0.36 (0.03) 11.84	
OJ25	- -	- -	-0.07 (0.02) -3.88	0.15 (0.03) 5.84	0.41 (0.04) 11.70
OJ26	- -	0.04 (0.01) 3.05	- -	- -	- -
OJ27	- -	- -	- -	- -	- -

THETA-EPS

	OJ27
OJ27	0.24 (0.02) 11.34

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	OJ1	OJ2	OJ3	OJ4	OJ5	
OJ6	-----	-----	-----	-----	-----	--

0.75	0.29	0.51	0.35	0.67	0.66	

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	OJ7	OJ8	OJ9	OJ10	OJ11	
OJ12	-----	-----	-----	-----	-----	--

0.79	0.46	0.85	0.56	0.41	0.63	

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	OJ13	OJ14	OJ15	OJ16	OJ17	
OJ18	-----	-----	-----	-----	-----	--

0.79	0.75	0.79	0.66	0.29	0.64	

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	OJ19	OJ20	OJ21	OJ24	OJ25	
OJ26	-----	-----	-----	-----	-----	--

0.80	0.64	0.58	0.57	0.59	0.60	

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

OJ27	-----
	0.65

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 248
 Minimum Fit Function Chi-Square = 433.56 (P = 0.00)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 432.14 (P = 0.00)
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 184.14
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (130.29 ; 245.86)

Minimum Fit Function Value = 1.05
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.45
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.32 ; 0.60)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.042
90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.036 ;
0.049)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.97

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 1.42
90 Percent Confidence Interval for ECVI = (1.29 ; 1.57)
ECVI for Saturated Model = 1.58
ECVI for Independence Model = 65.60

Chi-Square for Independence Model with 300 Degrees of Freedom =
26979.09

Independence AIC = 27029.09
Model AIC = 586.14
Saturated AIC = 650.00
Independence CAIC = 27154.67
Model CAIC = 972.95
Saturated CAIC = 2282.62

Normed Fit Index (NFI) = 0.98
Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.99
Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.81
Comparative Fit Index (CFI) = 0.99
Incremental Fit Index (IFI) = 0.99
Relative Fit Index (RFI) = 0.98

Critical N (CN) = 288.68

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.039
Standardized RMR = 0.053
Goodness of Fit Index (GFI) = 0.92
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.90
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.70

ภาคผนวก ง
ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันความพึงพอใจในงาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

DATE: 9/11/2011
TIME: 13:28

L I S R E L 8.72

BY

Karl G. J"reskog & Dag S"rbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-

2005

Use of this program is subject to the terms specified in
the

Universal Copyright Convention.
Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\OCBefa\Jobsat1.ls8:

TI Jobsat1
Jobsat1
!DA NI=47 NO=413 MA=CM
SY='D:\OCBefa\Jobsat1.dsf' NG=1
MO NY=47 NK=1 NE=9 BE=FU GA=FI PS=SY TE=SY
LE
reconite jobatt jobadv supervis interper salary1 policyad respond
workcon
LK
jobsat
FR LY(1,1) LY(2,1) LY(3,1) LY(4,1) LY(5,1) LY(6,1) LY(7,2) LY(8,2)
LY(9,2)
FR LY(10,2) LY(11,3) LY(12,3) LY(13,3) LY(14,4) LY(15,4) LY(16,4)
LY(17,4) LY(18,4)
FR LY(19,4) LY(20,4) LY(21,4) LY(22,4) LY(23,4) LY(24,5) LY(25,5)
LY(26,5) LY(27,5)
FR LY(28,5) LY(29,5) LY(30,6) LY(31,6) LY(32,6) LY(33,6) LY(34,6)
LY(35,6) LY(36,7)
FR LY(37,7) LY(38,7) LY(39,7) LY(40,8) LY(41,8) LY(42,8) LY(43,8)
LY(44,9) LY(45,9)
FR LY(46,9) LY(47,9) GA(1,1) GA(2,1) GA(3,1) GA(4,1) GA(5,1) GA(6,1)
FR GA(7,1) GA(8,1) GA(9,1)
fr te 22 21 te 23 22 te 29 28 te 15 14 te 37 36 te 27 25 te 18 14 te
41 40 te 2 1
fr te 20 4 te 20 1 te 16 15 te 47 45 te 34 33 te 17 14 te 16 14 te
17 16 te 23 18
fr te 25 5 te 35 31 te 35 34 te 17 15 te 35 6 te 9 3 te 25 2 te 9 2
te 20 13 te 37 14
fr te 36 14 te 45 35 te 27 23 te 24 23 te 34 22 te 12 6 te 13 8 te 9
8 te 46 34
fr te 42 14 te 19 18 te 18 15 te 36 7 te 21 18 te 28 27 te 20 5 te
20 2 te 30 11

```

fr te 32 11 te 33 11 te 34 11 te 30 13 te 19 10 te 24 2 te 22 18 te
23 21 te 45 15
fr te 45 9 te 33 18 te 40 9 te 46 6 te 39 6 te 43 34 te 25 7 te 8 5
te 36 19 te 5 3
fr te 39 10 te 13 6 te 13 12 te 37 11 te 36 1 te 26 2 te 27 2 te 29
2 te 28 2 te 11 6
fr te 35 11 te 31 11 te 34 1 te 40 38 te 45 43 te 46 32 te 46 3 te
47 26 te 38 34
fr te 21 20 te 35 27 te 7 3 te 6 1 te 23 12 te 4 1 te 3 2 te 32 12
te 31 26 te 35 1
fr te 39 38 te 32 1 te 38 10 te 43 18 te 6 5 te 41 18 te 8 6 te 25 6
te 29 19 te 24 14
fr te 42 3 te 47 42 te 22 16 te 16 6 te 26 23 te 43 28 te 45 33 te
42 33 te 41 31
fr te 26 19 te 43 14 te 39 21 te 39 20 te 13 10 te 13 9 te 23 10 te
25 23 te 23 8
fr te 23 9 te 22 8 te 18 9 te 35 22 te 46 1 te 16 7 te 16 8 te 15 7
te 31 15 te 14 12
fr te 41 34 te 40 27 te 39 33 te 38 33 te 45 21 te 35 3 te 34 3 te
38 3 te 35 14
fr te 24 17 te 9 1 te 44 1 te 45 2 te 28 20 te 30 29 te 25 20 te 33
4 te 31 3 te 27 17
fr te 46 27 te 45 14 te 19 4 te 34 6 te 47 6 te 36 20 te 25 9 te 31
24 te 26 24
fr te 29 27 te 27 26
PD
OU AM RS FS SC AD=OFF

```

TI Jobsat1

```

Number of Input Variables 47
Number of Y - Variables 47
Number of X - Variables 0
Number of ETA - Variables 9
Number of KSI - Variables 1
Number of Observations 413

```

TI Jobsat1

Covariance Matrix

	JS1	JS2	JS3	JS4	JS5
JS7	0.54				
JS1	0.54				
JS2	0.28	0.40			
JS3	0.32	0.23	0.53		
JS4	0.32	0.21	0.35	0.54	
JS5	0.35	0.19	0.30	0.36	0.71
JS7	0.25	0.17	0.32	0.31	0.38
0.90					
JS9	0.09	0.13	0.13	0.11	0.07
0.11					
JS10	0.16	0.16	0.15	0.14	0.16
0.19					
JS11	0.14	0.17	0.17	0.12	0.08
0.12					

0.16	JS12	0.16	0.16	0.16	0.16	0.14
0.25	JS13	0.23	0.13	0.18	0.21	0.18
0.36	JS14	0.27	0.16	0.24	0.24	0.26
0.32	JS15	0.25	0.16	0.20	0.20	0.21
0.24	JS19	0.21	0.13	0.20	0.27	0.26
0.24	JS20	0.24	0.13	0.22	0.29	0.31
0.31	JS21	0.29	0.14	0.26	0.34	0.34
0.27	JS22	0.26	0.16	0.26	0.30	0.27
0.32	JS23	0.35	0.16	0.29	0.37	0.39
0.28	JS24	0.32	0.16	0.27	0.35	0.33
0.22	JS25	0.35	0.19	0.26	0.39	0.36
0.27	JS26	0.35	0.17	0.28	0.37	0.37
0.28	JS27	0.37	0.18	0.30	0.37	0.39
0.17	JS28	0.29	0.17	0.24	0.27	0.28
0.05	JS29	0.13	0.21	0.11	0.13	0.10
0.16	JS30	0.18	0.26	0.16	0.18	0.23
0.08	JS31	0.15	0.23	0.15	0.13	0.10
0.03	JS32	0.11	0.18	0.08	0.07	0.06
0.06	JS33	0.13	0.18	0.09	0.11	0.11
0.06	JS34	0.12	0.20	0.09	0.11	0.12
0.09	JS35	0.12	0.10	0.05	0.12	0.07
0.17	JS36	0.16	0.13	0.06	0.14	0.16
0.15	JS37	0.14	0.11	0.10	0.17	0.14
0.15	JS38	0.17	0.13	0.10	0.18	0.12
0.09	JS39	0.15	0.12	0.04	0.12	0.08
0.21	JS40	0.08	0.10	0.03	0.12	0.09
0.28	JS41	0.18	0.12	0.22	0.28	0.21
0.25	JS42	0.20	0.12	0.20	0.25	0.21
0.23	JS43	0.22	0.15	0.20	0.26	0.19

0.31	JS44	0.22	0.14	0.24	0.29	0.25
0.02	JS45	0.05	0.08	0.07	0.06	0.03
0.00	JS46	0.06	0.09	0.08	0.05	0.03
0.06	JS47	0.08	0.12	0.11	0.07	0.06
0.03	JS48	0.07	0.10	0.08	0.04	0.04
0.21	JS49	0.08	0.17	0.17	0.22	0.29
0.09	JS50	0.12	0.11	0.09	0.15	0.13
0.04	JS51	0.08	0.09	0.03	0.13	0.12
0.19	JS52	0.13	0.09	0.09	0.15	0.15

Covariance Matrix

	JS9	JS10	JS11	JS12	JS13
JS14	-----	-----	-----	-----	-----

0.74	JS9	0.56			
0.53	JS10	0.40	0.55		
0.33	JS11	0.31	0.33	0.49	
0.31	JS12	0.26	0.33	0.26	0.61
0.35	JS13	0.05	0.12	0.09	0.11
0.35	JS14	0.10	0.17	0.13	0.18
0.33	JS15	0.09	0.22	0.15	0.21
0.30	JS19	0.08	0.15	0.12	0.14
0.28	JS20	0.06	0.15	0.12	0.16
0.32	JS21	0.04	0.13	0.12	0.18
0.33	JS22	0.10	0.15	0.14	0.16
0.30	JS23	0.05	0.13	0.09	0.16
0.28	JS24	0.05	0.13	0.11	0.12
0.32	JS25	0.08	0.15	0.13	0.16
0.33	JS26	0.06	0.16	0.10	0.16
0.22	JS27	0.10	0.21	0.14	0.20
0.16	JS28	0.12	0.21	0.17	0.22
0.21	JS29	0.12	0.14	0.12	0.14
	JS30	0.07	0.13	0.09	0.14

	JS31	0.12	0.11	0.11	0.12	0.13
0.17	JS32	0.11	0.10	0.09	0.11	0.07
0.11	JS33	0.06	0.05	0.05	0.09	0.12
0.18	JS34	0.05	0.07	0.07	0.10	0.09
0.15	JS35	0.05	0.09	0.07	0.05	0.36
0.27	JS36	0.09	0.12	0.10	0.08	0.33
0.36	JS37	0.08	0.12	0.09	0.08	0.41
0.36	JS38	0.10	0.16	0.14	0.12	0.41
0.35	JS39	0.07	0.14	0.13	0.10	0.38
0.33	JS40	0.07	0.11	0.12	0.04	0.34
0.33	JS41	0.11	0.13	0.13	0.11	0.25
0.31	JS42	0.07	0.12	0.11	0.10	0.22
0.31	JS43	0.09	0.14	0.14	0.18	0.22
0.29	JS44	0.07	0.14	0.11	0.20	0.23
0.28	JS45	0.10	0.10	0.12	0.10	0.01
0.04	JS46	0.09	0.09	0.09	0.09	0.01
0.02	JS47	0.11	0.12	0.11	0.12	0.02
0.07	JS48	0.09	0.10	0.10	0.12	-0.01
0.03	JS49	0.01	0.06	0.15	0.07	0.22
0.30	JS50	0.02	0.07	0.12	0.11	0.15
0.19	JS51	0.06	0.10	0.10	0.10	0.18
0.20	JS52	0.07	0.10	0.10	0.06	0.18
0.25						

Covariance Matrix

	JS15	JS19	JS20	JS21	JS22
JS23	-----	-----	-----	-----	-----

JS15	0.77				
JS19	0.28	0.64			
JS20	0.26	0.50	0.72		
JS21	0.33	0.51	0.57	0.81	
JS22	0.31	0.47	0.46	0.57	0.73
JS23	0.33	0.43	0.57	0.63	0.54

1.01

0.68	JS24	0.29	0.41	0.45	0.58	0.50
0.55	JS25	0.22	0.36	0.41	0.48	0.41
0.66	JS26	0.29	0.37	0.44	0.51	0.45
0.65	JS27	0.32	0.39	0.44	0.51	0.47
0.44	JS28	0.23	0.31	0.33	0.41	0.36
0.16	JS29	0.12	0.20	0.16	0.16	0.21
0.19	JS30	0.17	0.20	0.21	0.21	0.21
0.12	JS31	0.12	0.15	0.14	0.16	0.16
0.07	JS32	0.08	0.12	0.10	0.09	0.13
0.11	JS33	0.15	0.13	0.15	0.16	0.17
0.12	JS34	0.12	0.12	0.15	0.13	0.12
0.21	JS35	0.29	0.18	0.14	0.18	0.17
0.23	JS36	0.28	0.24	0.23	0.24	0.24
0.27	JS37	0.30	0.26	0.22	0.27	0.27
0.23	JS38	0.34	0.22	0.19	0.24	0.24
0.24	JS39	0.34	0.24	0.19	0.23	0.25
0.30	JS40	0.30	0.21	0.20	0.26	0.27
0.42	JS41	0.28	0.44	0.38	0.44	0.39
0.44	JS42	0.25	0.43	0.39	0.44	0.38
0.38	JS43	0.26	0.34	0.34	0.41	0.37
0.38	JS44	0.24	0.31	0.35	0.39	0.34
0.05	JS45	0.03	0.08	0.04	0.04	0.06
0.07	JS46	0.01	0.07	0.04	0.06	0.06
0.05	JS47	0.05	0.11	0.05	0.07	0.08
-0.02	JS48	0.05	0.06	0.02	0.02	0.03
0.18	JS49	0.26	0.23	0.28	0.24	0.21
0.13	JS50	0.18	0.17	0.11	0.17	0.15
0.14	JS51	0.17	0.15	0.14	0.20	0.16
0.20	JS52	0.19	0.21	0.19	0.26	0.24

