



ผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กร



โดย
นางสาวพิชชาภา บุญณะ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผลกระทบของการกั้นแก๊สในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านพฤติกรรมความเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์กร



โดย
นางสาวพิชชาภา บุญณะ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

THE EFFECT OF WORKPLACE BULLYING TOWARDS JOB PERFORMANCE
THROUGH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Business Administration (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
PROGRAM)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2020

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

หัวข้อ ผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่าน
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
โดย พิชชาภา บุญผะ
สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญา
มหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

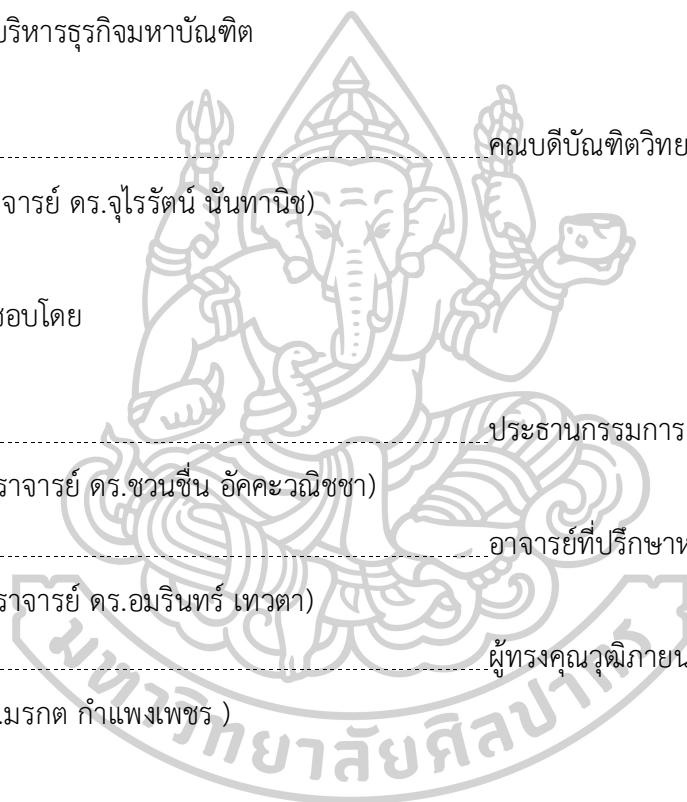
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัคระวงษ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(อาจารย์ ดร.มรกต กำแพงเพชร)



621220036 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

คำสำคัญ : การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, ผลการปฏิบัติงาน

นางสาว พิชชาภา บุญณะ: ผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงานผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และระดับผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร 2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน 3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 322 คน เครื่องมือวิจัยคือ แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทพนักงานประจำ และมีอายุงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 5 -10 ปี 2. การกลั่นแกล้งในที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน การกลั่นแกล้งในที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

621220036 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Keyword : Workplace Bullying, Organizational Citizenship Behavior, Job Performance

MISS PITCHAPA BOONNASA : THE EFFECT OF WORKPLACE BULLYING TOWARDS
JOB PERFORMANCE THROUGH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR THESIS

ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR AMARIN TAWATA, Ph.D.

This research aims to investigate 1. the level of workplace bullying, organizational citizenship behavior, and job performance of academic support employees at Silpakorn University 2. the influence of workplace bullying towards job performance 3. the influence of workplace bullying towards organizational citizenship behavior 4. the influence of organizational citizenship behavior towards job performance. The samples were 322 academic support employees at Silpakorn University. The research instrument was questionnaires. The data analysis was done by implementing frequency, percentage, mean, standard deviation, simple regression and stepwise multiple regression.

The result demonstrated that 1. the samples were mostly female, at the age range of 30 – 40 years old, single status, with a bachelor's degree, being in permanent employee position, and 5-10 years of experience. 2. workplace bullying negatively influenced job performance and organizational citizenship behavior, and organizational citizenship behavior positively influenced job performance with statistical significance at level 0.01

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือ รวมถึงสร้างแรงบันดาลใจในการทำวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่า ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ชี้แนะ แนวทางที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัคระวงษ์ และอาจารย์ ดร.มรกต กำแพงเพชร ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์สละเวลาในการเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ตลอดจนให้ คำแนะนำอันมีค่าอย่างยิ่งต่อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์คณะวิทยาการจัดการทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษาในมหาวิทยาลัยศิลปากรแห่งนี้

ขอขอบคุณผู้เขียนหนังสือ วารสาร เอกสารและวิทยานิพนธ์ทุกเล่มทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ ที่ช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมชั้นเรียนทุกท่านในสาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ร่วมแรงร่วมใจ ยินดีแบ่งปัน ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ขอขอบคุณพนักงานสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่าน ที่ยินดีให้ความร่วมมือ กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณครอบครัว คุณพ่อ คุณแม่ พี่ น้อง อากัง อามา คุณตา คุณยาย คุณลุง คุณป้า คุณน้า และคุณอาทุกท่าน ที่คอยอบรมสั่งสอน ให้การสนับสนุนอยู่เคียงข้างเป็นกำลังใจ ให้ คำแนะนำ ตลอดจนอนุเคราะห์สนับสนุนทุนการศึกษาในครั้งนี้

และสุดท้ายขอขอบคุณตัวข้าพเจ้าเอง ที่ได้มุ่งมั่นบากบั่น ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ ลุล่วงลงได้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจไม่มากก็น้อย และเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

พิชชาภา บุญณสะ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย	5
1.3 ขอบเขตการวิจัย	5
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	6
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 พนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยศิลปากร	9
2.2 แนวคิดเรื่องการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน	12
2.3 แนวคิดเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	20
2.4 แนวคิดเรื่องผลการปฏิบัติงาน	28
2.5 การพัฒนาสมมติฐาน	33
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	41
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	41

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย	49
3.5 วิธีการเก็บข้อมูล	50
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	51
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	55
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม	58
4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	62
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	62
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	66
5.1 สรุปผลการวิจัย	66
5.2 อภิปรายผล	69
5.3 ประโยชน์เชิงวิชาการและการประยุกต์ใช้ทางการบริหารจัดการ	72
5.4 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป	73
รายการอ้างอิง	75
ประวัติผู้เขียน	106

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 จำนวนพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ณ วันที่ 30 กันยายน 2562	42
ตารางที่ 2 ขนาดตัวอย่างพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากรที่ใช้ในการวิจัย	44
ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรง (Cronbach's alpha coefficient) ...	49
ตารางที่ 4 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย.....	50
ตารางที่ 5 ขนาดความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน	53
ตารางที่ 6 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	56
ตารางที่ 7 แสดงระดับความคิดเห็นของการกั้นแกลิ่งในที่ทำงาน	58
ตารางที่ 8 แสดงระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	60
ตารางที่ 9 แสดงระดับความคิดเห็นของผลการปฏิบัติงาน	61
ตารางที่ 10 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson' correlation coefficient)	62
ตารางที่ 11 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของการกั้นแกลิ่งในที่ทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงาน.....	63
ตารางที่ 12 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของการกั้นแกลิ่งในที่ทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	64
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	67
ตารางที่ 14 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน	68

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	40
ภาพที่ 2 แสดงสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานระหว่างตัวแปร	65



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานภายในองค์กร ไม่ว่าจะองค์กรนั้นจะเป็นองค์กรที่มีเป้าหมายในการมุ่งแสวงหากำไรสูงสุด หรือแม้กระทั่งองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรก็ตาม ล้วนต้องพึ่งพาปัจจัยในการบริหารหลายปัจจัยประกอบกันเพื่อให้เกิดกิจกรรมที่องค์กรคาดหวังที่มุ่งสู่ผลสำเร็จขององค์กร โดยปัจจัยพื้นฐานเหล่านั้นประกอบด้วย ทรัพยากรมนุษย์ (Man) เงินทุน (Money) วัสดุหรืออุปกรณ์ (Material) เครื่องจักร (Machine) และวิธีการปฏิบัติงาน (Method) โดยทรัพยากรมนุษย์นั้น ถือเป็นตัวแปรหลักที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรที่สามารถก่อให้เกิดคุณค่าต่อองค์กร ทำให้องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาตนเองทั้งในด้านขีดความสามารถของทรัพยากรบุคคลให้มีคุณค่า มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถ รวมถึงสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีต่อการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดี สามารถใช้ความรู้ความสามารถในการสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นำพาองค์กรให้อยู่รอดภายใต้ยุคโลกาภิวัตน์ ตามพลวัตรของสภาพแวดล้อม ตัวพนักงานเองนั้นก็ต้องพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ทำให้มีความจำเป็นต้องแข่งขันกันเองภายในหน่วยงาน อย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ การปฏิบัติงานในองค์กร พนักงานย่อมต้องมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน จึงไม่อาจหลีกเลี่ยงการกระทบกระทั่ง ความไม่ลงรอย ซึ่งอาจส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ ดังเช่นการกลั่นแกล้งในที่ทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ของพนักงานทั้งในระดับเดียวกัน หรือระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ที่อาจส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานเพียงเล็กน้อย หรืออาจเป็นปัญหาลูกกลมใหญ่โต ส่งผลในแง่ลบต่อองค์กรโดยรวม

ในปี ค.ศ. 1970 Dan Olweus เป็นผู้ริเริ่มศึกษาปัญหาการกลั่นแกล้งหรือการรังแกกัน (Bullying or Victimization) โดยผลการศึกษาของเขาได้รับการตีพิมพ์ในหนังสือภาษาสวีเดนในปี ค.ศ. 1973 และในสหรัฐอเมริกาในปี ค.ศ. 1978 เขาระบุว่าการรังแกกันหมายถึง การตกอยู่ในสถานการณ์ที่ถูกคุกคามซ้ำ ๆ ในระยะเวลาหนึ่งด้วยการกระทำในเชิงลบจากผู้กระทำคนเดียวหรืออาจเป็นกลุ่ม โดยผู้ที่เผชิญกับการกระทำเชิงลบมีความยากลำบากในการปกป้องตัวเอง การกระทำในเชิงลบเหล่านั้น คือการจงใจสร้างความเสียหายหรือพยายามทำร้ายหรือทำให้ผู้อื่นรู้สึกไม่สบายใจ หรือพฤติกรรมก้าวร้าวนั่นเอง นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีลักษณะของความไม่สมดุลกันของอำนาจปรากฏอยู่ด้วย โดยพฤติกรรมมารังแกกันมีหลายรูปแบบ ครอบคลุมถึง 1) การ

รังแกโดยวาจา โดยใช้คำพูดทำร้ายจิตใจ เหยียดหยามหรือล้อเลียน 2) การรังแกกันโดยการทำร้ายร่างกาย เช่น การชก เตะ ตบ ตี ทูป ช่วน ผลักแรง ๆ ชังไว้ในห้องหรือจำกัดการเคลื่อนไหว 3) การเพิกเฉย ละเลย หรือถูกกีดกันไม่ให้เข้ากลุ่มเพื่อน 4) การปล่อยข่าวลือที่ทำให้เสียหาย หรือสร้างเรื่องโกหกที่ทำให้คนอื่นไม่ชอบ 5) การคุกคามทางเพศ และ 6) การรังแกกันผ่านไซเบอร์ (Olweus, 1993, อ้างถึงใน สุภาวดี เจริญวานิช, 2560) ต่อมาในปี ค.ศ. 1970 Heinz Leymann ได้บัญญัติศัพท์ "Mobbing" เพื่อแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างจาก "Bullying" ที่มีความหมายเหมือนกับการกลั่นแกล้งในโรงเรียน โดย "Mobbing" หมายถึง การกระทำอันไม่เป็นมิตรและผิดจริยธรรม โดยบุคคลหนึ่งหรือหลายคนไปยังบุคคลหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีกรณีที่เป็นกรกลั่นแกล้งร่วมกันของทั้ง 2 ฝ่าย จนกว่าอีกฝ่ายจะกลายเป็นผู้แพ้ ซึ่งการกระทำเหล่านี้เกิดขึ้นบ่อยครั้ง เกือบทุกวัน อาจยาวนานเป็นเวลายาวนานน้อยถึงหกเดือน ด้วยความถี่และระยะเวลาที่ส่งผลให้ผู้ถูกกระทำเกิดความทุกข์ทางจิตใจและทางสังคม นอกจากนี้ Andrea Adams นักข่าวชาวอังกฤษยังบัญญัติศัพท์ "Workplace bullying" ขึ้นในปี ค.ศ.1970 เป็นครั้งแรกในระหว่างการจัดรายการวิทยุ ซึ่งดึงดูดความสนใจของนักวิจัยให้เริ่มคิดถึงประเด็นนี้มากขึ้น

ปัจจุบัน ทั้งในระดับสถานศึกษา ในโลกไซเบอร์ รวมถึงในสถานประกอบการภาครัฐและภาคเอกชน ปัญหาการกลั่นแกล้งเป็นปัญหาทางสังคมที่สำคัญและเริ่มส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตในสังคมอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ การล่วงละเมิดในสถานที่ทำงานส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและมีผลกระทบต่อสุขภาพต่อผู้ที่ตกเป็นเหยื่อ (Henning et al., 2017) และอาจก่อให้เกิดผลเสียอันร้ายแรงตามมา ยกตัวอย่างเช่น เหตุการณ์ที่อาจารย์ในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในประเทศไทย ก่อเหตุยิงอาจารย์เพื่อนร่วมงานเสียชีวิต 2 ราย และยิงตัวตายในภายหลัง สาเหตุจากความไม่ลงรอยกัน (ไทยรัฐออนไลน์, 2559) อีกตัวอย่างหนึ่งเป็นการใช้คำพูดเชิงด่าทอเพื่อนร่วมงานในทางเสียหาย จนทำให้เพื่อนร่วมงานในห้องเดียวกันที่ไต่ถามไม่พอใจ กลับบ้านไปเล่าให้สามีฟัง สามีจึงเข้ามาทำร้ายร่างกายเพื่อนร่วมงานในสำนักงานเทศบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา (มติชนออนไลน์, 2563) เป็นต้น จากงานวิจัยของ Devonish (2013) พบว่า การกลั่นแกล้งในที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน โดยเป็นแรงกดดันที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เช่น พนักงานที่ถูกกลั่นแกล้งในที่ทำงาน สามารถได้รับผลกระทบทางจิตใจทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Marie et al. (2010) พบว่า การกลั่นแกล้งในที่ทำงานมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก โดยการสร้างความเสียหายต่อเหยื่อหรือเป้าหมายทั้งทางตรงและทางอ้อม อีกทั้งอาจนำไปสู่ภาวะซึมเศร้าในการทำงาน ความวิตกกังวล ความ