Covariance Matrix

	JS24	JS25	JS26	JS27	JS28	
JS29						
	-----	-----	-----	-----	-----	---
0.55	JS24	0.77				
	JS25	0.51	0.65			
	JS26	0.53	0.52	0.85		
	JS27	0.54	0.52	0.68	0.88	
	JS28	0.42	0.42	0.47	0.57	0.66
	JS29	0.17	0.18	0.19	0.21	0.24
0.37	JS30	0.21	0.18	0.22	0.22	0.21
0.35	JS31	0.18	0.15	0.15	0.15	0.18
0.32	JS32	0.09	0.09	0.10	0.12	0.17
0.28	JS33	0.12	0.09	0.11	0.12	0.09
0.31	JS34	0.10	0.12	0.14	0.14	0.12
0.12	JS35	0.21	0.15	0.14	0.16	0.14
0.08	JS36	0.22	0.22	0.19	0.20	0.12
0.14	JS37	0.28	0.22	0.22	0.23	0.20
0.16	JS38	0.27	0.21	0.21	0.22	0.18
0.17	JS39	0.23	0.20	0.20	0.25	0.20
0.11	JS40	0.28	0.21	0.21	0.17	0.15
0.17	JS41	0.40	0.32	0.36	0.36	0.28
0.18	JS42	0.38	0.34	0.37	0.35	0.27
0.20	JS43	0.34	0.33	0.33	0.34	0.28
0.14	JS44	0.35	0.35	0.36	0.31	0.22
0.15	JS45	0.05	0.07	0.05	0.09	0.13
0.15	JS46	0.06	0.08	0.06	0.09	0.14
0.18	JS47	0.06	0.09	0.07	0.10	0.16
0.13	JS48	0.00	0.04	0.03	0.06	0.13
0.34	JS49	0.20	0.18	0.09	0.21	0.26
0.18	JS50	0.15	0.16	0.12	0.19	0.20
0.19	JS51	0.15	0.17	0.18	0.21	0.21

0.19	JS52	0.23	0.20	0.23	0.27	0.21
------	------	------	------	------	------	------

Covariance Matrix

	JS30	JS31	JS32	JS33	JS34	
JS35	-----	-----	-----	-----	-----	--

0.65	JS30	0.64				
	JS31	0.44	0.72			
	JS32	0.32	0.43	0.55		
	JS33	0.34	0.38	0.40	0.86	
	JS34	0.37	0.38	0.37	0.50	0.62
	JS35	0.09	0.09	0.09	0.13	0.11
0.39	JS36	0.13	0.14	0.06	0.10	0.10
0.50	JS37	0.14	0.14	0.10	0.13	0.11
0.51	JS38	0.13	0.13	0.11	0.14	0.10
0.50	JS39	0.13	0.11	0.13	0.15	0.11
0.44	JS40	0.07	0.05	0.03	0.07	0.07
0.19	JS41	0.21	0.20	0.13	0.12	0.16
0.19	JS42	0.23	0.21	0.13	0.14	0.17
0.16	JS43	0.23	0.21	0.14	0.14	0.17
0.16	JS44	0.20	0.19	0.09	0.11	0.14
0.04	JS45	0.13	0.18	0.17	0.12	0.15
0.04	JS46	0.13	0.18	0.16	0.12	0.15
0.03	JS47	0.16	0.20	0.19	0.13	0.16
0.03	JS48	0.13	0.17	0.15	0.15	0.15
0.27	JS49	0.30	0.31	0.32	0.36	0.31
0.16	JS50	0.13	0.12	0.14	0.20	0.15
0.17	JS51	0.13	0.14	0.18	0.24	0.17
0.15	JS52	0.16	0.10	0.13	0.20	0.16

Covariance Matrix

	JS36	JS37	JS38	JS39	JS40	
JS41	-----	-----	-----	-----	-----	--

0.92	JS36	0.92				

	JS37	0.46	0.74			
	JS38	0.44	0.54	0.73		
	JS39	0.45	0.52	0.62	0.80	
	JS40	0.51	0.47	0.48	0.55	0.99
	JS41	0.28	0.28	0.24	0.23	0.26
0.72						
	JS42	0.26	0.27	0.24	0.22	0.26
0.55						
	JS43	0.23	0.23	0.25	0.23	0.19
0.43						
	JS44	0.23	0.23	0.25	0.19	0.18
0.40						
	JS45	0.02	0.02	0.01	0.02	-0.01
0.10						
	JS46	-0.02	0.02	0.00	-0.01	-0.04
0.10						
	JS47	0.01	0.02	0.03	0.01	-0.04
0.12						
	JS48	0.03	0.00	-0.01	0.02	-0.04
0.05						
	JS49	0.29	0.18	0.21	0.21	0.17
0.21						
	JS50	0.19	0.14	0.18	0.19	0.08
0.16						
	JS51	0.24	0.13	0.20	0.25	0.20
0.15						
	JS52	0.24	0.17	0.19	0.20	0.23
0.22						

Covariance Matrix

	JS42	JS43	JS44	JS45	JS46	
JS47	-----	-----	-----	-----	-----	

	JS42	0.66				
	JS43	0.46	0.63			
	JS44	0.44	0.45	0.80		
	JS45	0.10	0.08	0.01	0.44	
	JS46	0.08	0.06	0.01	0.38	0.46
	JS47	0.11	0.08	0.04	0.35	0.37
0.44						
	JS48	0.06	0.04	0.02	0.27	0.30
0.31						
	JS49	0.20	0.18	0.16	0.27	0.23
0.27						
	JS50	0.18	0.19	0.13	0.18	0.19
0.19						
	JS51	0.19	0.16	0.14	0.12	0.11
0.12						
	JS52	0.24	0.18	0.13	0.08	0.07
0.12						

Covariance Matrix

	JS48	JS49	JS50	JS51	JS52
JS48	-----	-----	-----	-----	-----
	0.45				

JS49	0.28	5.51				
JS50	0.20	0.67	0.68			
JS51	0.13	0.74	0.48	0.84		
JS52	0.09	0.67	0.33	0.53	0.94	

TI Jobsat1

Parameter Specifications

		LAMBDA-Y					
salary1		reconite	jobatt	jobadv	supervis	interper	
-----		-----	-----	-----	-----	-----	---
0	JS1	0	0	0	0	0	
0	JS2	1	0	0	0	0	
0	JS3	2	0	0	0	0	
0	JS4	3	0	0	0	0	
0	JS5	4	0	0	0	0	
0	JS7	5	0	0	0	0	
0	JS9	0	0	0	0	0	
0	JS10	0	6	0	0	0	
0	JS11	0	7	0	0	0	
0	JS12	0	8	0	0	0	
0	JS13	0	0	0	0	0	
0	JS14	0	0	9	0	0	
0	JS15	0	0	10	0	0	
0	JS19	0	0	0	0	0	
0	JS20	0	0	0	11	0	
0	JS21	0	0	0	12	0	
0	JS22	0	0	0	13	0	
0	JS23	0	0	0	14	0	
0	JS24	0	0	0	15	0	
0	JS25	0	0	0	16	0	
0	JS26	0	0	0	17	0	

0	JS27	0	0	0	18	0
0	JS28	0	0	0	19	0
0	JS29	0	0	0	0	0
0	JS30	0	0	0	0	20
0	JS31	0	0	0	0	21
0	JS32	0	0	0	0	22
0	JS33	0	0	0	0	23
0	JS34	0	0	0	0	24
0	JS35	0	0	0	0	0
0	JS36	0	0	0	0	0
25	JS37	0	0	0	0	0
26	JS38	0	0	0	0	0
27	JS39	0	0	0	0	0
28	JS40	0	0	0	0	0
29	JS41	0	0	0	0	0
0	JS42	0	0	0	0	0
0	JS43	0	0	0	0	0
0	JS44	0	0	0	0	0
0	JS45	0	0	0	0	0
0	JS46	0	0	0	0	0
0	JS47	0	0	0	0	0
0	JS48	0	0	0	0	0
0	JS49	0	0	0	0	0
0	JS50	0	0	0	0	0
0	JS51	0	0	0	0	0
0	JS52	0	0	0	0	0

LAMBDA-Y

	policyad	respond	workcon
	-----	-----	-----
JS1	0	0	0

JS2	0	0	0
JS3	0	0	0
JS4	0	0	0
JS5	0	0	0
JS7	0	0	0
JS9	0	0	0
JS10	0	0	0
JS11	0	0	0
JS12	0	0	0
JS13	0	0	0
JS14	0	0	0
JS15	0	0	0
JS19	0	0	0
JS20	0	0	0
JS21	0	0	0
JS22	0	0	0
JS23	0	0	0
JS24	0	0	0
JS25	0	0	0
JS26	0	0	0
JS27	0	0	0
JS28	0	0	0
JS29	0	0	0
JS30	0	0	0
JS31	0	0	0
JS32	0	0	0
JS33	0	0	0
JS34	0	0	0
JS35	0	0	0
JS36	0	0	0
JS37	0	0	0
JS38	0	0	0
JS39	0	0	0
JS40	0	0	0
JS41	0	0	0
JS42	30	0	0
JS43	31	0	0
JS44	32	0	0
JS45	0	0	0
JS46	0	33	0
JS47	0	34	0
JS48	0	35	0
JS49	0	0	0
JS50	0	0	36
JS51	0	0	37
JS52	0	0	38

GAMMA

	jobsat

reconite	39
jobatt	40
jobadv	41
supervis	42
interper	43
salary1	44
policyad	45

	respond	46				
	workcon	47				
	PSI					
	reconite		jobatt	jobadv	supervis	interper
salary1	-----		-----	-----	-----	-----

53		48	49	50	51	52
	PSI					
	policyad		respond	workcon		
	-----		-----	-----		
		54	55	56		
	THETA-EPS					
	JS1		JS2	JS3	JS4	JS5
JS7	-----		-----	-----	-----	-----

	JS1	57				
	JS2	58	59			
	JS3	0	60	61		
	JS4	62	0	0	63	
	JS5	0	0	64	0	65
	JS7	66	0	0	0	67
68						
	JS9	0	0	69	0	0
0						
	JS10	0	0	0	0	71
72						
	JS11	74	75	76	0	0
0						
	JS12	0	0	0	0	0
0						
	JS13	0	0	0	0	0
80						
	JS14	0	0	0	0	0
82						
	JS15	0	0	0	0	0
84						
	JS19	0	0	0	0	0
0						
	JS20	0	0	0	0	0
0						
	JS21	0	0	0	0	0
95						
	JS22	0	0	0	0	0
0						
	JS23	0	0	0	0	0
0						
	JS24	0	0	0	109	0
0						

0	JS25	113	114	0	115	116
0	JS26	0	0	0	0	0
0	JS27	0	0	0	0	0
0	JS28	0	0	0	0	0
0	JS29	0	135	0	0	0
142	JS30	0	140	0	0	141
0	JS31	0	148	0	0	0
0	JS32	0	153	0	0	0
0	JS33	0	159	0	0	0
0	JS34	0	163	0	0	0
0	JS35	0	0	0	0	0
0	JS36	0	0	172	0	0
0	JS37	178	0	0	0	0
0	JS38	0	0	0	182	0
188	JS39	186	0	187	0	0
195	JS40	193	0	194	0	0
0	JS41	203	0	0	0	0
0	JS42	0	0	0	0	0
0	JS43	0	0	213	0	0
218	JS44	0	0	0	0	0
0	JS45	0	0	0	0	0
0	JS46	0	0	0	0	0
0	JS47	0	0	234	0	0
0	JS48	0	0	0	0	0
0	JS49	243	0	0	0	0
0	JS50	0	245	0	0	0
256	JS51	254	0	255	0	0
261	JS52	0	0	0	0	0

JS14	JS9	JS10	JS11	JS12	JS13
-----	-----	-----	-----	-----	-----

JS9	70				
JS10	0	73			
JS11	0	77	78		
JS12	0	0	0	79	
JS13	0	0	0	0	81
JS14	0	0	0	0	0
83					
JS15	0	85	86	87	0
88					
JS19	0	0	0	0	0
90					
JS20	92	0	0	0	0
0					
JS21	96	97	0	0	0
0					
JS22	0	0	0	0	0
0					
JS23	0	0	105	0	0
0					
JS24	0	0	0	110	0
0					
JS25	0	0	0	0	0
0					
JS26	0	0	0	0	0
0					
JS27	0	122	0	0	0
0					
JS28	0	127	128	129	0
130					
JS29	0	0	0	0	0
0					
JS30	143	0	144	0	0
0					
JS31	0	0	0	0	0
0					
JS32	0	0	0	0	0
0					
JS33	0	0	0	0	0
0					
JS34	0	0	0	0	0
0					
JS35	0	0	0	0	168
0					
JS36	0	0	0	0	173
0					
JS37	0	0	0	0	179
180					
JS38	0	0	0	0	183
0					
JS39	0	0	0	0	189
0					
JS40	0	0	0	0	196
0					

0	JS34	0	0	0	0	0
0	JS35	169	0	0	0	0
0	JS36	0	0	174	0	0
0	JS37	0	0	0	0	0
0	JS38	0	0	0	0	0
184	JS39	0	0	0	0	0
0	JS40	0	197	0	0	0
0	JS41	0	205	0	0	0
0	JS42	0	210	0	0	0
0	JS43	0	0	0	0	0
0	JS44	0	0	0	0	0
0	JS45	0	0	0	0	0
0	JS46	0	0	0	0	0
229	JS47	0	235	0	0	0
0	JS48	0	238	0	0	0
239	JS49	0	0	0	0	0
0	JS50	0	247	248	0	0
0	JS51	0	0	0	0	0
0	JS52	0	0	0	0	0

THETA-EPS

	JS24	JS25	JS26	JS27	JS28	
JS29	-----	-----	-----	-----	-----	---

	JS24	112				
	JS25	0	118			
	JS26	0	120	121		
	JS27	0	0	125	126	
	JS28	0	0	132	133	134
	JS29	0	0	0	0	138
139	JS30	0	145	0	0	146
0	JS31	149	0	0	0	150
151	JS32	0	0	0	0	155
0						

0	JS33	0	160	0	0	0
0	JS34	164	0	0	0	0
0	JS35	0	0	0	0	0
175	JS36	0	0	0	0	0
0	JS37	0	0	0	0	0
0	JS38	0	0	0	0	0
0	JS39	0	0	0	190	0
0	JS40	0	0	0	198	0
0	JS41	206	207	0	0	0
0	JS42	0	0	0	0	0
0	JS43	0	0	0	0	0
0	JS44	0	220	221	0	0
0	JS45	0	0	0	0	0
0	JS46	0	0	0	0	0
0	JS47	0	0	0	0	0
0	JS48	0	0	0	0	0
0	JS49	0	0	0	0	0
0	JS50	0	0	249	0	0
0	JS51	0	0	0	0	0
0	JS52	0	0	0	0	0

THETA-EPS

	JS30	JS31	JS32	JS33	JS34	
JS35	-----	-----	-----	-----	-----	---

JS30	147					
JS31	0	152				
JS32	156	157	158			
JS33	0	0	161	162		
JS34	0	0	165	166	167	
JS35	0	0	0	0	170	
171						
JS36	0	176	0	0	0	
0						
0	JS37	0	0	0	0	

0	JS38	0	0	0	0	0
0	JS39	0	0	0	0	0
0	JS40	0	0	199	0	0
0	JS41	0	0	0	0	0
0	JS42	0	0	0	0	0
0	JS43	0	0	0	0	0
0	JS44	0	0	0	0	0
0	JS45	0	0	226	0	0
0	JS46	0	0	0	0	0
0	JS47	0	0	0	0	0
0	JS48	0	0	0	240	0
0	JS49	0	0	0	0	0
0	JS50	0	0	0	0	0
0	JS51	0	0	257	0	0
0	JS52	0	262	0	0	0

THETA-EPS

	JS36	JS37	JS38	JS39	JS40
JS41	177	181	185	192	202
208	0	0	191	201	0
211	0	0	0	0	0
0	200	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	230	0	0	231	0
0	0	0	236	0	0
0	0	0	0	241	0

0	JS49	0	0	0	0	0
0	JS50	0	0	250	0	251
0	JS51	0	258	0	259	0
0	JS52	0	0	0	0	0

THETA-EPS

	JS42	JS43	JS44	JS45	JS46
JS47	-----	-----	-----	-----	-----

JS42	212				
JS43	0	217			
JS44	0	223	224		
JS45	0	227	0	228	
JS46	0	0	0	232	233
JS47	0	0	0	0	0
237					
JS48	0	0	0	0	0
0					
JS49	0	0	0	0	0
0					
JS50	0	0	0	0	0
0					
JS51	0	0	0	0	0
0					
JS52	0	0	0	0	0
263					

THETA-EPS

	JS48	JS49	JS50	JS51	JS52

JS48	242				
JS49	0	244			
JS50	252	0	253		
JS51	0	0	0	260	
JS52	0	0	264	0	265

TI Jobsat1

Number of Iterations = 22

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

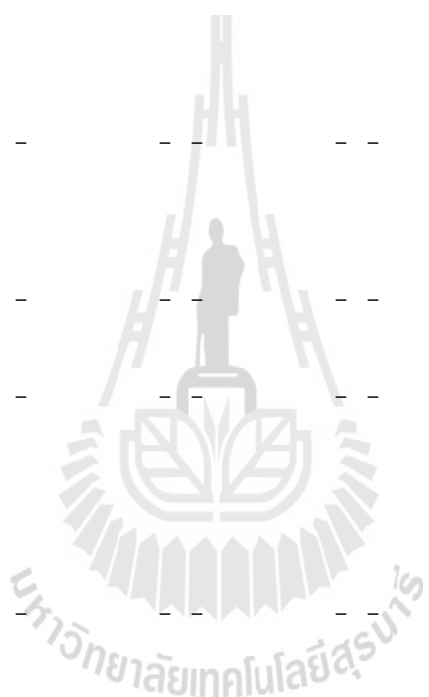
LAMBDA-Y

	reconite	jobatt	jobadv	supervis	interper
salary1	-----	-----	-----	-----	-----

--	JS1	0.60	--	--	--	--
--	JS2	0.34	--	--	--	--
		(0.03)				
		12.40				
--	JS3	0.54	--	--	--	--
		(0.04)				
		15.37				
--	JS4	0.62	--	--	--	--
		(0.04)				
		16.92				
--	JS5	0.57	--	--	--	--
		(0.04)				
		13.80				
--	JS7	0.51	--	--	--	--
		(0.05)				
		10.56				
--	JS9	--	0.55	--	--	--
--	JS10	--	0.70	--	--	--
		(0.05)				
		14.40				
--	JS11	--	0.52	--	--	--
		(0.04)				
		12.09				
--	JS12	--	0.44	--	--	--
		(0.04)				
		12.24				
--	JS13	--	--	0.57	--	--
--	JS14	--	--	0.69	--	--
		(0.05)				
		13.14				
--	JS15	--	--	0.58	--	--

				(0.05) 11.20		
--	JS19	--	--	--	0.56	--
--	JS20	--	--	--	0.60	--
					(0.03) 19.00	
--	JS21	--	--	--	0.74	--
					(0.04) 19.68	
--	JS22	--	--	--	0.66	--
					(0.04) 18.42	
--	JS23	--	--	--	0.81	--
					(0.05) 15.27	
--	JS24	--	--	--	0.75	--
					(0.05) 16.48	
--	JS25	--	--	--	0.67	--
					(0.04) 16.33	
--	JS26	--	--	--	0.70	--
					(0.05) 14.78	
--	JS27	--	--	--	0.74	--
					(0.05) 15.38	
--	JS28	--	--	--	0.57	--
					(0.04) 14.04	
--	JS29	--	--	--	--	0.58
--	JS30	--	--	--	--	0.66

						(0.04) 16.36
--	JS31	--	--	--	--	0.68
--						(0.04) 15.53
--	JS32	--	--	--	--	0.53
--						(0.04) 12.77
--	JS33	--	--	--	--	0.52
--						(0.05) 11.18
--	JS34	--	--	--	--	0.56
--						(0.04) 14.27
0.67	JS35	--	--	--	--	--
0.60	JS36	--	--	--	--	--
(0.04)						
14.06						
0.72	JS37	--	--	--	--	--
(0.03)						
21.03						
0.75	JS38	--	--	--	--	--
(0.03)						
22.03						
0.72	JS39	--	--	--	--	--
(0.04)						
19.36						
0.64	JS40	--	--	--	--	--



(0.04)

14.90

JS41	--	--	--	--	--
JS42	--	--	--	--	--
JS43	--	--	--	--	--
JS44	--	--	--	--	--
JS45	--	--	--	--	--
JS46	--	--	--	--	--
JS47	--	--	--	--	--
JS48	--	--	--	--	--
JS49	--	--	--	--	--
JS50	--	--	--	--	--
JS51	--	--	--	--	--
JS52	--	--	--	--	--

LAMBDA-Y

	<u>policyad</u>	<u>respond</u>	<u>workcon</u>
JS1	--	--	--
JS2	--	--	--
JS3	--	--	--
JS4	--	--	--
JS5	--	--	--

JS7	- -	- -	- -
JS9	- -	- -	- -
JS10	- -	- -	- -
JS11	- -	- -	- -
JS12	- -	- -	- -
JS13	- -	- -	- -
JS14	- -	- -	- -
JS15	- -	- -	- -
JS19	- -	- -	- -
JS20	- -	- -	- -
JS21	- -	- -	- -
JS22	- -	- -	- -
JS23	- -	- -	- -
JS24	- -	- -	- -
JS25	- -	- -	- -
JS26	- -	- -	- -
JS27	- -	- -	- -
JS28	- -	- -	- -
JS29	- -	- -	- -
JS30	- -	- -	- -
JS31	- -	- -	- -
JS32	- -	- -	- -
JS33	- -	- -	- -
JS34	- -	- -	- -
JS35	- -	- -	- -
JS36	- -	- -	- -

JS37	- -	- -	- -
JS38	- -	- -	- -
JS39	- -	- -	- -
JS40	- -	- -	- -
JS41	0.67	- -	- -
JS42	0.69 (0.03) 23.94	- -	- -
JS43	0.64 (0.04) 15.87	- -	- -
JS44	0.60 (0.05) 13.28	- -	- -
JS45	- -	0.55	- -
JS46	- -	0.59 (0.02) 30.35	- -
JS47	- -	0.63 (0.03) 22.49	- -
JS48	- -	0.48 (0.03) 17.40	- -
JS49	- -	- -	0.95
JS50	- -	- -	0.65 (0.09) 7.50
JS51	- -	- -	0.71 (0.09) 8.03
JS52	- -	- -	0.72 (0.10) 7.35

GAMMA

jobsat

reconite	0.77 (0.05) 14.47
jobatt	0.38 (0.06) 6.77
jobadv	0.79 (0.06) 12.51
supervis	0.90 (0.06) 14.53
interper	0.49 (0.05) 9.03
salary1	0.53 (0.05) 9.96
policyad	0.83 (0.06) 14.94
respond	0.25 (0.05) 4.62
workcon	0.49 (0.08) 6.19

Covariance Matrix of ETA and KSI

	reconite	jobatt	jobadv	supervis	interper	
salary1	-----	-----	-----	-----	-----	--

reconite	1.00					
jobatt	0.30	1.00				
jobadv	0.61	0.30	1.00			
supervis	0.69	0.34	0.71	1.00		
interper	0.38	0.19	0.39	0.44	1.00	
salary1	0.41	0.20	0.42	0.48	0.26	
1.00						
policyad	0.64	0.32	0.66	0.75	0.41	
0.44						
respond	0.19	0.10	0.20	0.22	0.12	
0.13						
workcon	0.38	0.19	0.39	0.44	0.24	
0.26						

jobsat 0.77 0.38 0.79 0.90 0.49
 0.53

Covariance Matrix of ETA and KSI

	policyad	respond	workcon	jobsat
policyad	1.00			
respond	0.21	1.00		
workcon	0.41	0.12	1.00	
jobsat	0.83	0.25	0.49	1.00

PHI

jobsat

 1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

salary1	reconite	jobatt	jobadv	supervis	interper
-----	-----	-----	-----	-----	-----
0.72	0.40	0.85	0.37	0.20	0.76
(0.07)	(0.05)	(0.10)	(0.06)	(0.04)	(0.09)
9.81	7.72	8.47	6.46	5.57	8.75

PSI

Note: This matrix is diagonal.

policyad	respond	workcon
-----	-----	-----
0.31	0.94	0.76
(0.05)	(0.09)	(0.19)
6.29	10.00	4.04

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

salary1	reconite	jobatt	jobadv	supervis	interper
-----	-----	-----	-----	-----	-----
0.28	0.60	0.15	0.63	0.80	0.24

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

policyad	respond	workcon
-----	-----	-----

0.69 0.06 0.24

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

	reconite	jobatt	jobadv	supervis	interper	
salary1	-----	-----	-----	-----	-----	--

0.28	0.60	0.15	0.63	0.80	0.24	

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

	policyad	respond	workcon			
	-----	-----	-----			
	0.69	0.06	0.24			
THETA-EPS						
	JS1	JS2	JS3	JS4	JS5	
JS7	-----	-----	-----	-----	-----	--

JS1	0.19 (0.02) 8.92					
JS2	0.07 (0.01) 5.05	0.28 (0.02) 14.01				
JS3	- -	0.04 (0.01) 3.47	0.23 (0.02) 12.13			
JS4	-0.05 (0.01) -3.79	- -	- -	0.15 (0.02) 8.26		
JS5	- -	- -	-0.03 (0.02) -1.92	- -	0.37 (0.03) 12.54	
JS7	-0.06 (0.02) -3.36	- -	- -	- -	0.07 (0.03) 2.79	
0.62 (0.05) 13.61						
JS9	- -	- -	0.02 (0.01) 2.13	- -	- -	
- -						
JS10	- -	- -	- -	- -	0.04	
0.04						

					(0.01)	
(0.02)						2.99
2.75						
	JS11	0.03	0.06	0.07	--	--
--		(0.01)	(0.01)	(0.01)		
		2.38	4.48	5.00		
	JS12	--	--	--	--	--
--						
	JS13	--	--	--	--	--
0.07						
(0.02)						
3.30						
	JS14	--	--	--	--	--
0.13						
(0.03)						
4.99						
	JS15	--	--	--	--	--
0.12						
(0.03)						
4.35						
	JS19	--	--	--	--	--
--						
	JS20	--	--	--	--	--
--						
	JS21	--	--	--	--	--
0.03						
(0.02)						
1.92						
	JS22	--	--	--	--	--
--						
	JS23	--	--	--	--	--
--						
	JS24	--	--	--	0.02	--
--						
					(0.01)	

					1.97	
--	JS25	0.06	0.03	--	0.08	0.05
--		(0.01)	(0.01)		(0.01)	(0.01)
		4.61	2.46		6.65	3.61
--	JS26	--	--	--	--	--
--	JS27	--	--	--	--	--
--	JS28	--	--	--	--	--
--	JS29	--	0.13	--	--	--
			(0.02)			
			7.85			
0.05	JS30	--	0.17	--	--	0.08
(0.02)			(0.02)			(0.02)
2.80			8.89			5.00
--	JS31	--	0.13	--	--	--
			(0.02)			
			6.79			
--	JS32	--	0.11	--	--	--
			(0.02)			
			6.71			
--	JS33	--	0.12	--	--	--
			(0.02)			
			5.46			
--	JS34	--	0.12	--	--	--
			(0.02)			
			6.75			
--	JS35	--	--	--	--	--
--	JS36	--	--	-0.04	--	--
				(0.02)		
				-2.02		

JS37	-0.03	--	--	--	--
	(0.01)				
	-2.43				
JS38	--	--	--	0.02	--
				(0.01)	
				2.37	
JS39	0.00	--	-0.04	--	--
-0.04	(0.01)		(0.01)		
(0.02)					
	-0.04		-3.34		
-1.96					
JS40	-0.07	--	-0.06	--	--
0.08	(0.02)		(0.02)		
(0.03)					
	-3.91		-3.38		
2.89					
JS41	-0.03	--	--	--	--
	(0.01)				
	-3.25				
JS42	--	--	--	--	--
JS43	--	--	-0.02	--	--
			(0.01)		
			-2.16		
JS44	--	--	--	--	--
0.07					
(0.02)					
2.93					
JS45	--	--	--	--	--
JS46	--	--	--	--	--
JS47	--	--	0.02	--	--
			(0.01)		
			2.51		