ไม่พึงพอใจในงาน และการสร้างสภาพแวดล้อมเชิงลบในการทำงาน ทั้งนี้หากมีการบริหารจัดการ ควบคุมดูแลที่ไม่เหมาะสมก็จะยิ่งทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดี การลดลงของการปฏิบัติงานและ การขาดงานเพิ่มขึ้นอีกด้วย (Mardanov & Cherry, 2018) นอกจากนี้ การกลั่นแกล้งในที่ทำงานยัง ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยเช่นกัน งานวิจัยของ Muhammad et al. (2018) พบว่า การกลั่นแกล้งในที่ทำงานส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมที่ไม่พึง ประสงค์ในการทำงานซึ่งสามารถลดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อีกทั้งพฤติกรรมความเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร จะถูกลดทอนลงจากการตกเป็นเหยื่อของการถูกกลั่นแกล้งในที่ทำงานจาก เพื่อนร่วมงานที่มีความเชี่ยวชาญในการทำงานที่สูง (Aquino & Bommer, 2003) แต่เมื่อการกลั่น แกล้งในที่ทำงานลดลง จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานสูง ในขณะที่พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรจะเพิ่มขึ้น (Khalique et al., 2018)

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานกระทำขึ้นในองค์กร สังกัดองค์กร เป็นสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ไม่ได้ถูก มองว่า เป็นบทบาทหน้าที่ หรือเป็นส่วนหนึ่งของงาน ไม่ได้มีผลตอบแทนอย่างเป็นทางการเป็นรางวัล (Bateman & Organ, 1983) ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างแรงจูงใจใน การอยากอยู่กับองค์กรต่อไป ต้องการเห็นองค์กรพัฒนา เจริญเติบโตไปในทางที่ดีขึ้น การปฏิบัติที่เป็น มิตรกับพนักงานควรนำมาใช้ในองค์กร เพื่ออำนวยความสะดวกในการก่อตัวของการสร้างเครือข่าย และการพัฒนาทุนทางสังคม ซึ่งเป็นทรัพยากรในสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กร (Basu et al., 2016) เมื่อพนักงานรู้สึกว่าจะได้รับการดูแล การเป็นที่ยอมรับ และการเห็นคุณค่าจาก หัวหน้างานและผู้บริหารระดับสูง ความมุ่งมั่นของพวกเขามีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นและพวกเขารู้สึกว่า จำเป็นต้องตอบสนองด้วยพฤติกรรมที่มีบทบาทพิเศษในองค์กร ดังเช่นพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร ซึ่งในที่สุดจะกระตุ้นให้มีส่วนร่วมกับงาน ทีม และองค์กรมากขึ้น (W.-L. Wu & Lee, 2017) จากงานวิจัยของ Basu et al. (2016) ชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมี อิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการด้านการรักษาพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้อง กับงานวิจัยของ Ayu et al. (2019) ซึ่งพบว่าพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีส่วนช่วยใน การส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ผลการปฏิบัติงาน (Job performance) หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้คนทำขึ้น เพื่อบรรลุเป้าหมาย ของงาน หน้าที่ของตน หรือเป้าหมายขององค์กร Campbell (1990) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจาก พฤติกรรมของคนในองค์กร เป็นสิ่งที่องค์กรคาดหวังที่จะได้รับจากพนักงานบุคคลเดียวหรือหลายๆ

บุคคล ซึ่งผลการปฏิบัติงานนั้นอาจเกิดจากความสามารถ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล หรืออาจเป็นพฤติกรรมอื่น ๆ ที่สามารถสนับสนุนหรือลดทอนผลการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์กรได้ องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มักทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจ ทำให้มีการทุ่มเทแรงกายแรงใจ มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร นอกจากนี้ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ยังมีความสำคัญต่อองค์กรในการเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น ในสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันที่สูง (J. Koralege & Kankanamge Priyashantha, 2019) ทั้งนี้ในยุคที่เต็มไปด้วยการแข่งขันนี้ ผลการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลในองค์กร มีความจำเป็นที่จะต้องเพิ่มขึ้นตามความพยายามขององค์กรในการต้องการปรับปรุง พัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร เพื่อให้สามารถดำรงอยู่และมีความสามารถในการแข่งขัน (Caesens et al., 2017)

มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นสถาบันอุดมศึกษา มีหน้าที่โดยตรงเกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นผลิตบัณฑิต ทั้งในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก โดยมีหน่วยงานภายในและคณะวิชา ทำหน้าที่สนับสนุนและบริหารจัดการ การเรียนการสอน การบริการวิชาการ การวิจัย และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ ทรัพยากรบุคคลภายในมหาวิทยาลัยดังเช่นพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยส่งเสริม ขับเคลื่อนให้การดำเนินงานทุกขั้นตอนภายในมหาวิทยาลัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย การพัฒนาพนักงานให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในด้านต่าง ๆ ให้เกิดความทุ่มเท สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ จึงเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย จะเห็นได้ว่าการถูกกลั่นแกล้งในที่ทำงานทำลายความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน จึงควรได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพจากผู้นาองค์กร (Ahmad et al., 2020) โดยองค์กรจะต้องทำความเข้าใจ รวมถึงตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาการกลั่นแกล้งที่ทำงาน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ผ่านปัจจัยสำคัญคือ ผลปฏิบัติงาน ในการทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

จากที่กล่าวมาข้างต้น ประกอบกับ เนื่องจากที่ผ่านมานั้น มหาวิทยาลัยศิลปากร ยังไม่มีการศึกษาในประเด็นของ ปัญหาการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน (Workplace bullying) พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior) ของพนักงานสายสนับสนุนในองค์กรมาก่อน ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจในการศึกษาความสัมพันธ์ของการกลั่นแกล้งกันในที่ทำงาน พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายสนับสนุน

มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังว่า องค์กรต่าง ๆ จะตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการกับพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ ดังเช่นการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน และตระหนักถึงความสำคัญของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่อาจส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์กร โดยนำผลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ ไปประยุกต์ใช้เพื่อการบริหารจัดการองค์กรและการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน ระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตที่สำคัญไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงาน
2. การศึกษาในครั้งนี้ มีขอบเขตด้านประชากรคือ พนักงานสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยศิลปากร
3. การศึกษาในครั้งนี้ มีขอบเขตด้านตัวแปร ได้แก่ การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน (Workplace bullying) พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior) และผลการปฏิบัติงาน (Job performance)

4. การศึกษาในครั้งนี้ กำหนดขอบเขตด้านพื้นที่คือ มหาวิทยาลัยศิลปากร

5. การศึกษาในครั้งนี้กำหนดขอบเขตด้านระยะเวลาตั้งแต่เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2564 รวมระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าทั้งสิ้น 12 เดือน

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยศึกษาจากระดับและผลกระทบต่อพนักงานในองค์กรและประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ทางวิชาการ โดยเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งในที่ทำงานดังต่อไปนี้

1. ประโยชน์ทางวิชาการ

การศึกษานี้มุ่งทดสอบปัจจัยในองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยที่ผลการศึกษาจะช่วยขยายและเพิ่มเติมแนวคิดเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงาน ในบริบทขององค์กรภาครัฐในประเทศไทย ซึ่งจากผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าปัจจัยการกลั่นแกล้งในที่ทำงานที่ผู้วิจัยศึกษานั้น ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญ

2. ประโยชน์ทางการบริหารจัดการ

ในการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยศึกษาจากระดับและผลกระทบต่อพนักงานในองค์กรและประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ทางการบริหารจัดการที่องค์กรไม่ใช่เพียงภาครัฐเท่านั้น แต่รวมถึงองค์กรภาคเอกชนที่สามารถตระหนักรับรู้และนำไปปรับใช้ภายในองค์กร เพื่อการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

2.1 องค์กรสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมการตระหนักรับรู้ถึงผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน และช่วยให้สามารถบริหารจัดการ รวมทั้งการวางแผนทาง

ในการพัฒนากิจกรรมส่งเสริมการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในระดับต่าง ๆ เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดปัญหา รวมถึงบรรเทาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นอันเป็นผลพวงสืบเนื่องจากการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน

2.2 องค์กรสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริหารทรัพยากรบุคคลและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.3 องค์กรสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการตระหนักถึงปัจจัยเหตุต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อวางมาตรการในการบริหารจัดการ ควบคุม ดูแล และส่งเสริมการพัฒนาพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์กรต่อไป

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยศิลปากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทพนักงานประจำ พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทพนักงานชั่วคราว ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างมหาวิทยาลัยประเภทลูกจ้างประจำ ลูกจ้างมหาวิทยาลัยประเภทลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานสนับสนุนสายวิชาการ ทั้งในวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ วิทยาเขตวังท่าพระ สำนักงานอธิการบดี ตลิ่งชัน วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี และเมืองทองธานี

การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน (Workplace bullying) หมายถึง พฤติกรรมเบียดเบียนในทางลบที่เกิดขึ้นในองค์กร เกิดขึ้นเมื่อบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลในที่ทำงาน ถูกบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งอาจเป็นทั้งเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ยัดเยียดพฤติกรรมก้าวร้าว ความไม่สุภาพ การกดขี่ข่มเหง การล่วงละเมิด การข่มขู่ทั้งทางวาจาและไม่ใช้ทางวาจา(ทางกายภาพ) ในระยะเวลาหนึ่ง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อก่อให้เกิดความบาดเจ็บทางจิตใจหรือทางกาย ซึ่งเหยื่อไม่สามารถหลบหนีจากสถานการณ์เช่นนั้นได้ ส่งผลให้เกิดความทุกข์ทางจิตใจและทางสังคม

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานกระทำขึ้นในหลายรูปแบบด้วยความสมัครใจ ไม่ได้มีมองว่าเป็นบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ไม่ได้มีผลตอบแทนอย่างเป็นทางการเป็นรางวัล ซึ่งสามารถช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรได้

ผลการปฏิบัติงาน (Job performance) หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมของคนในองค์กร เป็นสิ่งที่องค์กรคาดหวังจากบุคคลเดียวกันหรือหลายๆบุคคล สามารถสนับสนุนหรือลดทอนผลการปฏิบัติงานโดยรวมและเป้าหมายขององค์กรได้



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ “ผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร” จากตำรา วารสาร บทความทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ มาสรุปเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

- 2.1 พนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยศิลปากร
- 2.2 แนวคิดเรื่องการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน (Workplace bullying)
- 2.3 แนวคิดเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior)
- 2.4 แนวคิดเรื่องผลการปฏิบัติงาน (Job performance)
- 2.5 การพัฒนาสมมติฐาน
- 2.6 กรอบแนวความคิด

2.1 พนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากร ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2559 หมวดที่ 2 สายงานตำแหน่งและคุณสมบัติของพนักงานมหาวิทยาลัย ระบุว่า พนักงานมหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 3 สาย ดังนี้

1. พนักงานมหาวิทยาลัยสายบริหาร
2. พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ
3. พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้
 - 1) กลุ่มหัวหน้างาน
 - 2) กลุ่มปฏิบัติการ สำหรับผู้ได้รับการบรรจุแต่งตั้งด้วยวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

3) กลุ่มปฏิบัติงาน สำหรับผู้ได้รับการบรรจุแต่งตั้งด้วยวุฒิการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพขึ้นไปแต่ไม่ถึงปริญญาตรี

ทั้งนี้ ประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่อง กำหนดตำแหน่งและมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของพนักงานมหาวิทยาลัย และประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่อง กำหนดตำแหน่งและมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของพนักงานมหาวิทยาลัย (ฉบับที่ 2) กำหนดตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ได้แก่

1. กลุ่มหัวหน้างาน ได้แก่ ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง ผู้ช่วยเลขานุการคณะ หรือผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยงานภายในที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่ากอง หัวหน้างาน หรือตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานย่อยที่มีฐานะเทียบเท่างาน

2. กลุ่มอื่นที่ไม่ใช่หัวหน้างาน ได้แก่

2.1 กลุ่มตำแหน่งที่ปรึกษา ดังต่อไปนี้

2.1.1 ที่ปรึกษาส่วนงาน

2.1.2 ที่ปรึกษาหน่วยงานภายในระดับกอง

2.2 กลุ่มปฏิบัติการ และกลุ่มปฏิบัติงาน มีชื่อตำแหน่งดังต่อไปนี้

2.2.1 กลุ่มปฏิบัติการ

2.2.1.1 นักคอมพิวเตอร์

2.2.1.2 พยาบาล

2.2.1.3 เกษัชกร

2.2.1.4 นักวิทยาศาสตร์

2.2.1.5 สถาปนิก

2.2.1.6 นักการเงิน

2.2.1.7 นักบัญชี

2.2.1.8 นักตรวจสอบภายใน

2.2.1.9 นิติกร

2.2.1.10 นักวิชาการอุดมศึกษา

2.2.1.11 นักวิจัย

2.2.1.12 บรรณารักษ์

2.2.1.13 วิศวกร

2.2.1.14 ผู้ช่วยสอน

2.2.1.15 นักวิชาการประมง

2.2.1.16 นักวิชาการเกษตร

2.2.1.17 นักวิชาการสัตวบาล

2.2.1.18 นักพืชสวน

2.2.1.19 นักจิตวิทยาและการแนะแนว

2.2.1.20 นักเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2.1.21 นายช่าง

2.2.1.22 นักวิชาการสาธารณสุข

2.2.1.23 นักวิชาการโรงแรม

2.2.2 กลุ่มปฏิบัติงาน

2.2.2.1 ผู้ปฏิบัติงานช่าง

2.2.2.2 ผู้ปฏิบัติงานวิทยาศาสตร์

2.2.2.3 ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป

2.2.2.4 ผู้ปฏิบัติงานการโรงแรม

2.2 แนวคิดเรื่องการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน

2.2.1 ความหมายของการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน (Workplace bullying) พบว่า มีนักวิชาการ รวมถึงผลงานการวิจัย ได้ให้ความหมายไว้ มีรายละเอียดดังนี้