JS48	--	--	--	--	--	--
JS49	-0.11 (0.05) -2.21	--	--	--	--	--
JS50	--	0.02 (0.01) 1.90	--	--	--	--
JS51	-0.05 -0.06 (0.02) -2.48	--	--	-0.06 (0.01) -4.12	--	--
JS52	0.06 (0.03) 1.92	--	--	--	--	--
THETA-EPS						
JS14	JS9	JS10	JS11	JS12	JS13	---
JS9	0.25 (0.02) 10.84	0.04 (0.03) 1.32	-0.07 (0.02) -3.31	0.19 (0.02) 7.59	0.41 (0.03) 13.67	0.26 (0.03) 9.85
JS10	--	--	--	--	--	--
JS11	--	--	--	--	--	--
JS12	--	--	--	--	--	--
JS13	--	--	--	--	--	--
JS14	--	--	--	--	--	--
0.25						

(0.03)						
7.74						
0.11	JS15	- -	0.07	0.04	0.06	- -
(0.03)			(0.01)	(0.02)	(0.02)	
3.95			5.04	2.82	3.19	
0.02	JS19	- -	- -	- -	- -	- -
(0.01)						
2.34						
- -	JS20	-0.03	- -	- -	- -	- -
		(0.01)				
		-2.40				
- -	JS21	-0.05	-0.03	- -	- -	- -
		(0.01)	(0.01)			
		-3.92	-2.90			
- -	JS22	- -	- -	- -	- -	- -
- -	JS23	- -	- -	-0.03	- -	- -
				(0.01)		
				-2.20		
- -	JS24	- -	- -	- -	-0.03	- -
					(0.01)	
					-2.36	
- -	JS25	- -	- -	- -	- -	- -
- -	JS26	- -	- -	- -	- -	- -
- -	JS27	- -	0.03	- -	- -	- -
			(0.01)			
			2.57			
-0.04	JS28	- -	0.05	0.04	0.07	- -

(0.01)		(0.01)	(0.01)	(0.02)	
-3.19		3.96	3.04	4.06	
--	JS29	--	--	--	--
--	JS30	-0.05	-0.02	--	--
		(0.01)	(0.01)		
		-3.75	-1.97		
--	JS31	--	--	--	--
--	JS32	--	--	--	--
--	JS33	--	--	--	--
--	JS34	--	--	--	--
--	JS35	--	--	--	0.17
					(0.02)
					7.68
--	JS36	--	--	--	0.12
					(0.03)
					4.88
0.03	JS37	--	--	--	0.19
(0.01)					(0.02)
2.35					8.00
--	JS38	--	--	--	0.18
					(0.02)
					7.63
--	JS39	--	--	--	0.16
					(0.02)
					6.55
--	JS40	--	--	--	0.14
					(0.03)
					5.19

--	JS41	0.04	--	--	--	--
--		(0.01)				
		3.93				
--	JS42	--	--	--	--	-0.04
--						(0.01)
						-3.57
--	JS43	--	--	--	0.04	--
--					(0.02)	
					2.40	
--	JS44	--	--	--	0.07	--
--					(0.02)	
					3.44	
--	JS45	--	--	0.02	--	--
--				(0.01)		
				3.12		
--	JS46	--	--	--	--	--
--	JS47	--	--	--	--	--
--	JS48	--	--	--	--	--
--	JS49	--	--	--	--	--
--	JS50	--	--	0.04	--	--
--				(0.01)		
				2.88		
--	JS51	--	--	--	--	--
--	JS52	--	--	--	--	--

THETA-EPS

JS23 JS15 JS19 JS20 JS21 JS22

-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
JS15	0.42 (0.04) 11.06					
JS19	- -	0.31 (0.02) 13.84				
JS20	- -	0.14 (0.02) 7.77	0.34 (0.03) 13.09			
JS21	- -	0.09 (0.02) 5.77	0.11 (0.02) 6.14	0.24 (0.02) 11.68		
JS22	- -	0.10 (0.02) 5.99	0.06 (0.02) 3.30	0.08 (0.02) 4.53	0.29 (0.02) 12.50	
JS23	- -	-0.03 (0.01) -2.06	0.06 (0.01) 4.04	- -	- -	
0.34 (0.03) 12.16						
JS24	- -	- -	- -	- -	- -	
0.08 (0.02) 4.88						
JS25	-0.05 (0.01) -3.62	- -	- -	- -	- -	
- -						
JS26	- -	- -	- -	- -	- -	
0.08 (0.02) 4.44						
JS27	- -	- -	- -	-0.03 (0.01) -2.44	- -	
0.06 (0.02) 3.27						

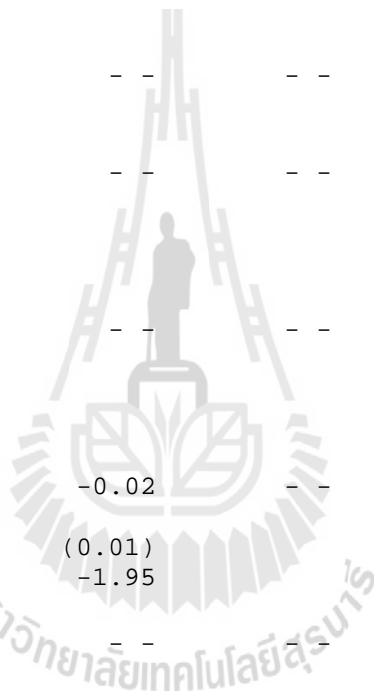
JS28	--	--	--	--	--
-0.02					
(0.02)					
-1.38					
JS29	--	0.03	--	--	0.03
--		(0.01)			(0.01)
		3.19			2.48
JS30	--	--	--	--	--
--					
JS31	--	--	--	--	--
--					
JS32	--	--	--	--	0.02
--					(0.01)
					2.04
JS33	--	--	--	--	--
--					
JS34	--	--	--	--	--
--					
JS35	0.04	--	--	--	--
--	(0.01)				
	2.87				
JS36	--	--	0.04	--	--
--			(0.02)		
			2.50		
JS37	--	--	--	--	--
--					
JS38	--	--	--	--	--
-0.03					
(0.01)					
-2.50					
JS39	--	--	--	--	--
--					
JS40	--	-0.03	--	--	--
--		(0.01)			
		-2.30			

JS41	- -	0.09	- -	- -	- -
		(0.01)			
		6.77			
JS42	- -	0.08	- -	- -	- -
		(0.01)			
		6.86			
JS43	- -	- -	- -	- -	- -
JS44	- -	- -	- -	- -	- -
JS45	- -	- -	- -	- -	- -
JS46	- -	- -	- -	- -	- -
0.02					
(0.01)					
2.32					
JS47	- -	0.03	- -	- -	- -
		(0.01)			
		4.13			
JS48	- -	0.03	- -	- -	- -
-0.03					
(0.01)		(0.01)			
-2.70		2.47			
JS49	- -	- -	- -	- -	- -
JS50	- -	0.03	-0.02	- -	- -
		(0.01)	(0.02)		
		1.98	-1.40		
JS51	- -	- -	- -	- -	- -
JS52	- -	- -	- -	- -	- -

JS29	JS24	JS25	JS26	JS27	JS28	
-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

JS24	0.22 (0.02) 11.54					
JS25	- -	0.19 (0.02) 11.95				
JS26	- -	0.03 (0.01) 2.59	0.35 (0.03) 12.57			
JS27	- -	- -	0.16 (0.02) 7.39	0.33 (0.03) 12.26		
JS28	- -	- -	0.05 (0.02) 3.11	0.12 (0.02) 6.63	0.31 (0.02) 13.47	
JS29	- -	- -	- -	- -	0.07	
0.20					(0.01)	
(0.02)					4.95	
9.66						
JS30	- -	-0.03 (0.01) -2.40	- -	- -	0.04	
- -					(0.01)	
					2.63	
JS31	0.03 (0.01) 2.49	- -	- -	- -	0.05	
-0.05					(0.02)	
(0.02)					3.16	
-3.02						
JS32	- -	- -	- -	- -	0.07	
- -					(0.01)	
					5.46	
JS33	- -	-0.03 (0.01) -2.47	- -	- -	- -	
- -						
JS34	-0.03	- -	- -	- -	- -	
- -						

		(0.01)				
		-2.26				
--	JS35	--	--	--	--	--
--						
	JS36	--	--	--	--	--
-0.05						
		(0.02)				
-2.51						
--	JS37	--	--	--	--	--
--						
	JS38	--	--	--	--	--
--						
	JS39	--	--	--	0.03	--
--					(0.01)	
					2.64	
	JS40	--	--	--	-0.04	--
--					(0.02)	
					-2.58	
	JS41	0.03	-0.02	--	--	--
--		(0.01)	(0.01)			
		2.79	-1.95			
	JS42	--	--	--	--	--
--						
	JS43	--	--	--	--	--
--						
	JS44	--	0.03	0.04	--	--
--			(0.01)	(0.02)		
			2.05	2.73		
	JS45	--	--	--	--	--
--						
	JS46	--	--	--	--	--
--						
	JS47	--	--	--	--	--
--						



JS48	- -	- -	- -	- -	- -
JS49	- -	- -	- -	- -	- -
JS50	- -	- -	-0.03	- -	- -
			(0.01)		
			-2.06		
JS51	- -	- -	- -	- -	- -
JS52	- -	- -	- -	- -	- -
THETA-EPS					
	JS30	JS31	JS32	JS33	JS34
JS35	-----	-----	-----	-----	-----
JS30	0.21 (0.02) 9.61				
JS31	- -	0.26 (0.03) 9.27			
JS32	-0.03 (0.02) -1.63	0.06 (0.02) 2.76	0.26 (0.03) 9.50		
JS33	- -	- -	0.10 (0.02) 4.52	0.58 (0.04) 13.60	
JS34	- -	- -	0.07 (0.02) 3.72	0.20 (0.03) 7.87	0.31 (0.02) 12.64
JS35	- -	- -	- -	- -	0.02 (0.01) 1.98
0.19 (0.02) 10.91					
JS36	- -	0.06 (0.02) 2.82	- -	- -	- -

JS37	--	--	--	--	--
JS38	--	--	--	--	--
JS39	--	--	--	--	--
JS40	--	--	-0.03	--	--
			(0.02)		
			-1.95		
JS41	--	--	--	--	--
JS42	--	--	--	--	--
JS43	--	--	--	--	--
JS44	--	--	--	--	--
JS45	--	--	0.02	--	--
			(0.01)		
			2.03		
JS46	--	--	--	--	--
JS47	--	--	--	--	--
JS48	--	--	--	0.03	--
				(0.01)	
				2.37	
JS49	--	--	--	--	--
JS50	--	--	--	--	--
JS51	--	--	0.03	--	--
			(0.01)		
			2.10		
JS52	--	-0.06	--	--	--

(0.02)
-2.82

THETA-EPS						
JS41	JS36	JS37	JS38	JS39	JS40	
-----	-----	-----	-----	-----	-----	---
JS36	0.56 (0.04) 13.48					
JS37	--	0.22 (0.02) 10.88				
JS38	--	--	0.17 (0.02) 9.49			
JS39	--	--	0.07 (0.02) 4.57	0.28 (0.02) 11.39		
JS40	0.12 (0.03) 4.30	--	--	0.08 (0.02) 4.13	0.56 (0.04) 13.51	
JS41	--	--	--	--	--	
0.26 (0.03) 9.46						
JS42	--	--	--	--	--	
0.07 (0.02) 3.55						
JS43	--	--	0.03 (0.01) 2.23	0.04 (0.01) 3.25	--	
--						
JS44	--	--	0.04 (0.01) 2.59	--	--	
--						
JS45	--	--	--	--	--	
--						

JS46	-0.03	--	--	-0.02	--
	(0.01)			(0.01)	
	-2.29			-2.22	
JS47	--	--	0.02	--	--
			(0.01)		
			3.13		
JS48	--	--	--	0.02	--
				(0.01)	
				1.86	
JS49	--	--	--	--	--
JS50	--	--	0.01	--	-0.09
			(0.01)		(0.02)
			0.73		-4.36
JS51	--	-0.05	--	0.04	--
		(0.02)		(0.02)	
		-3.03		2.78	
JS52	--	--	--	--	--
THETA-EPS					
JS47	JS42	JS43	JS44	JS45	JS46
	-----	-----	-----	-----	-----
JS42	0.16				
	(0.02)				
	7.39				
JS43	--	0.22			
		(0.02)			
		10.16			
JS44	--	0.06	0.43		
		(0.02)	(0.03)		
		3.09	12.39		
JS45	--	0.02	--	0.13	
		(0.01)		(0.01)	
		2.58		10.56	
JS46	--	--	--	0.05	0.11

				(0.01) 4.89	(0.01) 9.02
JS47	--	--	--	--	--
0.04					
(0.01)					
3.70					
JS48	--	--	--	--	--
--					
JS49	--	--	--	--	--
--					
JS50	--	--	--	--	--
--					
JS51	--	--	--	--	--
--					
JS52	--	--	--	--	--
0.03					
(0.01)					
2.27					
THETA-EPS					
	JS48	JS49	JS50	JS51	JS52
JS48	0.20 (0.02) 13.05				
JS49	--	4.59 (0.33) 13.98			
JS50	0.03 (0.01) 2.22	--	0.25 (0.04) 7.00		
JS51	--	--	--	0.31 (0.04) 8.07	
JS52	--	--	-0.14 (0.03) -4.29	--	0.41 (0.05) 8.07

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

JS7	JS1	JS2	JS3	JS4	JS5	
-----	-----	-----	-----	-----	-----	--
0.30	0.66	0.29	0.56	0.72	0.47	
	Squared Multiple Correlations for Y - Variables					
JS14	JS9	JS10	JS11	JS12	JS13	
-----	-----	-----	-----	-----	-----	--
0.66	0.55	0.93	0.59	0.32	0.56	
	Squared Multiple Correlations for Y - Variables					
JS23	JS15	JS19	JS20	JS21	JS22	
-----	-----	-----	-----	-----	-----	--
0.66	0.45	0.50	0.52	0.69	0.60	
	Squared Multiple Correlations for Y - Variables					
JS29	JS24	JS25	JS26	JS27	JS28	
-----	-----	-----	-----	-----	-----	--
0.62	0.72	0.70	0.58	0.63	0.51	
	Squared Multiple Correlations for Y - Variables					
JS35	JS30	JS31	JS32	JS33	JS34	
-----	-----	-----	-----	-----	-----	--
0.71	0.67	0.64	0.53	0.32	0.50	
	Squared Multiple Correlations for Y - Variables					
JS41	JS36	JS37	JS38	JS39	JS40	
-----	-----	-----	-----	-----	-----	--
0.64	0.39	0.71	0.77	0.65	0.42	
	Squared Multiple Correlations for Y - Variables					
JS47	JS42	JS43	JS44	JS45	JS46	