H Leymann (1990) ได้นิยามความหมายของการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน ว่าหมายถึง การกระทำอันไม่เป็นมิตรและผิดจริยธรรม โดยบุคคลหนึ่งหรือหลายคนไปยังบุคคลหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีกรณีที่เป็นกรกลั่นแกล้งร่วมกันของทั้ง 2 ฝ่าย จนกว่าอีกฝ่ายจะกลายเป็นผู้แพ้ ซึ่งการกระทำเหล่านี้เกิดขึ้นบ่อยครั้ง เกือบทุกวัน อาจยาวนานเป็นเวลายาวน้อยถึงหกเดือน ด้วยความถี่และระยะเวลาที่ส่งผลให้ผู้ถูกรกระทำเกิดความทุกข์ทางจิตใจและทางสังคม

Björkqvist et al. (1994) ได้นิยามความหมายของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานว่าหมายถึง การกระทำที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อก่อให้เกิดความบาดเจ็บทางจิตใจ บางครั้งก็เป็นความเจ็บปวดทางกาย โดยมุ่งไปที่บุคคลเพียงคนเดียวหรือหลายคนให้ไม่สามารถปกป้องตนเองได้ จึงกล่าวได้ว่าเป็นการคุกคามประเภทหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ตกอยู่ใต้การกระทำเหล่านี้ตกเป็นเหยื่อ การกระทำนี้อาจเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ แต่รุนแรงมาก หรืออาจจะรุนแรงน้อยแต่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลา ยาวนาน

ในทางทฤษฎี Keashly (1998) ได้ระบุคุณลักษณะของการกลั่นแกล้งไว้ 7 คุณลักษณะ ดังนี้

1. เป็นความประพฤติทางวาจาและไม่ใช้ทางวาจา (ทางกายภาพ)
2. เป็นการกระทำในรูปแบบซ้ำ ๆ ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง
3. เป็นพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์
4. เป็นการละเมิดมาตรฐานการปฏิบัติตนที่เหมาะสมต่อผู้อื่นหรือละเมิดสิทธิส่วนบุคคล
5. มีจุดมุ่งหมายเพื่อคุกคามหรือทำให้เป้าหมายบาดเจ็บ
6. มีเจตนาในการกระทำ
7. เกี่ยวข้องกับความแตกต่างของระดับอำนาจระหว่างผู้กระทำและเป้าหมาย

Einarsen (1999) ได้นิยามความหมายของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานว่าหมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลหนึ่งในที่ทำงานถูกยึดเยียดพฤติกรรมก้าวร้าวจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา

ตั้งแต่หนึ่งคนขึ้นไป เป็นระยะเวลาสั้น ในลักษณะการตีตราเหยื่อและทำให้เกิดบาดแผลทางจิตใจอย่างรุนแรง ซึ่งเหยื่อไม่สามารถปกป้องตัวเองหรือหลบหนีจากสถานการณ์เช่นนั้นได้

Einarsen et al. (2003) ได้นิยามความหมายของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานว่าหมายถึง การล่วงละเมิด การคุกคาม การกีดกันทางสังคม หรือการกระทำที่ส่งผลเสียต่องานของผู้อื่น ที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง กระบวนการนี้จะทวีความรุนแรงขึ้นเมื่อผู้ถูกรกระทำมีสถานะที่ด้อยกว่า ความขัดแย้งไม่สามารถเรียกว่าการกลั่นแกล้งได้ หากทั้งสองฝ่ายมีสถานะที่เท่ากัน

Bulutlar and Öz (2009) ได้นิยามความหมายของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานว่าหมายถึง พฤติกรรมทางลบที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ อย่างเป็นระบบในช่วงเวลาหนึ่ง โดยที่เป้าหมายมีเหตุผลบางประการที่ไม่สามารถป้องกันตนเองได้

Hershcovis (2011) ได้นิยามความหมายของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานว่าหมายถึง รูปแบบหนึ่งของพฤติกรรมเบี่ยงเบนในองค์กร เช่นเดียวกับในสังคมและในโรงเรียน ปรากฏให้เห็นในรูปแบบของความไม่สุภาพ การกดขี่ข่มเหง การบ่อนทำลายทางสังคม การล่วงละเมิด การข่มขู่ และแม้กระทั่งการกลั่นแกล้งกันเป็นกลุ่ม

D'Cruz and Noronha (2015) ได้นิยามความหมายของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานว่าหมายถึง พฤติกรรมในทางลบทั้งที่เห็นได้ชัดหรือไม่อาจเห็นได้ชัดเจน ครอบคลุมถึงความก้าวร้าว ความเป็นปรีกัษ การข่มขู่ และการทำให้ได้รับบาดเจ็บ โดยปกติแล้ว การกระทำอันไม่พึงประสงค์เหล่านี้จะกระทำโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง ต่อบุคคลอื่นหรือกลุ่มบุคคลอื่น ทั้งในที่ทำงาน พื้นที่ส่วนตัว และพื้นที่สาธารณะในรูปแบบจริงและรูปแบบเสมือน

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ดังนี้ การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน หมายถึง พฤติกรรมเบี่ยงเบนในทางลบที่เกิดขึ้นในองค์กร เกิดขึ้นเมื่อบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลในที่ทำงาน ถูกบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งอาจเป็นทั้งเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ยั่วยุพฤติกรรมก้าวร้าว ความไม่สุภาพ การกดขี่ข่มเหง การล่วงละเมิด การข่มขู่ทั้งทางวาจาและไม่ใช้ทางวาจา(ทางกายภาพ) ในระยะเวลาหนึ่ง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อก่อให้เกิดความบาดเจ็บทางจิตใจหรือทางกาย ซึ่งเหยื่อไม่สามารถหลบหนีจากสถานการณ์เช่นนั้นได้ ส่งผลให้เกิดความทุกข์ทางจิตใจและทางสังคม

2.2.2 องค์ประกอบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน (Workplace bullying) พบว่า มีนักวิชาการ รวมถึงผลงานการวิจัย ได้ระบุประเภทของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานไว้ มีรายละเอียดดังนี้

Rayner and Hoel (1997) กล่าวว่า โดยทั่วไปแล้ว การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน สามารถแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. การคุกคามสถานะทางวิชาชีพ (Threat to professional status) เช่น การดูถูกดูแคลน ความคิดเห็น การดูถูกเหยียดหยามในที่สาธารณะ การถูกกล่าวหาว่าขาดความพยายาม
2. การคุกคามสถานะส่วนตัว (Threat to personal standing) เช่น การเรียกชื่อ การดูหมิ่น การข่มขู่ การลดคุณค่าโดยอ้างถึงอายุ
3. ความโดดเดี่ยว (Isolation) เช่น สภาวะโดดเดี่ยวทางสังคม การถูกขัดขวางไม่ให้ได้รับโอกาสต่าง ๆ
4. การทำงานหนักเกินไป (Overwork) เช่น ได้รับแรงกดดันเกินควร กำหนดเวลาในการทำงานให้สำเร็จที่ไม่เหมาะสม การถูกรบกวนโดยไม่จำเป็น
5. ความไม่มั่นคง (Destabilization) เช่น ไม่ได้รับเครดิตเมื่อทำงานสำเร็จ การย่ำเตือนถึงความผิดพลาด ความล้มเหลวซ้ำ ๆ

นอกจากนี้ Einarsen (1999) ได้จัดประเภทพฤติกรรมการกลั่นแกล้ง ไว้ 5 ประเภท ดังนี้

1. การกลั่นแกล้งที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งอาจรวมถึงการเปลี่ยนงานหรือการทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปโดยยาก
2. สภาวะโดดเดี่ยวทางสังคม (Social isolation)
3. การโจมตีหรือการโจมตีเรื่องส่วนตัวด้วยการเยาะเย้ย ดูถูก ซุบซิบ นินทา
4. การใช้คำพูดวิพากษ์วิจารณ์ ตะโกนใส่ หรือทำให้อับอายในที่สาธารณะ
5. การใช้ความรุนแรงและการคุกคามทางร่างกาย

Angela Browne, 2008, อ้างถึงใน Nova Scotia Health Authority (2010) ได้กล่าวว่า การกลั่นแกล้งในที่ทำงานมีหลายรูปแบบ เช่น

1. การคว่ำบาตร (Ostracism)
2. การวิพากษ์วิจารณ์ที่มากเกินไป
3. การไม่จัดสรรภาระหน้าที่และความรับผิดชอบให้
4. การปฏิเสธการเข้าถึงผลประโยชน์และสิทธิพิเศษที่คนอื่น ๆ ได้รับ
5. การไม่ให้เครดิตในความสำเร็จใด ๆ

Bulutlar and Öz (2009) ได้แบ่งรูปแบบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานไว้ 4 รูปแบบ ดังนี้

1. การโจมตีเรื่องส่วนบุคคล (Personal attacks) ด้วยคำพูดที่ไม่เหมาะสม
2. การทำร้ายร่างกาย (Physical threats)
3. การกลั่นแกล้งที่เกี่ยวข้องกับงาน (Work-related bullying)
4. การถูกประเมินค่าต่ำเกินไป (Underestimation) หรือการละเลยความสามารถที่แท้จริง

Harvey et al. (2009) ได้แบ่งประเภทของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานไว้ 5 ประเภท ดังนี้

1. การถูกเรียกชื่อ (Name-calling) ในที่สาธารณะ
2. การเป็นแพะรับบาป (Scapegoating) โดยถูกโยนความผิดให้กับคนเพียงคนเดียวหรือกลุ่มบุคคลในองค์กร
3. การเพิ่มแรงกดดัน (Work pressure) ต่อบุคคลเพียงคนเดียวหรือกลุ่มบุคคลเกินกว่าระดับความคาดหวังของบุคคลอื่นในองค์กร

4. การล่วงละเมิดทางเพศ (Sexual harassment) จากผู้ที่มีอำนาจมากกว่า
5. การทำร้ายร่างกาย (Physical abuse) ต่อบุคคลเพียงคนเดียวหรือกลุ่มบุคคลในองค์กร

Nova Scotia Health Authority (2010) ยังให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า การคว่ำบาตร (Ostracism) เป็นรูปแบบหนึ่งของการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน ซึ่งทำให้ได้รับบาดเจ็บทางจิตใจในระยะยาวและในทันที และเป็นรูปแบบการกลั่นแกล้งที่มักถูกเลือกกระทำด้วยเหตุผลสองประการ คือ ประการแรกมันทรงพลัง และประการที่สองผู้กระทำสามารถหลีกเลี่ยงได้และสามารถปฏิเสธได้อย่าง

ง่ายตาย เนื่องจากค่อนข้างยากที่เหยื่อจะระบุได้ว่าตนเองได้รับการเพิกเฉย ซึ่งแตกต่างจากการถูกรบกวนด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษรหรือการคุกคามทางกายภาพ นอกจากนี้การเหยียดเพศมักเป็นส่วนหนึ่งของของการคว่ำบาตรเพื่อลดทอนคุณค่าและการมีอยู่ของบุคคลในที่ทำงาน การล่วงละเมิดประเภทนี้เป็นเรื่องราวทางที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและมักกระทำโดยมีเจตนาเพียงอย่างเดียวคือเพื่อปลดหรือผลักดันบุคคลนั้นออกจากตำแหน่ง

2.2.3 ปัจจัยเหตุของการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน

Felson and Tedeschi (1993) กล่าวว่า การวิจัยเชิงประจักษ์ถึงสาเหตุของการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน ซึ่งคนส่วนใหญ่มองว่าพฤติกรรมของตัวเอวเองนั้น เป็นสิ่งถูกกฎหมายและมีศีลธรรม สามารถระบุได้ 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. บุคลิกภาพของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อ
2. ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาสังคม (Psychosocial factors)

H. Leymann (1993) กล่าวว่า จากการสัมภาษณ์ผู้ตกเป็นเหยื่อ พบว่าปัจจัยเหตุที่ทำให้เกิดการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน ได้แก่

1. การออกแบบงานมีความบกพร่อง
2. ความบกพร่องในพฤติกรรมของความเป็นผู้นำ
3. ตำแหน่งที่เปิดเผยทางสังคมของผู้เสียหาย
4. หน่วยงานมีมาตรฐานทางศีลธรรมที่ตกต่ำ

นอกจากนี้ Srivastava and Dey (2020) ได้ระบุว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกลั่นแกล้งในที่ทำงานมี 3 ประเภท

1. ลักษณะบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล (Personality traits)
2. พฤติกรรมและปฏิสัมพันธ์ของแต่ละบุคคล (Individual behavior and interactions)
3. องค์กรหรือบริบทการทำงาน (Work organization or context)

2.2.4 ผลกระทบจากการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน

สำหรับผลกระทบจากการกลั่นแกล้งในที่ทำงานนั้น H Leymann (1990) อธิบายว่าผลกระทบที่เกิดจากการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน ทั้งที่ได้รับการยืนยันทางการแพทย์และยังไม่ได้ได้รับการยืนยัน แต่มีผลร้ายแรง มี 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านสังคม (Socially) ทำให้เกิดความโดดเดี่ยวทางสังคม การถูกตีตรา การออกจากงาน โดยสมัครใจ การปรับตัวเข้ากับสังคมไม่ได้
2. ด้านสังคมและจิตวิทยา (Social-psychological) ทำให้สูญเสียความสามารถในการจัดการกับปัญหา
3. ด้านจิตวิทยา (Psychological) เกิดความสิ้นหวัง รู้สึกหมดหนทาง โกรธแค้นที่ไม่ได้รับการเยียวยาทางกฎหมาย เกิดความวิตกกังวล และหมดอาลัยตายอยาก
4. ด้านอาการทางจิตและจิตเวช (Psychosomatic and psychiatric) เกิดภาวะซึมเศร้า สมาธิสั้น รู้สึกถูกบีบบังคับ เกิดความเจ็บป่วยทางจิต และการฆ่าตัวตาย