-----	-----	-----	-----	-----	-----	---
0.90	0.75	0.64	0.46	0.69	0.76	

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

-----	-----	-----	-----	-----	-----
JS48	JS49	JS50	JS51	JS52	
0.53	0.16	0.63	0.62	0.56	

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 863
 Minimum Fit Function Chi-Square = 1152.57 (P = 0.00)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 1135.12 (P = 0.00)
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 272.12
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (188.88 ; 363.45)

Minimum Fit Function Value = 2.80
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.66
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.46 ; 0.88)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.028
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.023 ; 0.032)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 1.00

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 4.04
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (3.84 ; 4.26)
 ECVI for Saturated Model = 5.48
 ECVI for Independence Model = 113.60

Chi-Square for Independence Model with 1081 Degrees of Freedom = 46709.44

Independence AIC = 46803.44
 Model AIC = 1665.12
 Saturated AIC = 2256.00
 Independence CAIC = 47039.54
 Model CAIC = 2996.33
 Saturated CAIC = 7922.45

Normed Fit Index (NFI) = 0.98
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.99
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.78
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.99
 Incremental Fit Index (IFI) = 0.99
 Relative Fit Index (RFI) = 0.97

Critical N (CN) = 345.09

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.049
 Standardized RMR = 0.071
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.90

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.86
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.68



ภาคผนวก จ
ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันความผูกพันต่อองค์กร



DATE: 9/11/2011
TIME: 13:30

L I S R E L 8.72

BY

Karl G. J"reskog & Dag S"rbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-

2005

Use of this program is subject to the terms specified in
the

Universal Copyright Convention.
Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\OCBefa\organcom.ls8:

TI organcom
Organcom
!DA NI=19 NO=413 MA=CM
SY='D:\OCBefa\Organcom.dsf' NG=1
MO NY=19 NK=1 NE=3 BE=FU GA=FI PS=SY TE=SY
LE
affcom concom norcom
LK
organcom
FR LY(1,1) LY(2,1) LY(3,1) LY(4,1) LY(5,1) LY(6,1) LY(7,1) LY(8,2)
LY(9,2)
FR LY(10,2) LY(11,2) LY(12,2) LY(13,2) LY(14,3) LY(15,3) LY(16,3)
LY(17,3) LY(18,3)
FR LY(19,3)
FR GA(1,1) GA(2,1) GA(3,1)
fr te 11 10 te 4 3 te 15 14 te 6 2 te 5 2 te 7 6 te 7 2 te 16 11 te
19 16 te 6 5
fr te 17 6 te 13 1 te 14 13 te 10 9 te 11 9 te 8 5 te 16 10 te 15 6
te 17 14
fr te 14 9 te 15 9 te 18 9 te 10 1 te 11 1 te 12 1 te 19 1 te 13 10
te 13 11
fr te 17 15 te 7 3 te 16 13 te 16 2 te 18 15 te 19 18 te 16 12 te 17
12
PD
OU AM RS FS SC

TI organcom

Number of Input Variables 19
Number of Y - Variables 19
Number of X - Variables 0
Number of ETA - Variables 3

Number of KSI - Variables 1
 Number of Observations 413

TI organcom

Covariance Matrix

	OC1	OC2	OC3	OC4	OC5
OC6					
OC1	1.03				
OC2	0.42	0.63			
OC3	0.43	0.42	0.60		
OC4	0.48	0.44	0.51	0.74	
OC5	0.47	0.34	0.46	0.48	0.66
OC6	0.52	0.38	0.51	0.52	0.58
OC7	0.54	0.41	0.50	0.53	0.57
OC8	0.29	0.21	0.25	0.27	0.30
OC10	0.28	0.14	0.14	0.15	0.14
OC11	0.55	0.27	0.27	0.26	0.24
OC12	0.43	0.20	0.14	0.16	0.14
OC13	0.53	0.30	0.33	0.33	0.36
OC14	0.48	0.23	0.23	0.26	0.24
OC15	0.41	0.32	0.29	0.28	0.30
OC16	0.47	0.35	0.31	0.31	0.36
OC17	0.43	0.35	0.43	0.43	0.46
OC18	0.50	0.37	0.38	0.38	0.42
OC19	0.41	0.40	0.38	0.43	0.37
OC20	0.49	0.38	0.36	0.36	0.40

Covariance Matrix

	OC7	OC8	OC10	OC11	OC12
OC13					
OC7	0.76				
OC8	0.33	0.72			
OC10	0.21	0.21	1.07		
OC11	0.36	0.28	0.55	1.06	
OC12	0.22	0.24	0.52	0.80	1.14
OC13	0.43	0.39	0.40	0.60	0.57

0.57	OC14	0.30	0.33	0.33	0.60	0.53
0.37	OC15	0.37	0.19	0.33	0.34	0.25
0.51	OC16	0.40	0.33	0.44	0.50	0.44
0.39	OC17	0.54	0.28	0.24	0.30	0.16
0.41	OC18	0.45	0.25	0.26	0.43	0.34
0.46	OC19	0.49	0.36	0.36	0.43	0.40
0.47	OC20	0.45	0.32	0.25	0.41	0.36

Covariance Matrix

		OC14	OC15	OC16	OC17	OC18
OC19	-----	-----	-----	-----	-----	-----
OC14	0.89					
OC15	0.36	0.88				
OC16	0.40	0.60	1.10			
OC17	0.26	0.37	0.47	0.76		
OC18	0.36	0.49	0.56	0.50	1.06	
OC19	0.35	0.36	0.57	0.49	0.49	
OC20	0.34	0.36	0.49	0.41	0.49	

Covariance Matrix

	OC20
OC20	0.71

TI organcom

Parameter Specifications

LAMBDA-Y

	affcom	concom	norcom
OC1	0	0	0
OC2	1	0	0
OC3	2	0	0
OC4	3	0	0
OC5	4	0	0
OC6	5	0	0
OC7	6	0	0
OC8	0	0	0
OC10	0	7	0
OC11	0	8	0
OC12	0	9	0
OC13	0	10	0

OC14	0	11	0
OC15	0	0	0
OC16	0	0	12
OC17	0	0	13
OC18	0	0	14
OC19	0	0	15
OC20	0	0	16

GAMMA

organcom	

affcom	17
concom	18
norcom	19

PSI

affcom	concom	norcom
-----	-----	-----
20	21	22

THETA-EPS

	OC1	OC2	OC3	OC4	OC5
OC6	-----	-----	-----	-----	-----

OC1	23				
OC2	0	24			
OC3	0	0	25		
OC4	0	0	26	27	
OC5	0	28	0	0	29
OC6	0	30	0	0	31
32	OC7	0	33	34	0
35	OC8	0	0	0	37
0	OC10	0	0	0	0
0	OC11	40	0	0	0
0	OC12	43	0	0	0
0	OC13	47	0	0	0
0	OC14	49	0	0	0
0	OC15	0	0	0	0
0	OC16	0	0	0	0
56	OC17	0	60	0	0
0	OC18	0	0	0	0
66					

0	OC19	0	0	0	0	0
0	OC20	74	0	0	0	0

THETA-EPS

	OC7	OC8	OC10	OC11	OC12
OC13	-----	-----	-----	-----	-----

OC7	36				
OC8	0	38			
OC10	0	0	39		
OC11	0	0	41	42	
OC12	0	0	44	45	46
OC13	0	0	0	0	0
48	OC14	0	0	0	50
0	OC15	0	0	53	0
0	OC16	0	0	57	0
0	OC17	0	0	61	62
63	OC18	0	0	0	0
67	OC19	0	0	71	0
0	OC20	0	0	0	0
0					

THETA-EPS

	OC14	OC15	OC16	OC17	OC18
OC19	-----	-----	-----	-----	-----

OC14	52				
OC15	54	55			
OC16	0	58	59		
OC17	64	0	0	65	
OC18	0	68	69	0	70
OC19	0	0	72	0	0
73	OC20	0	0	75	0
76					

THETA-EPS

	OC20
OC20	-----
OC20	77

Number of Iterations = 46

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-Y			
	affcom	concom	norcom
	-----	-----	-----
OC1	0.69	- -	- -
OC2	0.64 (0.04) 14.65	- -	- -
OC3	0.66 (0.04) 16.15	- -	- -
OC4	0.67 (0.04) 15.10	- -	- -
OC5	0.70 (0.04) 16.30	- -	- -
OC6	0.76 (0.05) 16.57	- -	- -
OC7	0.80 (0.05) 16.88	- -	- -
OC8	- -	0.45	- -
OC10	- -	0.44 (0.06) 7.54	- -
OC11	- -	0.68 (0.07) 9.96	- -
OC12	- -	0.62 (0.07) 9.12	- -
OC13	- -	0.83 (0.07) 11.17	- -
OC14	- -	0.64 (0.06) 10.09	- -

OC15	- -	- -	0.53
OC16	- -	- -	0.67 (0.05) 13.38
OC17	- -	- -	0.72 (0.06) 11.88
OC18	- -	- -	0.69 (0.06) 11.98
OC19	- -	- -	0.70 (0.07) 10.67
OC20	- -	- -	0.68 (0.06) 11.84

GAMMA

	organcom

affcom	0.81 (0.06) 12.60
concom	0.76 (0.08) 9.73
norcom	1.05 (0.09) 12.03

Covariance Matrix of ETA and KSI

	affcom	concom	norcom	organcom
	-----	-----	-----	-----
affcom	1.00			
concom	0.61	1.00		
norcom	0.85	0.80	1.00	
organcom	0.81	0.76	1.05	1.00

PHI

organcom

1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

affcom	concom	norcom
0.35	0.42	-0.10
(0.05)	(0.08)	(0.05)
7.41	5.20	-1.98

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

affcom	concom	norcom
0.65	0.58	1.10

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

affcom	concom	norcom
0.65	0.58	1.10

W_A_R_N_I_N_G: PSI is not positive definite

THETA-EPS

	OC1	OC2	OC3	OC4	OC5
OC1	0.57 (0.04) 14.21				
OC2	- -	0.22 (0.02) 10.21			
OC3	- -	- -	0.17 (0.01) 12.13		
OC4	- -	- -	0.07 (0.01) 4.99	0.29 (0.02) 13.57	
OC5	- -	-0.11 (0.01) -7.60	- -	- -	0.16 (0.01) 11.11
OC6	- -	-0.10 (0.01) -7.07	- -	- -	0.04 (0.01) 3.92

0.04	OC7	--	-0.10	-0.02	--	--
(0.01)			(0.02)	(0.01)		
3.72			-6.34	-2.64		
--	OC8	--	--	--	--	0.04
						(0.01)
						2.59
--	OC10	--	--	--	--	--
--	OC11	0.20	--	--	--	--
		(0.03)				
		6.39				
--	OC12	0.16	--	--	--	--
		(0.03)				
		4.90				
--	OC13	0.13	--	--	--	--
		(0.02)				
		5.24				
--	OC14	0.18	--	--	--	--
		(0.03)				
		6.14				
--	OC15	--	--	--	--	--
--	OC16	--	--	--	--	--
-0.03						
(0.01)						
-2.40						
--	OC17	--	-0.05	--	--	--
			(0.02)			
			-3.14			
0.04	OC18	--	--	--	--	--
(0.01)						

3.23

OC19	--	--	--	--	--
OC20	0.08	--	--	--	--
	(0.02)				
	4.35				

THETA-EPS

	OC7	OC8	OC10	OC11	OC12
OC13	-----	-----	-----	-----	-----
OC7	0.12 (0.02) 8.11				
OC8	--	0.52 (0.04) 13.99			
OC10	--	--	0.86 (0.06) 14.23		
OC11	--	--	0.18 (0.03) 5.25	0.55 (0.04) 12.48	
OC12	--	--	0.19 (0.04) 4.92	0.33 (0.04) 8.35	0.71 (0.05) 13.19
OC13	--	--	--	--	--
0.16					
(0.03)					
5.18					
OC14	--	--	--	0.12 (0.03) 4.15	0.10 (0.03) 3.28
OC15	--	--	0.15 (0.03) 4.56	--	--

				(0.03)	
(0.04)				3.13	
13.33					
OC20	--	--	--	-0.08	--
0.08				(0.02)	
(0.02)				-4.71	
3.40					

THETA-EPS

	OC20
OC20	0.24
	(0.02)
	10.05

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	OC1	OC2	OC3	OC4	OC5
OC6	-----	-----	-----	-----	-----
0.80	0.45	0.66	0.72	0.61	0.75

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	OC7	OC8	OC10	OC11	OC12
OC13	-----	-----	-----	-----	-----
0.82	0.84	0.28	0.19	0.46	0.35

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	OC14	OC15	OC16	OC17	OC18
OC19	-----	-----	-----	-----	-----
0.45	0.48	0.32	0.41	0.70	0.44

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	OC20

	0.66

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 113
 Minimum Fit Function Chi-Square = 231.31 (P = 0.00)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 220.55 (P = 0.00)
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 107.55
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (69.26 ; 153.64)

Minimum Fit Function Value = 0.56
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.26
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.17 ; 0.37)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.048
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.039 ; 0.057)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.62

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.91
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.82 ; 1.02)
 ECVI for Saturated Model = 0.92
 ECVI for Independence Model = 38.33

Chi-Square for Independence Model with 171 Degrees of Freedom = 15753.40

Independence AIC = 15791.40
 Model AIC = 374.55
 Saturated AIC = 380.00
 Independence CAIC = 15886.85
 Model CAIC = 761.36
 Saturated CAIC = 1334.46

Normed Fit Index (NFI) = 0.99
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.99
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.65
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.99
 Incremental Fit Index (IFI) = 0.99
 Relative Fit Index (RFI) = 0.98

Critical N (CN) = 269.74

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.041
 Standardized RMR = 0.047
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.95
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.91
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.56



ภาคผนวก ฉ
ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การ

DATE: 9/11/2011
TIME: 13:32

L I S R E L 8.72

BY

Karl G. J"reskog & Dag S"rbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-

2005

Use of this program is subject to the terms specified in
the

Universal Copyright Convention.
Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\OCBefa\OCBfacto.ls8:

TI ocbfacto
ocbfacto
!DA NI=28 NO=413 MA=CM
SY='D:\OCBefa\OCBfacto.dsf' NG=1
MO NY=28 NK=1 NE=5 BE=FU GA=FI PS=SY TE=SY
LE
autruism courtesy sportman conscien civicvir
LK
ocbfacto
FR LY(1,1) LY(2,1) LY(3,1) LY(4,1) LY(5,1) LY(6,1) LY(7,1) LY(8,1)
LY(9,2)
FR LY(10,2) LY(11,2) LY(12,2) LY(13,3) LY(14,3) LY(15,3) LY(16,4)
LY(17,4) LY(18,4)
FR LY(19,4) LY(20,4) LY(21,4) LY(22,4) LY(23,4) LY(24,4) LY(25,5)
LY(26,5) LY(27,5)
fr LY(28,5)
FR GA(1,1) GA(2,1) GA(3,1) GA(4,1) GA(5,1)
fr te 24 23 te 8 7 te 15 14 te 2 1 te 27 26 te 19 16 te 20 19 te 5 3
te 4 3
fr te 23 20 te 11 9 te 19 18 te 26 25 te 19 11 te 17 15 te 21 16 te
24 21
fr te 22 17 te 25 12 te 28 8 te 28 7 te 28 13 te 11 8 te 11 7 te 21
14
PD
OU AM RS FS SC

TI ocbfacto

Number of Input Variables 28
Number of Y - Variables 28
Number of X - Variables 0

Number of ETA - Variables 5
 Number of KSI - Variables 1
 Number of Observations 413

TI ocbfacto

Covariance Matrix

	OCB1	OCB2	OCB3	OCB4	OCB5
OCB6	0.81				
OCB1	0.41	0.63			
OCB2	0.36	0.36	0.67		
OCB3	0.28	0.28	0.29	0.55	
OCB4	0.31	0.30	0.33	0.34	0.58
OCB5	0.30	0.29	0.43	0.35	0.39
OCB6	0.62				
OCB7	0.26	0.24	0.31	0.20	0.34
OCB8	0.32				
OCB11	0.27	0.25	0.33	0.22	0.34
OCB12	0.31				
OCB13	0.19	0.17	0.19	0.23	0.19
OCB14	0.15	0.17	0.20	0.23	0.17
OCB15	0.15				
OCB16	0.21	0.20	0.18	0.20	0.17
OCB17	0.15	0.17	0.17	0.20	0.18
OCB18	0.16				
OCB19	0.18	0.21	0.25	0.22	0.18
OCB20	0.24	0.17	0.18	0.22	0.16
OCB21	0.20	0.18	0.21	0.21	0.19
OCB22	0.22	0.13	0.11	0.12	0.08
OCB23	0.14	0.23	0.20	0.21	0.20
OCB24	0.22	0.19	0.13	0.19	0.15
OCB25	0.17	0.13	0.16	0.19	0.15
OCB26	0.13	0.14	0.11	0.11	0.08
OCB27	0.13	0.20	0.19	0.17	0.16
OCB28	0.20	0.19	0.19	0.21	0.18
OCB29	0.19	0.19	0.21	0.16	0.18
OCB30	0.17	0.14	0.14	0.18	0.13
OCB31	0.17	0.16	0.11	0.17	0.11
OCB32	0.17	0.14	0.11	0.14	0.11
OCB33	0.14	0.14	0.14	0.14	0.11
OCB34	0.14	0.17	0.18	0.26	0.23
OCB35	0.23				

OCB32	0.20	0.15	0.18	0.16	0.19
0.18					
OCB33	0.21	0.15	0.18	0.19	0.18
0.20					
OCB34	0.21	0.16	0.25	0.21	0.24
0.26					

Covariance Matrix

	OCB7	OCB8	OCB11	OCB12	OCB13
OCB14					
OCB7	0.70				
OCB8	0.44	0.63			
OCB11	0.15	0.19	0.55		
OCB12	0.13	0.19	0.45	0.56	
OCB13	0.21	0.25	0.32	0.37	0.63
OCB14	0.12	0.19	0.34	0.32	0.26
OCB17	0.16	0.22	0.27	0.27	0.21
OCB18	0.16	0.17	0.22	0.21	0.17
OCB19	0.17	0.19	0.19	0.20	0.15
OCB20	0.04	0.07	0.14	0.16	0.13
OCB21	0.17	0.21	0.15	0.16	0.13
OCB22	0.10	0.20	0.20	0.22	0.18
OCB23	0.08	0.15	0.13	0.15	0.08
OCB24	0.18	0.23	0.15	0.18	0.16
OCB25	0.17	0.24	0.16	0.18	0.18
OCB26	0.08	0.13	0.24	0.23	0.22
OCB27	0.09	0.13	0.24	0.23	0.19
OCB28	0.10	0.15	0.25	0.23	0.20
OCB31	0.19	0.17	0.19	0.20	0.22
OCB32	0.21	0.19	0.19	0.18	0.17
OCB33	0.19	0.18	0.21	0.21	0.19
OCB34	0.28	0.30	0.20	0.21	0.23

Covariance Matrix

	OCB17	OCB18	OCB19	OCB20	OCB21
OCB22					

OCB17	0.59				
OCB18	0.38	0.55			
OCB19	0.34	0.42	0.58		
OCB20	0.26	0.19	0.18	0.63	
OCB21	0.24	0.23	0.26	0.28	0.60
OCB22	0.24	0.19	0.19	0.29	0.29
0.61					
OCB23	0.23	0.13	0.15	0.32	0.22
0.30					
OCB24	0.23	0.20	0.19	0.19	0.26
0.28					
OCB25	0.22	0.23	0.18	0.20	0.30
0.24					
OCB26	0.22	0.18	0.20	0.31	0.25
0.27					
OCB27	0.24	0.20	0.21	0.32	0.25
0.25					
OCB28	0.25	0.20	0.22	0.29	0.25
0.29					
OCB31	0.21	0.16	0.20	0.14	0.22
0.21					
OCB32	0.21	0.14	0.17	0.15	0.16
0.15					
OCB33	0.23	0.16	0.18	0.18	0.18
0.18					
OCB34	0.22	0.18	0.21	0.19	0.26
0.22					

Covariance Matrix

OCB28	OCB23	OCB24	OCB25	OCB26	OCB27
OCB23	0.52				
OCB24	0.29	0.66			
OCB25	0.22	0.31	0.82		
OCB26	0.27	0.23	0.33	0.74	
OCB27	0.21	0.17	0.24	0.35	0.50
OCB28	0.22	0.22	0.21	0.33	0.39
0.52					
OCB31	0.12	0.18	0.22	0.26	0.20
0.22					
OCB32	0.17	0.16	0.19	0.23	0.16
0.20					
OCB33	0.18	0.21	0.21	0.24	0.20
0.23					
OCB34	0.19	0.26	0.30	0.27	0.23
0.23					

Covariance Matrix

	OCB31	OCB32	OCB33	OCB34
OCB31	0.85			
OCB32	0.39	0.63		

OCB33	0.36	0.55	0.68	
OCB34	0.39	0.45	0.50	0.76

TI ocbfacto

Parameter Specifications

LAMBDA-Y

	autruism	courtesy	sportman	conscien	civicvir
	-----	-----	-----	-----	-----
OCB1	0	0	0	0	0
OCB2	1	0	0	0	0
OCB3	2	0	0	0	0
OCB4	3	0	0	0	0
OCB5	4	0	0	0	0
OCB6	5	0	0	0	0
OCB7	6	0	0	0	0
OCB8	7	0	0	0	0
OCB11	0	0	0	0	0
OCB12	0	8	0	0	0
OCB13	0	9	0	0	0
OCB14	0	10	0	0	0
OCB17	0	0	0	0	0
OCB18	0	0	11	0	0
OCB19	0	0	12	0	0
OCB20	0	0	0	0	0
OCB21	0	0	0	13	0
OCB22	0	0	0	14	0
OCB23	0	0	0	15	0
OCB24	0	0	0	16	0
OCB25	0	0	0	17	0
OCB26	0	0	0	18	0
OCB27	0	0	0	19	0
OCB28	0	0	0	20	0
OCB31	0	0	0	0	0
OCB32	0	0	0	0	21
OCB33	0	0	0	0	22
OCB34	0	0	0	0	23

GAMMA

	ocbfacto

autruism	24
courtesy	25
sportman	26
conscien	27
civicvir	28

PSI

autruism	courtesy	sportman	conscien	civicvir
-----	-----	-----	-----	-----
29	30	31	32	33

THETA-EPS

OCB6	OCB1	OCB2	OCB3	OCB4	OCB5
OCB1	34				
OCB2	35	36			
OCB3	0	0	37		
OCB4	0	0	38	39	
OCB5	0	0	40	0	41
OCB6	0	0	0	0	0
42					
OCB7	0	0	0	0	0
0					
OCB8	0	0	0	0	0
0					
OCB11	0	0	0	0	0
0					
OCB12	0	0	0	0	0
0					
OCB13	0	0	0	0	0
0					
OCB14	0	0	0	0	0
0					
OCB17	0	0	0	0	0
0					
OCB18	0	0	0	0	0
0					
OCB19	0	0	0	0	0
0					
OCB20	0	0	0	0	0
0					
OCB21	0	0	0	0	0
0					
OCB22	0	0	0	0	0
0					
OCB23	0	0	0	0	0
0					
OCB24	0	0	0	0	0
0					
OCB25	0	0	0	0	0
0					
OCB26	0	0	0	0	0
0					
OCB27	0	0	0	0	0
0					
OCB28	0	0	0	0	0
0					
OCB31	0	0	0	0	0
0					
OCB32	0	0	0	0	0
0					
OCB33	0	0	0	0	0
0					
OCB34	0	0	0	0	0
0					

OCB14	OCB7	OCB8	OCB11	OCB12	OCB13
OCB7	43				
OCB8	44	45			
OCB11	0	0	46		
OCB12	0	0	0	47	
OCB13	48	49	50	0	51
OCB14	0	0	0	0	0
52					
OCB17	0	0	0	0	0
0					
OCB18	0	0	0	0	0
0					
OCB19	0	0	0	0	0
0					
OCB20	0	0	0	0	0
0					
OCB21	0	0	0	0	0
0					
OCB22	0	0	0	0	0
0					
OCB23	0	0	0	0	61
0					
OCB24	0	0	0	0	0
0					
OCB25	0	0	0	0	0
0					
OCB26	0	0	0	0	0
0					
OCB27	0	0	0	0	0
0					
OCB28	0	0	0	0	0
0					
OCB31	0	0	0	0	0
77					
OCB32	0	0	0	0	0
0					
OCB33	0	0	0	0	0
0					
OCB34	83	84	0	0	0
0					

THETA-EPS

OCB22	OCB17	OCB18	OCB19	OCB20	OCB21
OCB17	53				
OCB18	0	54			
OCB19	0	55	56		
OCB20	0	0	0	57	
OCB21	0	0	58	0	59
OCB22	0	0	0	0	0
60					

63	OCB23	0	0	0	62	0
0	OCB24	0	0	0	0	0
0	OCB25	0	67	0	68	0
0	OCB26	0	0	0	0	70
0	OCB27	0	0	0	0	0
0	OCB28	0	0	0	0	0
0	OCB31	0	0	0	0	0
0	OCB32	0	0	0	0	0
0	OCB33	0	0	0	0	0
0	OCB34	85	0	0	0	0

THETA-EPS

	OCB23	OCB24	OCB25	OCB26	OCB27
OCB28	-----	-----	-----	-----	-----
OCB23	64				
OCB24	65	66			
OCB25	0	0	69		
OCB26	0	0	0	71	
OCB27	0	72	0	0	73
OCB28	0	0	74	0	75
76	OCB31	0	0	0	0
0	OCB32	0	0	0	0
0	OCB33	0	0	0	0
0	OCB34	0	0	0	0

THETA-EPS

	OCB31	OCB32	OCB33	OCB34
OCB31	78			
OCB32	79	80		
OCB33	0	81	82	
OCB34	0	0	0	86

TI ocbfacto

Number of Iterations = 34

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-Y					
	autruism	courtesy	sportman	conscien	civicvir
	-----	-----	-----	-----	-----
OCB1	0.52	- -	- -	- -	- -
OCB2	0.51 (0.04) 12.81	- -	- -	- -	- -
OCB3	0.68 (0.06) 11.94	- -	- -	- -	- -
OCB4	0.54 (0.05) 11.27	- -	- -	- -	- -
OCB5	0.62 (0.05) 12.04	- -	- -	- -	- -
OCB6	0.63 (0.05) 12.18	- -	- -	- -	- -
OCB7	0.46 (0.05) 9.67	- -	- -	- -	- -
OCB8	0.48 (0.05) 10.38	- -	- -	- -	- -
OCB11	- -	0.68	- -	- -	- -
OCB12	- -	0.66 (0.03) 22.95	- -	- -	- -
OCB13	- -	0.55 (0.04) 14.78	- -	- -	- -
OCB14	- -	0.50 (0.03) 15.27	- -	- -	- -
OCB17	- -	- -	0.67	- -	- -
OCB18	- -	- -	0.56 (0.04) 14.33	- -	- -

OCB19	- -	- -	0.51 (0.04) 12.72	- -	- -
OCB20	- -	- -	- -	0.53	- -
OCB21	- -	- -	- -	0.52 (0.04) 11.99	- -
OCB22	- -	- -	- -	0.52 (0.04) 11.85	- -
OCB23	- -	- -	- -	0.43 (0.03) 12.72	- -
OCB24	- -	- -	- -	0.46 (0.04) 10.31	- -
OCB25	- -	- -	- -	0.54 (0.05) 9.90	- -
OCB26	- -	- -	- -	0.59 (0.05) 12.11	- -
OCB27	- -	- -	- -	0.53 (0.04) 12.95	- -
OCB28	- -	- -	- -	0.53 (0.04) 12.74	- -
OCB31	- -	- -	- -	- -	0.56
OCB32	- -	- -	- -	- -	0.60 (0.05) 12.40
OCB33	- -	- -	- -	- -	0.67 (0.06) 12.06
OCB34	- -	- -	- -	- -	0.72 (0.06) 12.05

GAMMA

	ocbfacto
autruism	0.66 (0.07) 9.60
courtesy	0.70 (0.05) 13.75
sportman	0.82 (0.05) 15.17
conscien	0.81 (0.07) 12.15
civicvir	0.70 (0.07) 9.83

Covariance Matrix of ETA and KSI

	autruism	courtesy	sportman	conscien	civicvir
ocbfacto	-----	-----	-----	-----	-----
autruism	1.00				
courtesy	0.47	1.00			
sportman	0.54	0.57	1.00		
conscien	0.54	0.57	0.66	1.00	
civicvir	0.46	0.49	0.57	0.57	1.00
ocbfacto	0.66	0.70	0.82	0.81	0.70

PHI

ocbfacto

1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

autruism	courtesy	sportman	conscien	civicvir
-----	-----	-----	-----	-----
0.56	0.51	0.33	0.34	0.51
(0.09)	(0.06)	(0.06)	(0.06)	(0.09)
5.91	9.02	5.40	5.59	5.65

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

autruism	courtesy	sportman	conscien	civicvir
0.44	0.49	0.67	0.66	0.49

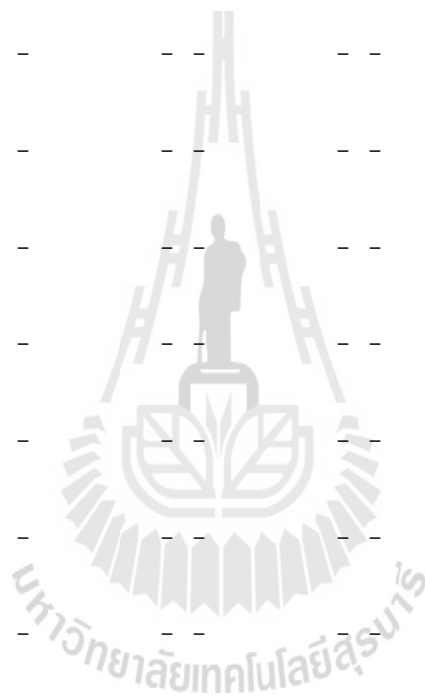
Squared Multiple Correlations for Reduced Form

autruism	courtesy	sportman	conscien	civicvir
0.44	0.49	0.67	0.66	0.49

THETA-EPS

	OCB1	OCB2	OCB3	OCB4	OCB5
OCB6					
OCB1	0.54 (0.04) 13.87				
OCB2	0.15 (0.02) 5.95	0.37 (0.03) 13.64			
OCB3	--	--	0.21 (0.02) 8.95		
OCB4	--	--	-0.08 (0.02) -4.86	0.25 (0.02) 11.98	
OCB5	--	--	-0.09 (0.02) -5.98	--	0.19 (0.02) 10.12
OCB6	--	--	--	--	--
0.22					
(0.02)					
12.10					
OCB7	--	--	--	--	--
OCB8	--	--	--	--	--
OCB11	--	--	--	--	--
OCB12	--	--	--	--	--

OCB13	--	--	--	--	--
OCB14	--	--	--	--	--
OCB17	--	--	--	--	--
OCB18	--	--	--	--	--
OCB19	--	--	--	--	--
OCB20	--	--	--	--	--
OCB21	--	--	--	--	--
OCB22	--	--	--	--	--
OCB23	--	--	--	--	--
OCB24	--	--	--	--	--
OCB25	--	--	--	--	--
OCB26	--	--	--	--	--
OCB27	--	--	--	--	--
OCB28	--	--	--	--	--
OCB31	--	--	--	--	--
OCB32	--	--	--	--	--
OCB33	--	--	--	--	--
OCB34	--	--	--	--	--



THETA-EPS						
	OCB7	OCB8	OCB11	OCB12	OCB13	
OCB14	-----	-----	-----	-----	-----	---

OCB7	0.47 (0.03) 13.93					
OCB8	0.21 (0.02) 8.49	0.38 (0.03) 13.79				
OCB11	--	--	0.09 (0.02) 6.05			
OCB12	--	--	--	0.13 (0.01) 8.60		
OCB13	0.08 (0.02) 3.88	0.08 (0.02) 4.40	-0.06 (0.01) -4.57	--	0.32 (0.03) 11.89	
OCB14	--	--	--	--	--	
0.33						
(0.02)						
13.47						
OCB17	--	--	--	--	--	
--						
OCB18	--	--	--	--	--	
--						
OCB19	--	--	--	--	--	
--						
OCB20	--	--	--	--	--	
--						
OCB21	--	--	--	--	--	
--						
OCB22	--	--	--	--	--	
--						
OCB23	--	--	--	--	-0.06	
--					(0.02)	
					-3.63	

OCB24	--	--	--	--	--
OCB25	--	--	--	--	--
OCB26	--	--	--	--	--
OCB27	--	--	--	--	--
OCB28	--	--	--	--	--
OCB31	--	--	--	--	--
-0.06 (0.02) -2.91					
OCB32	--	--	--	--	--
OCB33	--	--	--	--	--
OCB34	0.07 (0.02) 3.28	0.08 (0.02) 4.47	--	--	--

THETA-EPS

	OCB17	OCB18	OCB19	OCB20	OCB21
OCB22	-----	-----	-----	-----	-----
OCB17	0.14 (0.03) 5.43				
OCB18	--	0.24 (0.02) 10.28			
OCB19	--	0.13 (0.02) 6.33	0.32 (0.03) 11.76		
OCB20	--	--	--	0.35 (0.03)	

				12.75	
OCB21	--	--	0.05 (0.02) 3.26	--	0.32 (0.03) 12.57
OCB22	--	--	--	--	--
0.34					
(0.03)					
12.97					
OCB23	--	--	--	0.10	--
0.06				(0.02)	
(0.02)				5.58	
3.87					
OCB24	--	--	--	--	--
--					
OCB25	--	0.05	--	-0.08	--
--		(0.02)		(0.02)	
		2.80		-3.71	
OCB26	--	--	--	--	-0.06
--					(0.02)
					-3.25
OCB27	--	--	--	--	--
--					
OCB28	--	--	--	--	--
--					
OCB31	--	--	--	--	--
--					
OCB32	--	--	--	--	--
--					
OCB33	--	--	--	--	--
--					
OCB34	-0.05	--	--	--	--
--	(0.01)				
	-3.18				

OCB28	OCB23	OCB24	OCB25	OCB26	OCB27
-----	-----	-----	-----	-----	-----
OCB23	0.34 (0.02) 13.50				
OCB24	0.09 (0.02) 4.75	0.44 (0.03) 13.46			
OCB25	--	--	0.53 (0.04) 13.19		
OCB26	--	--	--	0.39 (0.03) 12.48	
OCB27	--	-0.06 (0.01) -4.44	--	--	0.22 (0.02) 11.70
OCB28	--	--	-0.05 (0.02) -3.12	--	0.10 (0.02) 6.28
0.24 (0.02) 11.71					
OCB31	--	--	--	--	--
OCB32	--	--	--	--	--
OCB33	--	--	--	--	--
OCB34	--	--	--	--	--

THETA-EPS

	OCB31	OCB32	OCB33	OCB34
OCB31	0.54 (0.04) 12.93			
OCB32	0.06 (0.02) 3.68	0.27 (0.03) 10.50		

OCB33	- -	0.15 (0.02) 6.54	0.23 (0.03) 8.69	
OCB34	- -	- -	- -	0.22 (0.03) 7.55

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	OCB1	OCB2	OCB3	OCB4	OCB5
OCB6	-----	-----	-----	-----	-----
0.64	0.33	0.41	0.69	0.54	0.67

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	OCB7	OCB8	OCB11	OCB12	OCB13
OCB14	-----	-----	-----	-----	-----
0.43	0.31	0.38	0.83	0.77	0.48

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	OCB17	OCB18	OCB19	OCB20	OCB21
OCB22	-----	-----	-----	-----	-----
0.44	0.76	0.56	0.45	0.44	0.46

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	OCB23	OCB24	OCB25	OCB26	OCB27
OCB28	-----	-----	-----	-----	-----
0.54	0.35	0.32	0.35	0.47	0.56

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	OCB31	OCB32	OCB33	OCB34
	-----	-----	-----	-----
	0.36	0.57	0.66	0.70

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 320
 Minimum Fit Function Chi-Square = 582.45 (P = 0.0)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 564.60 (P = 0.00)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 244.60
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (182.32 ; 314.74)

Minimum Fit Function Value = 1.41
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.59
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.44 ; 0.76)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.043
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.037 ; 0.049)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.98

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 1.79
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (1.64 ; 1.96)
 ECVI for Saturated Model = 1.97
 ECVI for Independence Model = 47.44

Chi-Square for Independence Model with 378 Degrees of Freedom = 19487.83

Independence AIC = 19543.83
 Model AIC = 736.60
 Saturated AIC = 812.00
 Independence CAIC = 19684.49
 Model CAIC = 1168.62
 Saturated CAIC = 2851.52

Normed Fit Index (NFI) = 0.97
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.98
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.82
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.99
 Incremental Fit Index (IFI) = 0.99
 Relative Fit Index (RFI) = 0.96

Critical N (CN) = 271.05

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.033
 Standardized RMR = 0.052
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.91
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.89
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.72

ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์กร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

DATE: 9/11/2011
TIME: 13:34

L I S R E L 8.72

BY

Karl G. J"reskog & Dag S"rbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-

2005

Use of this program is subject to the terms specified in
the

Universal Copyright Convention.
Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\OCBefa\ocbefamodel.ls8:

```

TI ocbefamodel
ocbefamodel
!DA NI=21 NO=413 MA=CM
SY='D:\OCBefa\OCBefa21fac.dsf' NG=1
SE
5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 1
2 3 4 /
MO NX=4 NY=17 NK=1 NE=3 BE=FU GA=FI PS=SY TE=SY TD=SY TH=FU,FI
LE
jobsat ogancom OCB
LK
organjus
FR LY(1,1) LY(2,1) LY(3,1) LY(4,1) LY(5,1) LY(6,1) LY(7,1) LY(8,1)
LY(9,1)
FR LY(10,2) LY(11,2) LY(12,2) LY(13,3) LY(14,3) LY(15,3) LY(16,3)
LY(17,3) LX(1,1)
FR LX(2,1) LX(3,1) LX(4,1) BE(2,1) BE(3,1) BE(3,2) GA(1,1)
fr th 1 6 te 8 5 th 3 4 th 3 1 te 16 8 te 12 11 te 4 3 te 10 8 te 15
8 te 6 1
fr te 9 8 te 9 5 te 6 4 th 1 3 te 6 3 te 8 2 te 10 2 te 17 15 te 14
7 th 2 4
fr te 13 12 te 7 1 th 4 9 th 4 5 te 14 8 te 14 5 te 7 3 te 17 8 te
13 8 te 2 1
fr td 2 1 th 2 10 te 13 2 te 12 8 th 1 1 th 2 6 te 13 5 th 2 3 te 17
9 te 16 5
fr te 15 5 te 17 5
VA .1 GA(2,1)
VA .1 GA(3,1)
PD
OU AM RS EF FS SC

TI ocbefamodel

```

Number of Input Variables 21
 Number of Y - Variables 17
 Number of X - Variables 4
 Number of ETA - Variables 3
 Number of KSI - Variables 1
 Number of Observations 413

TI ocbefamodel

Covariance Matrix

Salary1	Reconite	JobAttri	JobAdv	Supervis	Interper	
-----	-----	-----	-----	-----	-----	---
Reconite	0.34					
JobAttri	0.13	0.37				
JobAdv	0.23	0.14	0.54			
Supervis	0.28	0.13	0.29	0.52		
Interper	0.12	0.10	0.13	0.15	0.42	
Salary1	0.12	0.10	0.34	0.22	0.11	
0.54						
PolicyAd	0.21	0.12	0.26	0.36	0.17	
0.23						
Respond	0.05	0.10	0.03	0.06	0.16	
0.01						
Workcon	0.13	0.08	0.21	0.19	0.20	
0.19						
Affcom	0.11	0.14	0.11	0.14	0.17	
0.11						
Concom	0.08	0.09	0.10	0.11	0.09	
0.14						
Norcom	0.13	0.10	0.14	0.16	0.18	
0.13						
Altruism	0.07	0.10	0.05	0.06	0.16	
0.00						
Courtesy	0.03	0.06	0.00	0.05	0.17	
0.00						
Sportman	0.05	0.09	0.03	0.07	0.15	
0.02						
Conscien	0.06	0.08	0.01	0.04	0.12	
0.00						
CivicVir	0.10	0.08	0.06	0.08	0.14	
0.02						
Distribu	0.14	0.08	0.30	0.21	0.10	
0.38						
Procedur	0.25	0.09	0.33	0.38	0.11	
0.27						
InterJus	0.28	0.12	0.24	0.39	0.12	
0.18						
InforJus	0.24	0.08	0.30	0.34	0.09	
0.23						

Covariance Matrix

Norcom	PolicyAd	Respond	Workcon	Affcom	Concom
--------	----------	---------	---------	--------	--------

PolicyAd	0.52					
Respond	0.07	0.36				
Workcon	0.18	0.17	0.92			
Affcom	0.13	0.18	0.17	0.52		
Concom	0.12	0.06	0.14	0.28	0.54	
Norcom	0.14	0.11	0.21	0.40	0.35	
0.56						
Altruism	0.06	0.12	0.15	0.17	0.07	
0.16						
Courtesy	0.09	0.15	0.09	0.17	0.06	
0.12						
Sportman	0.08	0.18	0.12	0.18	0.07	
0.13						
Conscien	0.06	0.18	0.08	0.18	0.07	
0.13						
CivicVir	0.08	0.13	0.06	0.23	0.09	
0.19						
Distribu	0.19	0.00	0.16	0.10	0.11	
0.13						
Procedur	0.30	0.01	0.17	0.07	0.12	
0.12						
InterJus	0.28	0.07	0.17	0.15	0.11	
0.17						
InforJus	0.32	0.03	0.10	0.09	0.13	
0.11						

Covariance Matrix

	Altruism	Courtesy	Sportman	Conscien	CivicVir	

Distribu						

Altruism	0.36					
Courtesy	0.18	0.40				
Sportman	0.20	0.21	0.44			
Conscien	0.15	0.18	0.21	0.31		
CivicVir	0.20	0.19	0.19	0.20	0.51	
Distribu	0.02	0.00	0.03	-0.01	0.05	
0.44						
Procedur	0.03	0.00	0.02	0.00	0.04	
0.30						
InterJus	0.06	0.06	0.07	0.07	0.11	
0.21						
InforJus	0.04	0.01	0.03	0.01	0.09	
0.24						