Srivastava and Dey (2020) ได้สรุปผลกระทบจากการกลั่นแกล้งในที่ทำงานไว้ว่า ผลที่ตามมาอาจมีทั้งต่อตัวบุคคลและต่อองค์กร โดยผลกระทบต่อตัวบุคคล เช่น เกิดความวิตกกังวล เกิดภาวะซึมเศร้า เกิดอารมณ์เชิงลบ มีการแสดงความโกรธแค้น มีปัญหาการนอนไม่หลับ มีความเหนื่อยล้า และมีแนวโน้มที่จะประสบกับความเหนื่อยหน่ายในงานเนื่องจากความเครียดที่สูงขึ้น ในขณะที่ผลกระทบต่อองค์กร คือ การขาดงานที่มากขึ้น ประสิทธิภาพของงานลดลง ขวัญกำลังใจของพนักงานลดลง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรลดลง ความพึงพอใจของพนักงานลดลง ความคิดสร้างสรรค์ลดลง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรลดลง การลาออกจากงานเพิ่มขึ้น และพฤติกรรมการต่อต้านการทำงานเพิ่มมากขึ้น

จิระพงศ์ เรืองกุล (2560) ได้สรุปผลกระทบจากการกลั่นแกล้งในที่ทำงานไว้ดังนี้

1. ผลกระทบต่อการทำงาน พบว่าพนักงานมักมีการขาดงาน เป้าหมายในงาน ความสามารถในการคิดการตัดสินใจ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันและผลการปฏิบัติงานลดลง
2. ผลกระทบต่อสุขภาพ พบว่ามีผลกระทบต่อภาวะทางจิต มักปรากฏให้เห็นปัญหาสุขภาพจิต เกิดภาวะป่วยทางจิตจากเหตุการณ์รุนแรง (Post-traumatic Stress Disorder: PTSD) และมีความคิดที่จะฆ่าตัวตาย

3. ผลกระทบต่อคุณลักษณะทางเจตคติ พบว่าพนักงานวิตกกังวล เกิดความกลัว ความซึมเศร้า โหมโห่ร้าย ไม่มีแรงจูงใจและไม่มีความมั่นใจในตัวเอง

4. ผลกระทบต่อผลิตภาพ พบว่าพนักงานรู้สึกเครียด วิตกกังวล ทำงานไม่เสร็จตามกำหนด มีแนวโน้มที่จะมีความคิดสร้างสรรค์ลดลงและเกิดความผิดพลาดในการทำงานบ่อยครั้งขึ้น ทำให้มีการขาดงานและผลการปฏิบัติงานลดลง

5. ผลกระทบต่อต้นทุนขององค์กร พบว่าองค์กรมีค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของพนักงาน มีการเบิกเงินประกันสุขภาพมากกว่าปกติ รวมถึงการที่พนักงานลาออกจากองค์กร ทำให้ต้องสรรหาพนักงานเข้ามาใหม่

6. ผลกระทบต่อวัฒนธรรมและชื่อเสียงขององค์กร พบว่าองค์กรที่ไม่ได้มีการป้องกันและแก้ปัญหา มักเกิดอันตรายในที่ทำงานบ่อยครั้ง เป็นการทำลายคุณงามความดีที่มีในองค์กร

นอกจากนี้ เจษฎา นกน้อย (2562) ได้สรุปผลกระทบจากการกลั่นแกล้งในที่ทำงานไว้ ดังนี้

1. ทำให้ความเชื่อมั่นของบุคคลลดลง โดยไม่ว่าคนนั้นจะมีความภาคภูมิใจหรือเชื่อมั่นในตนเองมากแค่ไหน เมื่อความมั่นใจลดลง จะทำให้เริ่มหมดไฟในการทำงาน รู้สึกว่าตนเองไม่มีค่า ไม่เหมาะสมกับงานที่ทำอยู่

2. ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง โดยประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง เป็นผลมาจากอัตราการขาดงานสูงขึ้น เมื่อเครียดกับงานจึงมีความต้องการที่จะลาออกมากขึ้น มีความผูกพันต่อองค์กรลดลง

3. ทำให้พนักงานรู้สึกว่าสถานที่ทำงานไม่ปลอดภัย กลัวการต้องไปทำงาน ไม่ใช่เพราะงานยากหรือกดดัน แต่เพราะการถูกกลั่นแกล้งจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน

4. ทำให้พนักงานใส่ใจงานของตนเองน้อยลง การกลั่นแกล้งในที่ทำงานมิได้ส่งผลกระทบต่อองค์กรแค่ในส่วนของผู้ที่ถูกกลั่นแกล้งเท่านั้น แต่สำหรับพนักงานที่กลั่นแกล้งคนอื่นก็มีแนวโน้มที่จะใส่ใจในงานของตนเองน้อยลงเช่นกัน

2.2.5 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน

เมธินี สุวรรณกิจ (2560) ได้กล่าวถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกลั่นแกล้งไว้ดังนี้

ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 326 ผู้ใดใส่ความผู้อื่นต่อบุคคลที่สาม โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นนั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชัง ผู้นั้นกระทำความผิดฐานหมิ่นประมาท ต้อง

ระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (ราชกิจจานุเบกษา, 2535, 25 กุมภาพันธ์)

ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 392 ผู้ใดทำให้ผู้อื่นเกิดความกลัว หรือความตกใจ โดยการขู่เข็ญ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 397 ผู้ใดกระทำความผิดด้วยประการใด ๆ ต่อผู้อื่น อันเป็นการรังแก ข่มเหง คุกคาม หรือกระทำให้ได้รับความอับอายหรือเดือดร้อนรำคาญ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าพันบาท

ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่งเป็นการกระทำในที่สาธารณะหรือต่อหน้าธารกำนัล หรือเป็นการกระทำอันมีลักษณะส่อไปในทางที่จะล่วงเกินทางเพศ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคสองเป็นการกระทำโดยอาศัยเหตุที่ผู้กระทำความผิดมีอำนาจเหนือผู้ถูกระทำ อันเนื่องมาจากความสัมพันธ์ในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชา นายจ้าง หรือผู้มีอำนาจเหนือประการอื่น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน และปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท (ราชกิจจานุเบกษา, 2558, 13 กุมภาพันธ์)

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 420 ผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ทำต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมายให้เขาเสียหายถึงแก่ชีวิตก็ดี แก่ร่างกายก็ดี อนามัยก็ดี เสรีภาพก็ดี ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ดี ท่านว่าผู้นั้นทำละเมิดจำต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 423 ผู้ใดกล่าวหรือไขข่าวแพร่หลายซึ่งข้อความอันฝ่าฝืนต่อความจริง เป็นที่เสียหายแก่ชื่อเสียงหรือเกียรติคุณของบุคคลอื่นก็ดี หรือเป็นที่เสียหายแก่ทางทำมาหาได้หรือทางเจริญของเขาโดยประการอื่นก็ดี ท่านว่าผู้นั้นจะต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่เขาเพื่อความเสียหายอย่างใด ๆ อันเกิดแต่การนั้น แม้ทั้งเมื่อตนมิได้รู้ว่าข้อความนั้นไม่จริง แต่หากควรจะรู้ได้

ผู้ใดส่งข่าวสารอันตนมิได้รู้ว่าเป็นความไม่จริง หากว่าตนเองหรือผู้รับข่าวสารนั้นมีทางได้เสียโดยชอบในการนั้นด้วยแล้ว ท่านว่าเพียงที่ส่งข่าวสารเช่นนั้นหาทำให้ผู้นั้นต้องรับผิดชอบค่าสินไหมทดแทนไม่

2.3 แนวคิดเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.3.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior หรือ OCB) พบว่า มีนักวิชาการ รวมถึงผลงานการวิจัย ได้ให้ความหมายไว้ มีรายละเอียดดังนี้

Bateman and Organ (1983) ได้นิยามความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าหมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานกระทำขึ้นในองค์กร สังคมองค์กร เป็นสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ไม่ได้ถูกมองว่า เป็นบทบาทหน้าที่ หรือเป็นส่วนหนึ่งของงาน ไม่ได้มีผลตอบแทนอย่างเป็นทางการเป็นรางวัล

Dennis Organ and Moorman (1993) ได้นิยามความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าหมายถึง พฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนประสิทธิภาพขององค์กร เกิดขึ้นจากดุลยพินิจส่วนบุคคล ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของภาระงาน และไม่ได้มีรางวัลตอบแทน

Dennis Organ (1988) ได้นิยามความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าหมายถึง การกระทำด้วยความสมัครใจของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรได้

วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) ได้นิยามความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าหมายถึง การกระทำที่ไม่ได้เกิดจากการให้รางวัลอย่างเป็นทางการจากองค์กร แต่เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่เต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเกินกว่าบทบาทที่ตนรับผิดชอบ นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้เป็นอย่างดี

ปริญญา หล่มเหลา (2558) ได้นิยามความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าหมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่อยู่นอกเหนือไปจากบทบาทหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร และเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งบุคลากรเต็มใจที่จะปฏิบัติให้กับองค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ฐาปณี บุญยเกียรติ (2559) ได้นิยามความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าหมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในองค์กรที่แสดงด้วยความเต็มใจ เกิดจากการตัดสินใจของพนักงานในองค์กรที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการให้รางวัล เป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากการกำหนดขององค์กร

อรุณี ธิติเสรี (2559) ได้นิยามความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ นอกเหนือจากสิ่งที่ยังคงได้กำหนดไว้ เป็น พฤติกรรมที่สนับสนุนและมีความจำเป็นต่อการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร

อริยวรากรณ์ รัศมีกอบกุล (2559) ได้นิยามความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรว่าหมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นด้วยความสมัครใจของพนักงานแต่ละบุคคลในองค์กร มี จุดมุ่งหมายในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้น ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และไม่คาดหวังการได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นจากการ ปฏิบัติพฤติกรรมดังกล่าว

อัษฎลี สอนไธสง (2560) ได้นิยามความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึง พฤติกรรมการให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ที่พนักงานมีให้แก่องค์กร นอกเหนือจากบทบาท ที่องค์กรคาดหวังไว้ และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม ความร่วมมือภายในองค์กร ซึ่ง พฤติกรรมเหล่านั้นพนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยองค์กรไม่ได้ร้องขอและไม่ได้บังคับให้ทำ รวมทั้งไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ

มณีนรัตน์ ปรารค์ทอง (2561) ได้นิยามความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรว่าหมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่เต็มใจทำงานเพื่อองค์กร ไม่ได้ถูกบังคับด้วยรางวัลหรือ ของตอบแทน เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความร่วมมือให้เกิดขึ้นภายในองค์กร

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ดังนี้ พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานกระทำขึ้นในหลายรูปแบบด้วยความสมัครใจ ไม่ได้มองว่าเป็นบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ไม่ได้มีผลตอบแทนอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมเป็นรางวัล ซึ่ง สามารถช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรได้

2.3.2 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Smith et al. (1983) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่มี มิติที่สำคัญ 2 มิติดังนี้

1. พฤติกรรมชอบช่วยเหลือ (Altruism) การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหรือผู้อื่น ที่ช่วยให้บรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์กร ตัวอย่างเช่น การช่วยให้เพื่อนร่วมงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น หรืออาสาทำงานให้ โดยไม่ต้องร้องขอให้ทำ

2. การปฏิบัติตาม (Compliance) พฤติกรรมที่ทำให้มั่นใจว่าทุกคนปฏิบัติตามกฎขององค์กร ตัวอย่างเช่น การเข้า-ออกจากงานตรงเวลา ทำงานสำคัญครบถ้วน ทำให้แน่ใจว่างานทั้งหมดสำเร็จตรงเวลา

Podsakoff et al. (2000) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่มีหลายรูปแบบ เช่น

1. การเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่นหรือพฤติกรรมชอบช่วยเหลือ (Altruism or helping behavior) โดยสมัครใจช่วยเหลือผู้อื่นหรือหาทางป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน
2. ความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) ความเต็มใจและความอดทนต่อการถูกบังคับหรือสิ่งรบกวนที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้จากการพึ่งพาอาศัยกันของพนักงาน
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational loyalty) ผ่านการมีเจตจำนงที่ดีต่อองค์กร และการสนับสนุนทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์
4. การเห็นพ้องต้องกันกับองค์กร ผ่านการยอมรับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กร (Organizational compliance) แม้ว่าจะไม่มีใครสังเกตเห็นหรือคอยควบคุม ซึ่งส่งผลให้เกิดการระมัดระวังในการกระทำอยู่เสมอ
5. ความคิด ริเริ่มส่วนบุคคล (Individual initiative) มีพฤติกรรมส่วนร่วมในงาน มากกว่าระดับที่องค์กรคาดหวังไว้
6. การเป็นพลเมืองที่มีคุณธรรม (Civic virtue) โดยการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุม การอ่านจดหมายเวียนขององค์กร เป็นต้น
7. การพัฒนาตนเอง (Self-development) มีการพัฒนา ความรู้ ทักษะ และความสามารถด้วยตนเองโดยสมัครใจ

Williams and Anderson, 1991, อ้างถึงใน Thiagarajan and Durairaj (2017) ได้จัดหมวดหมู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในแง่ของเป้าหมายของการเกิดพฤติกรรม โดยแบ่งออกเป็น 2 มิติ ดังนี้

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล (OCB-individuals : OCBI) เป็นพฤติกรรมที่มีส่วนสนับสนุนองค์กรทางอ้อม ผ่านการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน โดยมุ่งตรงไปยังบุคคล

อื่น ๆ ในองค์กร ดังเช่นการเห็นแก่ผู้อื่นและความเอื้อเฟื้อ เช่น การทำสำเนาวารสารการประชุมเพิ่มเติมสำหรับเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือพนักงานใหม่ในการปฏิบัติงาน

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร (OCB-organization : OCBO) เป็นพฤติกรรมที่มีส่วนสนับสนุนองค์กรโดยตรง เช่น การตรงต่อเวลา การให้คำแนะนำเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร

(Organ, 1998, อ้างถึงใน พรเทพ แก้วเชื้อ, 2560) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถแบ่งออกได้ 5 รูปแบบที่สำคัญ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การช่วยเหลือผู้อื่น ในองค์กรที่มีปัญหาต่าง ๆ แม้ไม่ใช่ปัญหาของตนเองด้วยความเต็มใจ ให้ผู้อื่นสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จสมบูรณ์ภายใต้สภาวะต่าง ๆ ที่ผู้อื่นไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้หรือในสภาวะที่ไม่ปกติ

2. พฤติกรรมการเคารพสิทธิผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การแสดงการให้เกียรติซึ่งกันและกัน เคารพสิทธิของแต่ละบุคคลในที่ทำงาน การกระทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อไม่ให้กระทบถึงบุคคลรอบข้าง การตัดสินใจที่ต้องคำนึงถึงทั้งตัวเองและบุคคลอื่น ๆ ในองค์กร

3. พฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมการให้อภัย การรู้แพ้รู้ชนะ การมีความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร การมีน้ำใจนักกีฬาไม่ใช่เฉพาะหัวหน้าหรือคนใดคนหนึ่งเท่านั้น ทุกคนในองค์กรควรมีน้ำใจนักกีฬา

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtue) หมายถึง การให้ความร่วมมือเพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพ ทั้งการให้ความร่วมมือเชิงสร้างสรรค์ การให้ความร่วมมือการรับผิดชอบต่าง ๆ การให้ความร่วมมือในการประชุมการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลการให้ข้อมูลด้วยความสมัครใจ

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่ตัวพนักงานสามารถมีความคิดในการปฏิบัติตามหน้าที่ของตนเองได้ หรือเรียกได้ว่าปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรได้ เช่น การทำตามหน้าที่ของตนเอง การมาทำงานตรงเวลา การไม่ขาดงานโดยไม่มีสาเหตุ การปฏิบัติตามข้อห้ามขององค์กร เป็นต้น

2.3.3 ปัจจัยเหตุพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

งานวิจัยของ Kesen (2016) พบว่า การมีตัวตนในองค์กร (Organizational identification) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญ ทั้งด้านความร่วมมือของพนักงาน และด้านการเป็นพลเมืองที่มีคุณธรรม

งานวิจัยของ Joo and Jo (2017) พบว่าปัจจัยในบริบทเชิงบวก เช่น ภาวะการเป็นผู้นำที่แท้จริง หรือปัจจัยด้านบุคลิกภาพเชิงบวก เช่น การประเมินตนเอง (Core self-evaluation: CSE) และประสบการณ์ในทางบวกในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมพิเศษของพนักงาน (Extra-role performance) ในรูปแบบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

งานวิจัยของ Kao (2017) ยังแสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำและบรรยากาศภายในองค์กรสามารถก่อให้เกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ โดยบรรยากาศที่ดีภายในองค์กรที่ถูกสร้างโดยผู้บริหาร ผ่านภาวะผู้นำ วิธีการทำงาน บรรยากาศ วัสดุทัศน์ขององค์กร ทรัพยากรขององค์กรที่จัดหาให้สำหรับการทำงาน การทำงานกันเป็นทีม การเรียนรู้และการพัฒนาพนักงาน สามารถทำให้พนักงานเกิดความศรัทธาในงาน และผลักดันให้พวกเขาแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกมา เช่น ผู้บริหารอาจแบ่งปันประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของตนเองหรือเพื่อนร่วมงาน เพื่อปรับปรุงการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงาน หรือเมื่อพนักงานมีปัญหาในการทำงาน การดูแลเป็นรายบุคคลและความช่วยเหลือที่เหมาะสม ก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ช่วยให้พวกเขาสามารถควบคุมตนเองและกลับมาทำงานต่อได้ดีขึ้น ทำให้พวกเขาสามารถแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกมา

อรภา ตั้งสัตยาชีพ (2546) ได้รวบรวม ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ไว้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความพึงพอใจของพนักงาน แบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน
2. ปัจจัยด้านความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน โอกาสเลื่อนตำแหน่ง และค่าตอบแทน (Dennis Organ & Konovsky, 1989)
3. ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา

4. ปัจจัยด้านสภาพการณ์ของงาน ที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันหรือต้องการความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) ได้ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พบว่า

1. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสาเหตุที่สำคัญ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะแสดงว่าตนเองเป็นผู้ที่ต้องการจะอยู่กับองค์กรต่อไป เพราะเห็นว่าองค์กรได้ให้ความช่วยเหลือ ให้ประโยชน์แก่ตน และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงมีความต้องการตอบแทนให้กับองค์กร แต่ด้วยข้อจำกัดของพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งไม่มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติ บุคคลจึงแสดงพฤติกรรมบทบาทพิเศษตามความสามารถและศักยภาพที่ตนเองมีอยู่ เพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีประสิทธิผล พฤติกรรมบทบาทพิเศษที่ว่านี้ก็คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั่นเอง

2. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หากพนักงานมีการรับรู้ว่าคุณค่าองค์กรมีความยุติธรรม จะส่งผลให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

3. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์กร แสดงว่าหากพนักงานมีความพึงพอใจในงานอาจจะยังไม่ส่งผลทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยตรง แต่หากพนักงานมีความพึงพอใจในงานมากขึ้นจนถึงระดับหนึ่ง จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ก็จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกมา โดยพนักงานที่มีความพึงพอใจในงาน จะส่งผลให้แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกมา

งานวิจัยของ ฐาปณี บุญเกียรติ (2559) พบว่า ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ บรรยากาศด้านการสนับสนุนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานมากที่สุด รองลงมาคือบรรยากาศด้านความรับผิดชอบ บรรยากาศด้านโครงสร้างของงาน บรรยากาศด้านการยอมรับ และบรรยากาศด้านมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

นอกจากนี้ งานวิจัยของ วัศยา หวังพลายเจริญสุข (2561) พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงานและปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อีกด้วย

2.3.4 ผลลัพธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Kesen (2016) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีผลกระทบเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของแต่ละบุคคล (Individual creativity) และเพิ่มความสามารถในการสร้างความคิด ความรู้สึก ผลิตผล และกระบวนการใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและพนักงาน นอกจากนี้ มิติด้านพฤติกรรมชอบช่วยเหลือ มิติด้านการเป็นพลเมืองที่มีคุณธรรม ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ยังเป็นตัวแปรกลาง (Mediators) อย่างสมบูรณ์ ในการส่งเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างการระบุตัวตนต่อองค์กร (Organizational identification) และความคิดสร้างสรรค์ของแต่ละบุคคล

ชญารัศม์ ททรัพย์รัตน์ (2556) ได้สรุปว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีผลลัพธ์ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ดังนี้

1. การเห็นแก่ประโยชน์ผู้อื่นเป็นที่ตั้ง (Altruistic OCB based on personality) มีผลกระทบเชิงบวกต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดการสนับสนุนและเสริมสร้างผลผลิตของงาน (Productivity) เกิดความร่วมมือร่วมใจระหว่างพนักงาน สามารถดึงดูดและรักษาคนดีคนเก่งไว้ได้ ผลการดำเนินงานมีความเป็นเสถียรภาพมากขึ้น สามารถจัดการกับความเปลี่ยนแปลงทางสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดต้นทุนทางการบริหาร การใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรที่มีอยู่ ช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพระดับปัจเจกบุคคลของตนและได้แสดงถึงค่านิยมของตนเองต่อองค์กร

2. ความรับผิดชอบบนพื้นฐานการตอบแทนและการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างกัน (Responsible OCB based on reciprocity) ต่อระดับปัจเจกบุคคล พนักงานจะตอบแทนความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนที่ดี ด้วยการเพิ่มความไว้วางใจและการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับหัวหน้าและองค์กร เพิ่มความผูกพันต่อองค์กรและความจงรักภักดีทุ่มเททำงานด้วยกายและใจมากขึ้น เพื่อให้ตนและองค์กรประสบความสำเร็จร่วมกัน ผลเชิงลบ ที่ส่งผลต่อปัจเจกบุคคล คือ การเปรียบเสมือนการได้อย่างเสียอย่าง (Dilemma) เช่น เมื่อพนักงานเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อทุ่มเทการทำงานให้องค์กร แต่เสียสละเวลาส่วนตัว สิ่งที่ได้ตอบแทนจากองค์กรอาจเป็นผลตอบแทนที่

เป็นรางวัล แต่สิ่งที่สูญเสียไปคือ เวลาและสุขภาพ ไม่มีเวลากับชีวิตส่วนตัว ทำยสุดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอาจมีผลลัพธ์เชิงลบต่อผลการทำงาน

3. ผลลัพธ์เชิงเครื่องมือเพื่อผลประโยชน์ส่วนตน (The potential consequences of the Instrumental OCB based on self-interest) พนักงานจะใช้ประโยชน์ในการบรรลุวัตถุประสงค์ของตน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรประเภทนี้จะมีผลลัพธ์เชิงลบต่อองค์กรในระยะยาว ในส่วนของปัจเจกบุคคล ผลลัพธ์เชิงบวกคือ เมื่อพนักงานอยู่ต่อหน้าผู้นำและเพื่อนร่วมงาน จะสามารถทำให้ผู้อื่นเกิดการรับรู้หรือเกิดความประทับใจในทางที่ดี ได้รางวัลจากองค์กรมากขึ้น ผลกระทบเชิงลบคือ ทำให้ผู้อื่นเกิดความประทับใจได้แค่ระยะสั้นๆ เพราะเป็นพฤติกรรมที่ขาดความจริงใจ

4. ผลลัพธ์เชิงบังคับจากความกดดัน (The potential consequences of the compulsory OCB based on stress) ถ้ามองในเชิงบวก ผู้บังคับบัญชาที่มีกรังขอผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อาจจะบังคับให้พนักงานยอมที่จะปฏิบัติตามนอกเหนือบทบาทที่รับผิดชอบ (Extra role behavior) ซึ่งในระยะยาว ทำให้มีผลกระทบเชิงลบต่อความคิดริเริ่ม การสร้างนวัตกรรม และความพึงพอใจในงาน ทำให้พนักงานมีความโกรธ ความหวาดระแวง ซึ่งจะทำให้เกิดความร่วมมือเรื่องงานลดลง

งานวิจัยของ อรรถดิ ธิติเสรี (2559) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทำให้กลไกการทำงานของสังคมภายในองค์กรมีความราบรื่น ยืดหยุ่น ช่วยให้พนักงานพร้อมปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลง รู้จักพึ่งพาอาศัย ช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกในองค์กร

(Podsakoff et al., 1997, อ้างถึงใน อามีนุดดิน จะปะเกีย, 2561) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์กร ดังนี้

1. ช่วยลดทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานเพียงหน้าที่เดียว ให้บุคลากรสามารถทำงานได้หลายบทบาท
2. ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพในด้านการจัดการ มีเป้าหมายมุ่งไปในการสร้างผลงาน
3. มีการช่วยเหลือผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน โดยช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน เนื่องจากมีการช่วยเหลือในการทำงาน ทำให้เกิดการเรียนรู้ครบวงจร เป็นผลให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น และสามารถรักษาและดึงดูดให้บุคลากรที่ดีให้คงอยู่ในองค์กร เพิ่มเสถียรภาพของการปฏิบัติงานในองค์กร

2.4 แนวคิดเรื่องผลการปฏิบัติงาน

2.4.1 ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน (Job performance) พบว่า มีนักวิชาการ รวมถึงผลงานการวิจัย ได้ให้ความหมายไว้ มีรายละเอียดดังนี้

Campbell (1990) ได้นิยามความหมายของผลการปฏิบัติงานว่าหมายถึง พฤติกรรมที่ผู้คน ทำขึ้น เพื่อบรรลุเป้าหมายของงาน หน้าที่ของตน หรือเป้าหมายขององค์กร

Motowidlo et al. (1997) ได้นิยามความหมายของผลการปฏิบัติงานว่าหมายถึง มูลค่าที่ คาดหวังโดยรวมของพฤติกรรมที่ไม่ต่อเนื่องที่บุคคลก่อให้เกิดขึ้นภายในเวลามาตรฐาน

Motowidlo and Kell (2012) ได้นิยามความหมายของผลการปฏิบัติงานว่าหมายถึง ผลที่ เกิดจากพฤติกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เกิดจากการรวมกันของพฤติกรรมที่ไม่ต่อเนื่องหลายอย่างที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เป็นสิ่งที่องค์กรคาดหวัง ดังนั้นผลการปฏิบัติงาน โดยนิยามนี้จึงเป็นตัว แปรแบ่งเป็นความแตกต่างระหว่างชุดของพฤติกรรมโดยบุคคลที่แตกต่างกันและระหว่างชุดของ พฤติกรรมโดยบุคคลเดียวกันในแต่ละช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ความแตกต่างนั้นขึ้นอยู่กับว่าชุด พฤติกรรมในภาพรวม มีแนวโน้มที่จะสามารถสร้างหรือลดทอนผลการปฏิบัติงานขององค์กรได้มาก น้อยเพียงใด

Putterill and Rohrer, 1995, อ้างถึงใน Aroosiya and Ali (2014) ได้นิยามความหมาย ของผลการปฏิบัติงานว่าหมายถึง ผลผลิตของพนักงาน ที่สามารถประเมินได้จากจำนวนหน่วย ผลผลิตที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับได้ ในสภาพแวดล้อมทางการผลิต ภายในช่วงเวลาที่กำหนด

Prawirosentono, 1999, อ้างถึงใน Arifin (2015) ได้นิยามความหมายของผลการปฏิบัติงาน ว่าหมายถึง สิ่งที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในองค์กร สามารถบรรลุได้ตามอำนาจหน้าที่และความ รับผิดชอบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ด้วยวิธีการที่ถูกต้อง ไม่ละเมิดกฎเกณฑ์ ใด ๆ รวมทั้งการยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม

สุรภา ชุนเพ็ง (2547) ได้นิยามความหมายของผลการปฏิบัติงานว่าหมายถึง ผลการทำงาน ของบุคคลและศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคคล ที่สามารถวัดได้โดยการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ปรทิพย์ พันธุ์มณี และ ทิพทินนา สมุทรานนท์ (2555) ได้นิยามความหมายของผลการ ปฏิบัติงานว่าหมายถึง ระดับของการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดย

พนักงานได้แสดงให้เห็นถึงทักษะความสามารถในการให้บริการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการแสดงออกถึงความเข้าใจและรับรู้ความรู้สึกของลูกค้า การให้ข้อมูลและการบันทึกข้อมูล รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่องาน

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2555) ได้นิยามความหมายของผลการปฏิบัติงานว่าหมายถึง ระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ที่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ตามที่องค์กรกำหนด

ธกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร (2556) ได้นิยามความหมายของผลการปฏิบัติงานว่าหมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร ที่แสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพและประสิทธิภาพของพนักงาน โดยวัดผลการปฏิบัติงานจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่องค์กรได้กำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงาน มีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ธนากร เกื้อธัญทิพร (2556) ได้นิยามความหมายของผลการปฏิบัติงานว่าหมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการใช้ความพยายามของแต่ละบุคคลปฏิบัติงานในหน้าที่ซึ่งแสดงให้เห็นถึงคุณค่าและความสามารถของแต่ละบุคคล โดยสามารถวัดได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานในหลาย ๆ ด้าน

กัลยารัตน์ วีระธนชัยกุล (2562) ได้นิยามความหมายของผลการปฏิบัติงานว่าหมายถึง ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรคนหนึ่งในช่วงเวลาหนึ่ง ว่าสามารถปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด โดยมีเกณฑ์การประเมินในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ประสิทธิภาพของงาน 2) คุณภาพของงาน และ 3) ความสามารถเกี่ยวกับงาน

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ดังนี้ ผลการปฏิบัติงานหมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมของคนในองค์กร เป็นสิ่งที่องค์กรคาดหวังจากบุคคลเดียวกันหรือหลายๆบุคคล สามารถสนับสนุนหรือลดทอนผลการปฏิบัติงานโดยรวมและเป้าหมายขององค์กรได้

2.4.2 มิติของผลการปฏิบัติงาน

Campbell (1990) ได้กำหนดผลการปฏิบัติงานไว้ 8 มิติ ซึ่งเขากล่าวว่าเพียงพอที่จะลำดับชั้นของงานทั้งหมด อย่างไรก็ตาม ทั้ง 8 มิติไม่ได้อยู่ในรูปแบบเดียวกัน แต่ละมิตินั้นมีความแตกต่างทั้งด้านของปัจจัยย่อยและเนื้อหาแตกต่างกันไปตามลักษณะงาน ทั้งนี้ หนึ่งงานอาจไม่ได้มีครบทั้ง 8 มิติดังต่อไปนี้

มิติที่ 1 ความชำนาญเฉพาะงาน (Job-specific task proficiency) ความสามารถในการทำงานนั้นโดยมีเทคนิคเฉพาะของงาน

มิติที่ 2 ความชำนาญที่ไม่เฉพาะงาน (Non-job-specific task proficiency) ความสามารถในการทำงานโดยทั่วไปไม่ต้องใช้เทคนิคเฉพาะ หรือเป็นลักษณะงานส่วนใหญ่ภายในองค์กร

มิติที่ 3 การเขียนและการสื่อสารด้วยวาจา (Written and oral communications) ความสามารถในการเขียนหรือพูดให้คนอื่นฟังได้ในระดับที่แตกต่างกัน

มิติที่ 4 การแสดงให้เห็นถึงความพยายาม (Demonstrating effort) ความสามารถในการทำงานได้อย่างเสมอต้นเสมอปลาย

มิติที่ 5 การรักษาวินัยส่วนบุคคล (Maintaining personal discipline) ความสามารถในการหลีกเลี่ยงพฤติกรรมเชิงลบ เช่น การเมา การแหกกฎ หรือการขาดงาน

มิติที่ 6 การทำงานเป็นทีม (Facilitating team and peer performance) ความสามารถในการสนับสนุน ช่วยเหลือ และพัฒนาเพื่อนร่วมงาน และช่วยเหลือทีมให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 7 การกำกับดูแล (Supervision) ความสามารถในการมีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติสัมพันธซึ่งหน้า

มิติที่ 8 การบริหารจัดการ (Management and administration) ความสามารถในการควบคุมทางอ้อม เช่น การกำหนดเป้าหมายขององค์กร การจัดการพนักงานและทรัพยากร การติดตามความคืบหน้า การควบคุมค่าใช้จ่าย และการค้นหาทรัพยากรเพิ่มเติม

2.4.3 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน มีรายละเอียดดังนี้

1. ความต้องการทั้งภายในและภายนอก (Internal and external need) ของผู้ปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานของบุคคลจะดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองทั้งความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการแสดงความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่ ความต้องการมีส่วนร่วมในหมู่คณะ ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง และความต้องการภายนอก ได้แก่ รายได้หรือค่าตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่ ซึ่ง

หากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (ชาริณี จันท์แสงศรี, 2540, อ้างถึงใน ธกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร, 2556)

2. ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานมองว่างานของตนเองน่าสนใจมากกว่างานของผู้อื่น มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่เหมาะสม มีระบบการประเมินผลงานที่ดี มีการสื่อสารระหว่างองค์กรและพนักงานเพื่อทำความเข้าใจกัน ได้รับเงินเดือนที่เหมาะสม พวกเขาจะชอบงานของตนและถือว่างานนั้นมีความน่าพึงพอใจ (Aroosiya & Ali, 2014; Okolocha et al., 2021; Omar & Rafie, 2020; Perera & Jayawardane, 2020)

3. สิ่งจูงใจ (Rewards) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) สิ่งจูงใจภายนอก (Extrinsic rewards) ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน โบนัส เป็นต้น 2) สิ่งจูงใจภายในของแต่ละบุคคล (Intrinsic rewards) ทั้งที่เป็นรูปธรรมและไม่เป็นรูปธรรม 3) สิ่งจูงใจทางสังคม (Social rewards) ทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจ ซึ่งช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานได้ (Jagath Koralege & Kankanamge. Priyashantha, 2019; Salah, 2016)

4. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational culture) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน (ภรณ์ยุ บุญริ้ว และ จุติมา ไชยะกุล, 2563) ดังนี้

1) วัฒนธรรมองค์กรแบบครอบครัว เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับความไว้วางใจซึ่งกันและกันตลอดจนประกอบกับการสร้างบรรยากาศให้พนักงานสามารถรับรู้ได้ถึงความเป็นส่วนตัว การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น การยอมรับความคิดเห็นของพนักงาน ส่งผลให้พนักงานทุ่มเทเกินกว่าหน้าที่งานปกติในการทำงานและพนักงานมีความเห็นว่าการประสานงานกับเพื่อนร่วมงานมีความจำเป็นในการทำงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

2) วัฒนธรรมองค์กรแบบเน้นการพัฒนา เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างแรงผลักดันในการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ การพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ระบบหรือกระบวนการที่ทันสมัย ส่งผลให้สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3) วัฒนธรรมองค์กรแบบเน้นสายบังคับบัญชา เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับกฎระเบียบ ทำให้องค์กรมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การให้ความสำคัญกับการตรวจสอบ

อย่างเป็นระบบและสามารถสืบทอดที่ไปที่มาของภาระงานได้และให้ความสำคัญกับโครงสร้างสาย บังคับบัญชาและการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้พนักงานทำงานที่ได้รับมอบหมาย ให้ลุล่วงภายใต้ระยะเวลาที่กำหนดและมักตรวจสอบข้อบกพร่องในชิ้นงานเสมอ ประกอบกับ ให้ความสำคัญใส่ใจกับรายละเอียดในการทำงานเพื่อเพิ่มคุณภาพในงาน

5. การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิก (Leader-member exchange) หากคุณภาพ ของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิกอยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีความถนัดในการสื่อสารกับ หัวหน้างานสูงมักจะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีกว่าพนักงานที่มีความถนัดในการ สื่อสารกับหัวหน้างานอยู่ในระดับต่ำ แต่ในทางตรงกันข้าม กรณีที่คุณภาพของการแลกเปลี่ยนระหว่าง ผู้นำและผู้ตามอยู่ในระดับต่ำ พนักงานที่มีความถนัดในการสื่อสารกับหัวหน้างานอยู่ในระดับสูง จะได้รับ การประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำกว่าพนักงานที่มีความถนัดในการสื่อสารกับหัวหน้างานอยู่ใน ระดับต่ำ (Kacmar et al., 2003, อ้างถึงใน Kansuwiro & Phinaitrup, 2020)

6. คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of working life) องค์กรต้องการให้สภาพแวดล้อม ในการทำงานที่ดีขึ้นแก่พนักงาน รวมถึงผลประโยชน์ตอบแทนทั้งในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน องค์กร ต้องการรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรให้นานมากขึ้นเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคลากร คือข้อได้เปรียบขององค์กร โดยจะแสดงผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นเมื่อพวกเขายินยอมที่จะอุทิศทุ่มเท แรงกายแรงใจในการจัดการและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในกระบวนการทำงาน (Shanmugam&Ganapathi, 2017, อ้างถึงใน ชาญณรงค์ รัตนพนากุล และ มยุรี วรรณสกุลเจริญ, 2563)

7. การจัดการความเครียด (Stress management) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อผลการ ปฏิบัติงาน ความเครียดเป็นส่วนหนึ่งที่เกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ โดยเฉพาะ การต้องอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศในสถานที่ทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อนร่วมงาน คุณภาพของงาน สิ่งเหล่านี้เป็นตัวกำหนดระดับความเครียดในองค์กร ความเครียดทำให้พนักงานไม่สามารถจดจ่ออยู่กับงาน ซึ่งเป็นสาเหตุให้ผลการปฏิบัติงานลดลง ดังนั้นองค์กรควร ตรวจสอบหาสาเหตุของความเครียดในองค์กร และพัฒนาวิธีการป้องกันความเครียดนั้น ๆ (Altindag, 2020; BizEdu, 2016)

2.4.4 ความสำคัญของผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสำคัญของผลการปฏิบัติงาน มีรายละเอียดดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงานช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย โดยเป็นปัจจัยสำคัญในการบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร ในสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสำคัญต่อองค์กรในการช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น J. Koralege and Kankanamge Priyashantha (2019) ผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดของพนักงานในองค์กร จะเพิ่มผลผลิตขององค์กร ซึ่งจะช่วยปรับปรุงระดับการบริการขององค์กร (Gomez-Mejia et al., 2014) ในยุคที่เต็มไปด้วยการแข่งขันนี้ผลการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลในองค์กร มีความจำเป็นที่จะต้องเพิ่มขึ้นตามความพยายามขององค์กรในการต้องการปรับปรุง พัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่และมีความสามารถในการแข่งขัน (Caesens et al., 2017)

2. ผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมองค์กร หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ตรงต่อเวลา มีการจัดการอย่างยุติธรรม และเต็มใจที่จะรับผิดชอบงานในส่วนของตนแล้ว จะสามารถสร้างวัฒนธรรมแห่งการเคารพ การไว้วางใจซึ่งกันและกัน ทำให้พนักงานอยู่ในองค์กรได้นานขึ้น ลดการลาออกจากงานซึ่งมีต้นทุนสูง (Melinda, 2019)

3. ผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องบ่งชี้ความสามารถของพนักงาน โดย ผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ดีเพียงใด ผลการปฏิบัติงานที่สูงเป็นเครื่องชี้วัดว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบที่ระบุไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน (Job description) ตามความคาดหวังของผู้บังคับบัญชา (Bremen, 2017, อ้างถึงใน Iberahim et al., 2020)

2.5 การพัฒนาสมมติฐาน

สำหรับการพัฒนาสมมติฐานและกรอบแนวคิดของงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ ผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร จาก

การศึกษาที่ผ่านมา เพื่อแสดงถึงหลักฐานทางงานวิจัยสำหรับการพัฒนาสมมติฐาน และนำไปพัฒนากรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน (Workplace bullying) และผลการปฏิบัติงาน (Job performance)

งานวิจัยของ Khalique et al. (2018) เรื่อง ผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการออกจากงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความเครียด ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างและรวบรวมข้อมูล จากพนักงานธนาคารเอกชน 320 คน ในการาจี่ (Karachi) มีการดัดแปลงแบบสำรวจเพื่อรวบรวมคำตอบจากพนักงาน โดยใช้ Negative Act Questionnaire (NAQ-R) เพื่อวัดระดับการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน พบว่าการกลั่นแกล้งในที่ทำงานส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน

งานวิจัยของ Arslan and Roudaki (2019) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การถูกเหยียดหยามในที่ทำงาน ความผูกพันของพนักงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาล ในเมืองราวัลปินดี และกรุงอิสลาบาด ประเทศปากีสถาน จำนวน 200 คน พบว่า การถูกเหยียดหยามในที่ทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน

งานวิจัยของ Choi (2020) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการคว่ำบาตรในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานชาวเกาหลี จำนวน 256 คน และหัวหน้างาน พบว่าการคว่ำบาตรในที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน ยิ่งพนักงานต้องทนทุกข์ทรมานจากการเหยียดหยามในที่ทำงาน พวกเขาก็มีโอกาสน้อยที่จะแสดงผลงานตามบทบาท นอกจากนี้หากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับที่ต่ำ จะยิ่งทำให้อิทธิพลในทางลบเพิ่มสูงขึ้น

งานวิจัยของ Özsungur (2020) เรื่องบทบาทของความเปื้อน่ายในงานต่ออิทธิพลของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมบริการ โดยศึกษาจากพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตในส่วนของบริการ จำนวน 240 คน จาก 98 บริษัท ในเมืองอาดานา ประเทศตุรกี พบว่าการกลั่นแกล้งในที่ทำงานส่งผลกระทบทางลบกับผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมบริการ (Service Innovation performance)

งานวิจัยของ Pandey (2020) เรื่อง การกลั่นแกล้งในที่ทำงานและการประเมินผลกระทบงานวิจัยนี้มุ่งเน้นไปที่ผลกระทบของการกลั่นแกล้งในสถานที่ทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานและ

ความเครียดจากการทำงาน ศึกษาจากพนักงานธนาคารจำนวน 380 คน ในประเทศเนปาล โดยใช้แบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด แบบออนไลน์ในรูปแบบ Google Form ส่งไปยังพนักงานภายในธนาคาร พบว่า ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 การกลั่นแกล้งในที่ทำงานและผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบ ในทางกลับกันเมื่อการกลั่นแกล้งในที่ทำงานเพิ่มขึ้น ความเครียดจากการทำงานจะเพิ่มขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่า การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน (Workplace bullying) และผลการปฏิบัติงาน (Job performance) พบว่าผลการศึกษาส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่า การกลั่นแกล้งในที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าวในบริบทขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาของภาครัฐ อันได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อที่จะสะท้อนให้เห็นถึงการกลั่นแกล้งในที่ทำงานกับผลการปฏิบัติงาน ของผู้ปฏิบัติงานดังกล่าว ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 1 : การกลั่นแกล้งในที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน

2.5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน (Workplace bullying) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior)

การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน จัดเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยเช่นกัน

งานวิจัยของ Zulkarnain et al. (2016) ต้องการศึกษาผลจากการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากพนักงานบริการของรัฐในส่วนของไฟฟ้าแห่งชาติ (National electricity company) ในเมืองเมตัน ประเทศอินโดนีเซีย 150 คน พบว่า การกลั่นแกล้งในที่ทำงานส่งผลกระทบเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

งานวิจัยของ Öztürk and Aşçigil (2017) ต้องการศึกษาลักษณะเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งในที่ทำงานในพนักงานในหน่วยงานของรัฐ โดยรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 288 คน จาก 6 เมือง ในประเทศตุรกี พบว่าการกลั่นแกล้งในที่ทำงานส่งผลกระทบเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

งานวิจัยของ Khalique et al. (2018) เรื่อง ผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการออกจากงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความเครียด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างและรวบรวมข้อมูล จากพนักงานธนาคารเอกชน 320 คน ในกา รากี (Karachi) มีการดัดแปลงแบบสำรวจเพื่อรวบรวมคำตอบจากพนักงาน โดยใช้ Negative Act Questionnaire (NAQ-R) เพื่อวัดระดับการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน พบว่า การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อสภาพแวดล้อมที่ไม่พึงประสงค์ในการทำงานซึ่งสามารถลดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และเมื่อการกลั่นแกล้งในที่ทำงานลดลง จะทำให้เกิดความพึงพอใจใน งานสูง ในขณะที่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะเพิ่มขึ้น

งานวิจัยของ Mubarak and Mumtaz (2018) เรื่อง ผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ ทำงานต่อความสำเร็จของโครงการ ผ่านตัวแปรกลางพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของแต่ละบุคคล: กรณีศึกษาในประเทศปากีสถาน โดยเป็นการศึกษาเชิงปริมาณที่รวบรวมข้อมูลโดยใช้การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกจากตัวอย่างด้วยคำถามปลายปิด รวบรวมจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 254 คน ประกอบด้วยผู้นำและพนักงานจากองค์กรไม่แสวงหากำไร ในเมืองราวัลปินดี กรุงอิสลามาบัต ประเทศปากีสถาน พบว่าการกลั่นแกล้งในที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

งานวิจัยของ Nguyen et al. (2018) ได้ศึกษาความเชื่อมโยงเชิงประจักษ์ระหว่างความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชาต่อการได้รับความเคารพยกย่องจากหัวหน้างาน ความเคารพของผู้ใต้บังคับบัญชาต่อการประเมินของหัวหน้างาน การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน การยึดมั่นผูกพันในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาครัฐของประเทศเวียดนาม จากพนักงาน 274 คน ใน 6 สาขาของหน่วยงานภาครัฐ ในนครโฮจิมินห์ พบว่าการกลั่นแกล้งในที่ทำงานส่งผลกระทบเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

งานวิจัยของ Küçükoğlu and Adiguzel (2019) เรื่อง การตรวจสอบผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานและความไม่แน่นอนของบทบาทหน้าที่ต่อวัฒนธรรมองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากพนักงานในสำนักงานในประเทศตุรกี ที่ทำงานในแผนกต่าง ๆ ของบริษัท จำนวน 360 คน พบว่า การมีประสบการณ์ได้รับความรุนแรงทางใจจากการกลั่นแกล้งในที่ทำงานส่งผลกระทบเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

งานวิจัยของ Choi (2020) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการคว่ำบาตรในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน: ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานชาวเกาหลี จำนวน 256 คน และหัวหน้างาน พบว่าการคว่ำบาตรในที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ยิ่งพนักงานต้องทนทุกข์ทรมานจากการคว่ำบาตรในที่ทำงานพวกเขาก็มีโอกาสน้อยที่จะแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยให้อิทธิพลในทางลบนี้ลดลงได้

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่า การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน (Workplace bullying) และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior) พบว่าผลการศึกษาส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่า การกลั่นแกล้งในที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 2 : การกลั่นแกล้งในที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior) และผลการปฏิบัติงาน (Job performance)

จากงานวิจัยของ Basu et al. (2016) ที่ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานในสถานพยาบาลในประเทศไทยได้รวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 501 คน จาก 15 สถานพยาบาลในกัลกัตตา (Kolkata) ประเทศอินเดีย โดยใช้มาตรวัด Likert-type rating scales ในการวัดระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในสถานพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพนักงานมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงานมากขึ้น ระบบการบริหารจัดการองค์กรก็มีส่วนช่วยอย่างมากด้วยเช่นกัน โดยการสร้างบรรยากาศที่อบอุ่น สนับสนุนการทำงานเป็นทีมและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในทีมของสมาชิกในทีมแต่ละคน พัฒนาให้พนักงานเกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งจะส่งผลดีต่อผลการปฏิบัติงาน สามารถบรรลุเป้าหมายและบรรลุภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

งานวิจัยของ Dharma (2018) ได้ศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จากพนักงานในธนาคาร PT. Aceh Syariah Lhokseumawe ประเทศอินโดนีเซีย ประชากรในการวิจัยนี้เป็นสมาชิกทั้งหมดของธนาคารจำนวน 146 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้คือ 74 คน ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

งานวิจัยของ Ayu et al. (2019) ได้ศึกษาผลของความเป็นผู้นำที่มีจริยธรรมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรกลาง โดยรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในโรงแรมในเกาะบาหลี ประเทศอินโดนีเซีย จำนวน 120 คน พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีส่วนช่วยในการส่งเสริมผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่าง การเป็นผู้นำที่มีจริยธรรมและผลการปฏิบัติงาน

งานวิจัยของ Kissi et al. (2019) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ภาระงานที่มากเกินไป และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการก่อสร้างในทีมโครงการก่อสร้าง 86 คน ภายมหาวิทยาลัยของรัฐ 4 แห่ง ในประเทศกานา โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการก่อสร้าง

งานวิจัยของ Uddin et al. (2019) ที่ต้องการศึกษาผลกระทบของการยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานต่อผลการปฏิบัติงานของทีม นอกจากนี้ยังศึกษาบทบาทของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อการยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานและผลการปฏิบัติงานของทีม จากพนักงาน 263 คน โดยแบบสอบถามถูกส่งไปยังฝ่ายทรัพยากรบุคคลขององค์กรในเมืองจัตตะกอง ประเทศบังกลาเทศ พบว่า นอกจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะส่งผลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของทีมแล้ว ยังพบว่าความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรยังเป็นตัวแปรส่งผ่าน ระหว่างการยึดมั่นผูกพันในองค์กรและต่อการปฏิบัติงานของทีมอีกด้วย

งานวิจัยของ อรรถดี ธิติเสรี (2559) ได้ศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้เก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ แบ่งเป็น

เพศชายและเพศหญิงในอัตราที่เท่า ๆ กัน จำนวน 400 คน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติด้านความมีน้ำใจนักกีฬา

งานวิจัยของ นารถพี ชัยมงคล และคณะ (2561) ที่ได้ศึกษา อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงานและด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของบริษัท เอสแอนด์เจ อินเตอร์เนชั่นแนล เอนเตอร์ไพรส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 369 คน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานมากที่สุด และยังส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานมากที่สุด สำหรับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานมากที่สุด

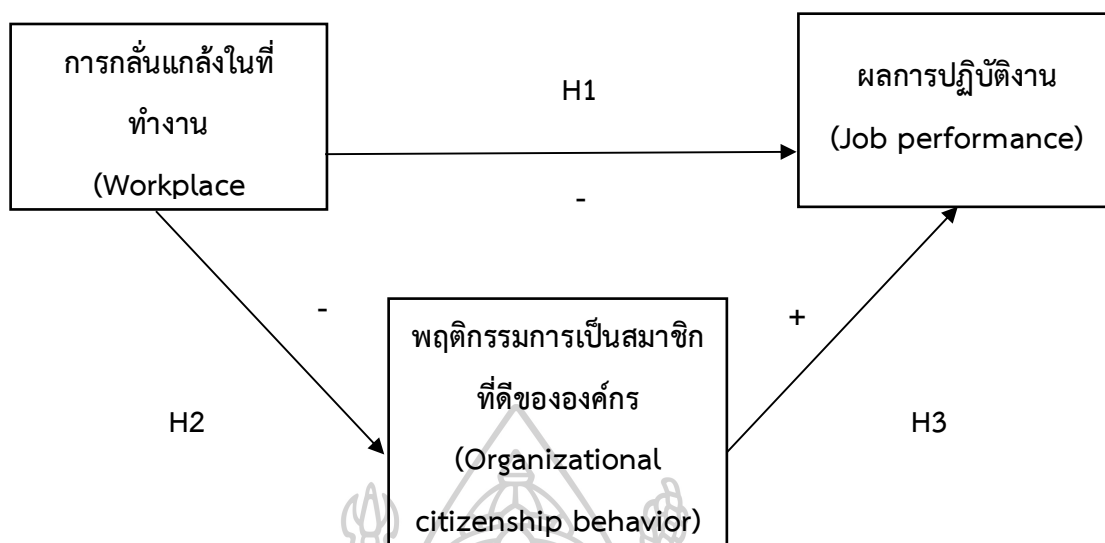
จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่า การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior) และผลการปฏิบัติงาน (Job performance) พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 3 : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงานผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร มีกรอบแนวคิดมุ่งเน้นที่จะทำการศึกษา การกลั่นแกล้งในที่ทำงานที่มีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน การกลั่นแกล้งในที่ทำงานที่มีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

สามารถแสดงกรอบแนวคิดการวิจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เป็นหลัก ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย ต่าง ๆ เพื่อสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากพนักงานสาย สนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร มีขั้นตอนดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ประเภท ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทพนักงานประจำ พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทพนักงาน ชั่วโมง ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างมหาวิทยาลัยประเภทลูกจ้างประจำ ลูกจ้างมหาวิทยาลัยประเภท ลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานสนับสนุนพนักงานสายวิชาการ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 1,634 ราย (มหาวิทยาลัยศิลปากร: กองทรัพยากรมนุษย์, 2563) ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ณ วันที่ 30 กันยายน 2562

ลำดับที่	คณะวิชา/หน่วยงาน	ประชากร
1.	บัณฑิตวิทยาลัย	31
2.	คณะจิตรกรรม ประติมากรรมและภาพพิมพ์	33
3.	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	35
4.	คณะโบราณคดี	35
5.	คณะมัณฑนศิลป์	58
6.	คณะอักษรศาสตร์	54
7.	คณะศึกษาศาสตร์	103
8.	คณะวิทยาศาสตร์	109
9.	คณะเภสัชศาสตร์	87
10.	คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	76
11.	คณะดุริยางคศาสตร์	34
12.	คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	30
13.	คณะวิทยาการจัดการ	57
14.	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	21
15.	วิทยาลัยนานาชาติ	21
16.	สำนักหอสมุดกลาง	90
17.	สำนักดิจิทัลเทคโนโลยี	62
18.	หอศิลป์	23
19.	สำนักงานอธิการบดี	3
20.	กองกฎหมาย	13
21.	กองกลาง	63
22.	กองกิจการนักศึกษา	74
23.	กองคลัง	76
24.	กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	172
25.	กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี	109
26.	กองทรัพยากรมนุษย์	22
27.	กองบริหารงานวิชาการ	32
28.	กองประกันคุณภาพการศึกษา	6

ลำดับที่	คณะวิชา/หน่วยงาน	ประชากร
29.	กองแผนงาน	22
30.	ศูนย์บริหารจัดการวิชาศึกษาทั่วไปและพัฒนาการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ	9
31.	สำนักงานตรวจสอบภายใน	12
32.	สำนักงานบริการวิชาการ	19
33.	สำนักงานบริหารการวิจัย นวัตกรรมและการสร้างสรรค์	17
34.	งานสื่อสารองค์กร สำนักงานอธิการบดี	13
35.	งานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี	2
36.	งานจัดการทรัพยากรมหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี	1
37.	งานสภาคณาจารย์และพนักงาน สำนักงานอธิการบดี	4
38.	สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	6
	รวมทั้งหมด	1,634

ที่มา: แผนบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

3.1.2 ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 322 ราย โดยคำนวณจากสูตรการหาตัวอย่างประชากรของ Yamane (1967) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีสูตรที่ใช้ในการคำนวณ คือ

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

โดย n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

N แทน ขนาดของประชากรที่ต้องการศึกษา (N=1,634)

e แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น (e=0.05)

เมื่อแทนค่าตัวแปรต่าง ๆ ในสูตร จะได้ผลลัพธ์ดังนี้

$$n = \frac{1,634}{1 + 1,634(0.05)^2}$$

$$= 321.337$$

$$= 322 \text{ ตัวอย่าง}$$

จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 ตัวอย่าง อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 350 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันแบบประเมินที่เกิดความผิดพลาด จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของงานวิจัย

3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling design) เนื่องจากผู้วิจัยมองว่าประชากรเป้าหมายมีสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อตัวแปรที่ต้องการวิจัยที่แตกต่างกันในแต่ละคณะวิชา/หน่วยงาน โดยแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มๆ เรียกว่าระดับชั้น (Strata) แล้วเลือกหน่วยตัวอย่างจากทุกระดับชั้น เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละคณะวิชา/หน่วยงานแล้ว หลังจากนั้นจะใช้การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience sampling design) โดยเลือกหน่วยตัวอย่างที่สามารถให้ข้อมูลได้โดยสะดวก ซึ่งอยู่ในกลุ่มของประชากรที่สนใจศึกษา