Covariance Matrix

	Procedur	InterJus	InforJus

Procedur	0.53		
InterJus	0.33	0.52	
InforJus	0.40	0.33	0.66

TI ocbefamodel

Parameter Specifications

LAMBDA-Y

	jobsat	ogancom	OCB
	-----	-----	-----
Reconite	0	0	0
JobAttri	1	0	0
JobAdv	2	0	0
Supervis	3	0	0
Interper	4	0	0
Salary1	5	0	0
PolicyAd	6	0	0
Respond	7	0	0
Workcon	8	0	0
Affcom	0	0	0
Concom	0	9	0
Norcom	0	10	0
Altruism	0	0	0
Courtesy	0	0	11
Sportman	0	0	12
Conscien	0	0	13
CivicVir	0	0	14

LAMBDA-X

	organjus

Distribu	15
Procedur	16
InterJus	17
InforJus	18

BETA

	jobsat	ogancom	OCB
	-----	-----	-----
jobsat	0	0	0
ogancom	19	0	0
OCB	20	21	0

GAMMA

	organjus

jobsat	22
ogancom	0
OCB	0

PSI

	jobsat	ogancom	OCB
	-----	-----	-----
	23	24	25

THETA-EPS

Salary1	Reconite	JobAttri	JobAdv	Supervis	Interper	
-----	-----	-----	-----	-----	-----	--
Reconite	26					
JobAttri	27	28				
JobAdv	0	0	29			
Supervis	0	0	30	31		
Interper	0	0	0	0	32	
Salary1	33	0	34	35	0	
36						
PolicyAd	37	0	38	0	0	
0						
Respond	0	40	0	0	41	
0						
Workcon	0	0	0	0	43	
0						
Affcom	0	46	0	0	0	
0						
Concom	0	0	0	0	0	
0						
Norcom	0	0	0	0	0	
0						
Altruism	0	53	0	0	54	
0						
Courtesy	0	0	0	0	58	
0						
Sportman	0	0	0	0	62	
0						
Conscien	0	0	0	0	65	
0						
CivicVir	0	0	0	0	68	
0						
THETA-EPS						
Norcom	PolicyAd	Respond	Workcon	Affcom	Concom	
-----	-----	-----	-----	-----	-----	--

PolicyAd	39					
Respond	0	42				
Workcon	0	44	45			
Affcom	0	47	0	48		
Concom	0	0	0	0	49	
Norcom	0	50	0	0	51	
52						
Altruism	0	55	0	0	0	
56						
Courtesy	59	60	0	0	0	
0						
Sportman	0	63	0	0	0	
0						
Conscien	0	66	0	0	0	
0						
CivicVir	0	69	70	0	0	
0						

THETA-EPS

	Altruism	Courtesy	Sportman	Conscien	CivicVir
	-----	-----	-----	-----	-----
Altruism	57				
Courtesy	0	61			
Sportman	0	0	64		
Conscien	0	0	0	67	
CivicVir	0	0	71	0	72

THETA-DELTA-EPS

	Reconite	JobAttri	JobAdv	Supervis	Interper
	-----	-----	-----	-----	-----
Salary1					

Distribu	73	0	74	0	0
75					
Procedur	0	0	77	78	0
79					
InterJus	83	0	0	84	0
0					
InforJus	0	0	0	0	86
0					

THETA-DELTA-EPS

	PolicyAd	Respond	Workcon	Affcom	Concom
	-----	-----	-----	-----	-----
Norcom					

Distribu	0	0	0	0	0
0					
Procedur	0	0	0	80	0
0					
InterJus	0	0	0	0	0
0					
InforJus	0	0	87	0	0
0					

THETA-DELTA-EPS

	Altruism	Courtesy	Sportman	Conscien	CivicVir
	-----	-----	-----	-----	-----
Distribu	0	0	0	0	0
Procedur	0	0	0	0	0
InterJus	0	0	0	0	0
InforJus	0	0	0	0	0

THETA-DELTA

	Distribu	Procedur	InterJus	InforJus
	-----	-----	-----	-----
Distribu	76			
Procedur	81	82		
InterJus	0	0	85	
InforJus	0	0	0	88

TI ocbefamodel

Number of Iterations = 43

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-Y			
	jobsat	ogancom	OCB
	-----	-----	-----
Reconite	0.45	- -	- -
JobAttri	0.22 (0.03) 7.61	- -	- -
JobAdv	0.52 (0.04) 13.51	- -	- -
Supervis	0.62 (0.04) 17.20	- -	- -
Interper	0.28 (0.03) 8.67	- -	- -
Salary1	0.42 (0.04) 9.95	- -	- -
PolicyAd	0.58 (0.04) 14.99	- -	- -
Respond	0.12 (0.03) 4.26	- -	- -
Workcon	0.34 (0.05) 6.97	- -	- -
Affcom	- -	0.67	- -
Concom	- -	0.39 (0.04) 9.62	- -
Norcom	- -	0.57 (0.05) 12.68	- -

Altruism	- -	- -	0.38
Courtesy	- -	- -	0.39 (0.04) 11.16
Sportman	- -	- -	0.48 (0.04) 11.84
Conscien	- -	- -	0.40 (0.03) 12.38
CivicVir	- -	- -	0.50 (0.04) 11.46

LAMBDA-X

	organjus	

Distribu	0.40 (0.03) 12.63	
Procedur	0.61 (0.03) 19.67	
InterJus	0.55 (0.03) 17.24	
InforJus	0.63 (0.04) 17.46	

BETA

	jobsat	ogancom	OCB
	-----	-----	-----
jobsat	- -	- -	- -
ogancom	0.24 (0.05) 4.61	- -	- -
OCB	-0.18 (0.06) -3.22	0.49 (0.07) 7.25	- -

GAMMA

	organjus
jobsat	0.89 (0.06) 15.55
ogancom	0.15
OCB	0.26

Covariance Matrix of ETA and KSI

	jobsat	ogancom	OCB	organjus
jobsat	1.00			
ogancom	0.37	1.00		
OCB	0.23	0.51	1.00	
organjus	0.89	0.36	0.28	1.00

PHI

organjus
1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

jobsat	ogancom	OCB
0.21 (0.03) 6.41	0.86 (0.09) 9.28	0.72 (0.10) 6.88

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

jobsat	ogancom	OCB
0.79	0.14	0.28

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

jobsat	ogancom	OCB
0.79	0.13	0.08

Reduced Form

	organjus
jobsat	0.89 (0.06) 15.55

ogancom	0.36 (0.05) 7.81					
OCB	0.28 (0.05) 5.51					
THETA-EPS						
Salary1	Reconite	JobAttri	JobAdv	Supervis	Interper	
-----	-----	-----	-----	-----	-----	---
Reconite	0.14 (0.01) 11.39					
JobAttri	0.03 (0.01) 2.99	0.33 (0.02) 14.17				
JobAdv	--	--	0.27 (0.02) 11.00			
Supervis	--	--	-0.02 (0.01) -2.02	0.14 (0.01) 9.75		
Interper	--	--	--	--	0.34 (0.02) 14.15	
Salary1	-0.07 (0.01) -5.46 12.93	--	0.12 (0.02) 5.44	-0.03 (0.01) -2.88	--	
PolicyAd	-0.04 (0.01) -4.08	--	-0.03 (0.01) -2.28	--	--	
Respond	--	0.05 (0.01) 3.90	--	--	0.10 (0.02) 6.17	
Workcon	--	--	--	--	0.09 (0.02)	

					3.46
Affcom	--	0.05	--	--	--
		(0.01)			
		3.69			
Concom	--	--	--	--	--
Norcom	--	--	--	--	--
Altruism	--	0.04	--	--	0.08
		(0.01)			(0.02)
		2.88			5.35
Courtesy	--	--	--	--	0.11
					(0.02)
					6.42
Sportman	--	--	--	--	0.07
					(0.02)
					4.22
Conscien	--	--	--	--	0.07
					(0.01)
					4.88
CivicVir	--	--	--	--	0.08
					(0.02)
					3.97

THETA-EPS

	PolicyAd	Respond	Workcon	Affcom	Concom
Norcom	-----	-----	-----	-----	-----
PolicyAd	0.19				
	(0.02)				
	10.37				
Respond	--	0.31			
		(0.02)			
		14.75			
Workcon	--	0.11	0.82		
		(0.02)	(0.06)		
		4.85	14.19		

Affcom	- -	0.09 (0.01) 6.19	- -	0.04 (0.03) 1.44	
Concom	- -	- -	- -	- -	0.39 (0.03) 13.56
Norcom	- -	0.04 (0.01) 2.75	- -	- -	0.13 (0.02) 5.94
0.23 (0.03) 8.59					
Altruism	- -	0.08 (0.02) 5.15	- -	- -	- -
0.03 (0.01) 2.66					
Courtesy	0.04 - -	0.10 (0.02) 6.18	- -	- -	- -
	(0.01) 3.35				
Sportman	- -	0.13 (0.02) 7.32	- -	- -	- -
- -					
Conscien	- -	0.14 (0.02) 9.08	- -	- -	- -
- -					
CivicVir	- -	0.09 (0.02) 4.62	-0.05 (0.03) -2.13	- -	- -
- -					

THETA-EPS

	Altruism	Courtesy	Sportman	Conscien	CivicVir
	-----	-----	-----	-----	-----
Altruism	0.20 (0.02) 12.38				
Courtesy	- -	0.23 (0.02) 12.61			

Sportman	- -	- -	0.20 (0.02) 10.16		
Conscien	- -	- -	- -	0.14 (0.01) 11.32	
CivicVir	- -	- -	-0.06 (0.02) -3.73	- -	0.26 (0.02) 10.66

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

Salary1	Reconite	JobAttri	JobAdv	Supervis	Interper	
-----	-----	-----	-----	-----	-----	---
0.32	0.58	0.13	0.51	0.73	0.19	

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

Norcom	PolicyAd	Respond	Workcon	Affcom	Concom	
-----	-----	-----	-----	-----	-----	---
0.59	0.65	0.04	0.12	0.91	0.28	

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	Altruism	Courtesy	Sportman	Conscien	CivicVir
	-----	-----	-----	-----	-----
	0.43	0.40	0.54	0.53	0.49

THETA-DELTA-EPS

Salary1	Reconite	JobAttri	JobAdv	Supervis	Interper	
-----	-----	-----	-----	-----	-----	---
Distribu 0.23	-0.03 (0.01)	- -	0.11 (0.02)	- -	- -	
(0.02)	-2.64		6.27			
10.71						
Procedur 0.05	- -	- -	0.04 (0.01)	0.05 (0.01)	- -	
(0.02)			3.08	5.07		
3.32						

InterJus	0.06	- -	- -	0.09	- -
- -	(0.01)			(0.01)	
	5.83			7.65	
InforJus	- -	- -	- -	- -	-0.06
- -					(0.02)
					-3.57

THETA-DELTA-EPS

	PolicyAd	Respond	Workcon	Affcom	Concom	
Norcom	-----	-----	-----	-----	-----	---

Distribu	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
Procedur	- -	- -	- -	-0.03	- -	- -
- -				(0.01)		
				-3.13		
InterJus	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
InforJus	- -	- -	-0.09	- -	- -	- -
- -			(0.03)			
			-3.60			

THETA-DELTA-EPS

	Altruism	Courtesy	Sportman	Conscien	CivicVir
Distribu	-----	-----	-----	-----	-----
- -	- -	- -	- -	- -	- -
Procedur	- -	- -	- -	- -	- -
InterJus	- -	- -	- -	- -	- -
InforJus	- -	- -	- -	- -	- -

THETA-DELTA

	Distribu	Procedur	InterJus	InforJus
Distribu	-----	-----	-----	-----
	0.28			
	(0.02)			
	12.76			
Procedur	0.06	0.16		

	(0.01)	(0.02)	
	4.19	9.57	
InterJus	- -	- -	0.23 (0.02) 11.94
InforJus	- -	- -	- - 0.27 (0.02) 11.17

Squared Multiple Correlations for X - Variables

Distribu	Procedur	InterJus	InforJus
-----	-----	-----	-----
0.36	0.69	0.57	0.59

TH was written to file fort.811

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 143
 Minimum Fit Function Chi-Square = 274.84 (P = 0.00)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 272.48 (P = 0.00)
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 129.48
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (86.70 ; 180.07)
 Minimum Fit Function Value = 0.67
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.31
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.21 ; 0.44)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.047
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.038 ; 0.055)
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.72
 Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 1.09
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.98 ; 1.21)
 ECVI for Saturated Model = 1.12
 ECVI for Independence Model = 23.31

Chi-Square for Independence Model with 210 Degrees of Freedom = 9560.94

Independence AIC = 9602.94
 Model AIC = 448.48
 Saturated AIC = 462.00
 Independence CAIC = 9708.43
 Model CAIC = 890.55
 Saturated CAIC = 1622.42

Normed Fit Index (NFI) = 0.97
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.98
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.66
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.99
 Incremental Fit Index (IFI) = 0.99

Relative Fit Index (RFI) = 0.96

Critical N (CN) = 278.71

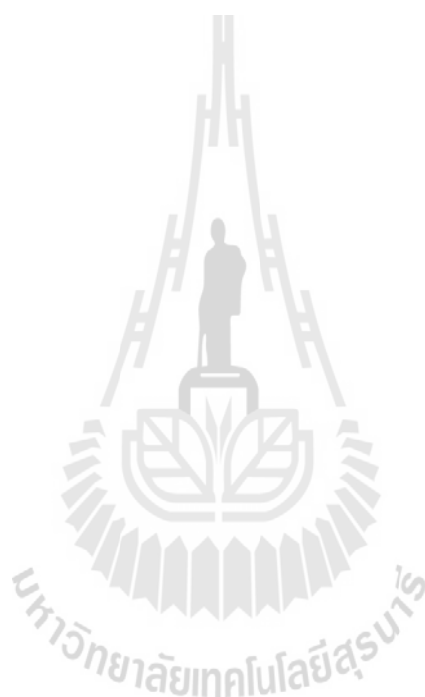
Root Mean Square Residual (RMR) = 0.034

Standardized RMR = 0.070

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.94

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.90

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.58



ประวัติผู้เขียน

นายวัลลพ ล้อมตะคุ เกิดวันที่ 27 ตุลาคม 2523 ภูมิลำเนาเดิมเป็นชาวจังหวัดนครราชสีมา หลังจบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจากโรงเรียนปัทมราชประชานิรมิต ในปีการศึกษา 2541 ได้เข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ (การเงิน) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2546 หลังจากนั้นในปีการศึกษา 2550 ได้เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโทหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา ปัจจุบันเป็นพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารงานทั่วไป งานวิเคราะห์งบประมาณ ส่วนแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ตำบลสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