ตารางที่ 2 ขนาดตัวอย่างพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากรที่ใช้ในการวิจัย

ลำดับที่	คณะวิชา/หน่วยงาน	กลุ่มตัวอย่าง
1.	บัณฑิตวิทยาลัย	7
2.	คณะจิตรกรรม ประติมากรรมและภาพพิมพ์	7
3.	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	7
4.	คณะโบราณคดี	7
5.	คณะมัณฑนศิลป์	12
6.	คณะอักษรศาสตร์	12
7.	คณะศึกษาศาสตร์	22
8.	คณะวิทยาศาสตร์	23
9.	คณะเภสัชศาสตร์	19
10.	คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	16
11.	คณะดุริยางคศาสตร์	7
12.	คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	6

ลำดับที่	คณะวิชา/หน่วยงาน	กลุ่มตัวอย่าง
13.	คณะวิทยาการจัดการ	12
14.	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	4
15.	วิทยาลัยนานาชาติ	4
16.	สำนักหอสมุดกลาง	19
17.	สำนักดิจิทัลเทคโนโลยี	13
18.	หอศิลป์	5
19.	สำนักงานอธิการบดี	1
20.	กองกฎหมาย	3
21.	กองกลาง	13
22.	กองกิจการนักศึกษา	16
23.	กองคลัง	16
24.	กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์	37
25.	กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี	23
26.	กองทรัพยากรมนุษย์	5
27.	กองบริหารงานวิชาการ	7
28.	กองประกันคุณภาพการศึกษา	1
29.	กองแผนงาน	5
30.	ศูนย์บริหารจัดการวิชาศึกษาทั่วไปและพัฒนาการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ	2
31.	สำนักงานตรวจสอบภายใน	3
32.	สำนักงานบริการวิชาการ	4
33.	สำนักงานบริหารการวิจัย นวัตกรรมและการสร้างสรรค์	4
34.	งานสื่อสารองค์กร สำนักงานอธิการบดี	3
35.	งานวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี	0
36.	งานจัดการทรัพยากรมหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี	0
37.	งานสภาคณาจารย์และพนักงาน สำนักงานอธิการบดี	1
38.	สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	1
	รวมทั้งหมด	350

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อศึกษาผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้วิจัยจะใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบแสดงรายการเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับกรกลั่นแกล้งในที่ทำงาน ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งวัดระดับความคิดเห็นในเรื่องของการที่พนักงานได้รับการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน ถูกพัฒนาขึ้นโดย Jiménez et al. (2007) จำนวน 14 ข้อคำถาม ซึ่งเป็นคำถามที่วัดทัศนคติในลักษณะมาตราส่วนประมาณค่ารวมของ Likert Scale ด้วยการให้มาตราส่วนกำหนดระดับ (Rating Scale) ซึ่งข้อคำถามแต่ละข้อ ได้ถูกกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การประเมินผล

ระดับ	5	หมายถึง	ทุกวัน
ระดับ	4	หมายถึง	ทุกสัปดาห์
ระดับ	3	หมายถึง	ทุกเดือน
ระดับ	2	หมายถึง	บางครั้ง
ระดับ	1	หมายถึง	ไม่เคยเลย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ถูกพัฒนาขึ้นโดย Spector et al. (2010) จำนวน 10 ข้อคำถาม ซึ่งข้อคำถามแต่ละข้อ ได้ถูกกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การประเมินผล

ระดับ	5	หมายถึง	ทุกวัน
ระดับ	4	หมายถึง	1 – 2 ครั้ง ต่อสัปดาห์

ระดับ	3	หมายถึง	1 – 2 ครั้ง ต่อเดือน
ระดับ	2	หมายถึง	1 – 2 ครั้ง
ระดับ	1	หมายถึง	ไม่เคยเลย

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับระดับผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามจากงานวิจัยของ Dåderman et al. (2020) จำนวน 5 ข้อคำถาม ซึ่งข้อคำถามแต่ละข้อ ได้ถูกกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การประเมินผล

ระดับ	5	หมายถึง	เสมอ
ระดับ	4	หมายถึง	บ่อยครั้ง
ระดับ	3	หมายถึง	ค่อนข้างบ่อย
ระดับ	2	หมายถึง	บางครั้ง
ระดับ	1	หมายถึง	นาน ๆ ครั้ง

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับการให้ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยผู้วิจัยจะนำไปอภิปรายผลการวิจัยด้วย

3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity)

หลังจากพัฒนาข้อคำถามจากการศึกษาหนังสือ ผลงานทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว ผู้วิจัยจะตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป พิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามรายข้อกับจุดประสงค์ IOC (Index of Item-objective congruence: IOC) (R. Rovinelli, 1976) ของข้อคำถามแต่ละข้อในแบบวัด ว่า

มีความสอดคล้องกับเนื้อหา ข้อคำถาม นิยามศัพท์เฉพาะ แนวคิด ทฤษฎี และวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน -1 หมายถึง	แน่ใจว่าคำถามมีความไม่เหมาะสม
ระดับคะแนน 0 หมายถึง	ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่
ระดับคะแนน +1 หมายถึง	แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม

หลังจากนั้น นำผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ มาหาค่า IOC (Item-objective congruence index) โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้

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

โดย	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา
	$\sum R$	แทน	ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ผลที่ได้จากการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา จะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปซึ่งแสดงว่า ข้อคำถามตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย (R. J. Rovinelli & Hambleton, 1977) สามารถนำไปใช้ในงานวิจัยได้ อย่างไรก็ตาม หากค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา มีค่าน้อยกว่า 0.50 แสดงว่า ข้อคำถามไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ควรนำไปปรับปรุงให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย จากการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 คน พบว่าค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามรายข้อกับจุดประสงค์ (IOC) ของข้อคำถามทุกข้อ มีค่าเท่ากับ 1.00

3.3.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเนื้อหา (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นและผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ โดยได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับพนักงานสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 30 คน

เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม หลังจากนั้น ผู้วิจัยนำผลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของ Cronbach (Cronbach's alpha coefficient) ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

โดย α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

n แทน จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ แทน ความแปรปรวนแบบสอบถามเป็นรายข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.5 หรือความเชื่อมั่นทางสถิติที่ 95% จะได้ค่า α เท่ากับ 0.05 และ หากค่า α ที่ได้จากการทดสอบ มีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่ 0.70 แสดงว่าสามารถนำไปใช้ได้ (Hair et al., 2006)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรง (Cronbach's alpha coefficient)

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น (α)
การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน	0.795
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	0.850
ผลการปฏิบัติงาน	0.792

จากการทดลองเครื่องมือวิจัยและวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของ Cronbach พบว่าข้อคำถามมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (α) อยู่ระหว่าง 0.792 – 0.850 ซึ่งค่าที่ได้มีค่ามากกว่า 0.70 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความเหมาะสมในการนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่ เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2564 รวมระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าทั้งสิ้น 12 เดือน โดยมีแผนการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 4 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

การดำเนินงาน	ก.ค. 63	ส.ค. 63	ก.ย. 63	ต.ค. 63	พ.ย. 63	ธ.ค. 63	ม.ค. 64	ก.พ. 64	มี.ค. 64	เม.ย. 64	พ.ค. 64	มิ.ย. 64
1.การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	←————→											
2.การกำหนดปัญหาในการวิจัย	←————→											
3.การจัดทำโครงการวิจัย		←————→										
4.การจัดทำแบบสอบถามการวิจัย							←————→					
5.การเก็บข้อมูลภาคสนาม									←————→			
6.การวิเคราะห์ข้อมูล									←————→			
7.การเขียนรายงานการวิจัย	←————→											
8.การนำเสนอผลงานการวิจัย										←————→		

3.5 วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการนำแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์แล้วไปสอบถามกับพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจะรวบรวมคำตอบจากแบบสอบถามจำนวน 350 แบบสอบถามเพื่อป้องกันการตอบแบบสอบถามไม่ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 322 คน ที่ได้ประเมินไว้ ผ่านช่องทาง ดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google form แล้วส่งแบบสอบถาม ที่เป็น URL หรือ QR Code ผ่านทาง แอปพลิเคชัน Line ไปยังเจ้าหน้าที่ของคณะวิชา/หน่วยงานต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยรู้จัก

2. นำแบบสอบถามไปฝากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของคณะวิชา/หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากรแจกจ่ายให้พนักงานในหน่วยงานของตนเอง โดยใช้เวลา 1 สัปดาห์ จึงไปเก็บแบบสอบถามคืน แต่หากนำมาพร้อมกับแบบสอบถามออนไลน์แล้ว ยังได้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามไม่ครบ จะนำแบบสอบถามไปแจกอีกครั้ง โดยใช้เวลาอีก 1 สัปดาห์ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งคาดว่าจะใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครบถ้วนประมาณ 2 สัปดาห์ ในช่วงเดือนเมษายน พ.ศ. 2564

อย่างไรก็ตาม หลังจากแจกแบบสอบถามแล้ว พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจากทั้ง 2 ช่องทาง จำนวน 368 ชุด แต่มีแบบสอบถามจำนวน 20 ชุดที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วน จำนวน 348 ชุด ไปวิเคราะห์ผลการศึกษา ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นแล้ว พบว่ามีแบบสอบถามจำนวน 26 ชุดที่มีค่านอกขอบเขต (Outlier) เพราะฉะนั้นจึงใช้แบบสอบถามจำนวน 322 ชุดในการวิเคราะห์ผลการศึกษาต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากดำเนินการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้ประเมินไว้แล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับก่อน แล้ววิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. **วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์** ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. **วิเคราะห์ระดับความคิดเห็น** เกี่ยวกับการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

โดยวิเคราะห์ความหมายจากการคำนวณค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การให้คะแนน โดยหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ดังนั้น จะสามารถแสดงเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson' correlation coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังนี้

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2 \sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

โดย	r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน
	\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างของตัวแปร x
	\bar{y}	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างของตัวแปร y

ตารางที่ 5 ขนาดความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ค่าสัมประสิทธิ์	ขนาดความสัมพันธ์
0.90 ถึง 1.00	มีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงมาก
0.70 ถึง 0.89	มีความสัมพันธ์เชิงบวกสูง
0.50 ถึง 0.69	มีความสัมพันธ์เชิงบวกปานกลาง
0.30 ถึง 0.49	มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่ำ
0.00 ถึง 0.29	มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่ำมาก
-0.90 ถึง -1.00	มีความสัมพันธ์เชิงลบสูงมาก
-0.70 ถึง -0.89	มีความสัมพันธ์เชิงลบสูง
-0.50 ถึง -0.69	มีความสัมพันธ์เชิงลบปานกลาง
-0.30 ถึง -0.49	มีความสัมพันธ์เชิงลบต่ำ
0.00 ถึง -0.29	มีความสัมพันธ์เชิงลบต่ำมาก

ที่มา: (Hinkle et al., 2003)

4. การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression) โดยเป็นการทดสอบสมมติฐานและการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่สามารถระบุได้ว่าตัวแปรใดเป็นตัวแปรอิสระ ตัวแปรใดเป็นตัวแปรตาม ซึ่งความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรจะอยู่ในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้น

5. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) เป็นการทดสอบสมมติฐานระหว่างตัวแปรตาม 1 ตัว กับ ตัวแปรอิสระ 2 ตัวขึ้นไป ซึ่งได้พิจารณามาใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ โดยมีตัวแบบดังนี้ (ประสพชัย พสุนนท์, 2555)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_i X_i + e$$

โดย β แทน ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

X แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression coefficient) ของตัวแปรอิสระตัวที่ i

E แทน ค่าความแตกต่างหรือความคลาดเคลื่อน (Error or residual) ระหว่างค่าจริงและค่าที่ได้จากสมการ

ทั้งนี้ ความหมายของผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีดังนี้

r คือ ค่าที่แสดงระดับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมด หากค่าที่ได้มีค่าเข้าใกล้ 1 มาก แสดงว่ามีความสัมพันธ์สูงมาก

R Square (R^2) คือ ค่าที่แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมด ที่มีต่อตัวแปรตาม

Adjusted R Square (Adjusted R^2) คือ ค่า R^2 ที่ปรับแก้ไขให้เหมาะสม หากข้อมูลที่ใช้มีจำนวนน้อยและมีตัวแปรอิสระจำนวนมาก

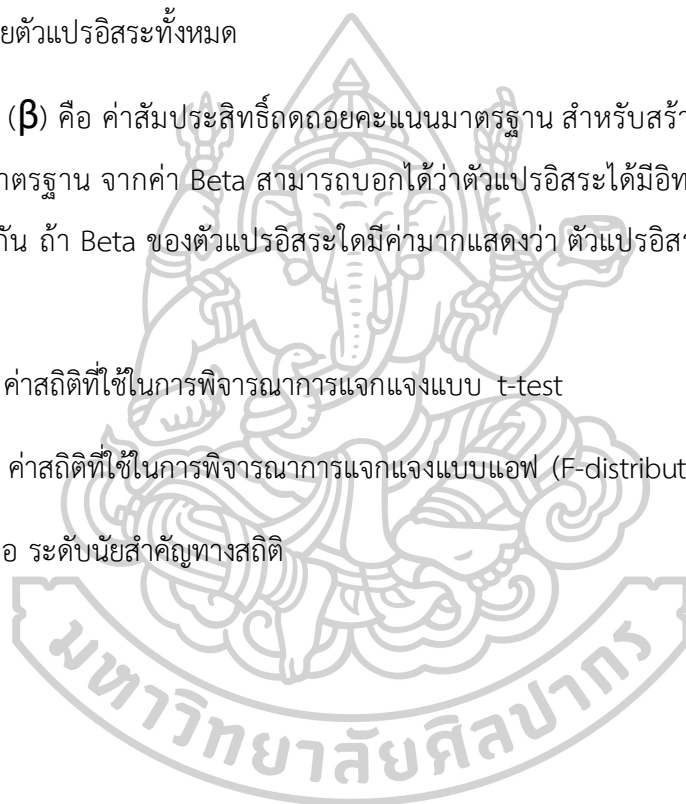
Std. Error of the Estimate คือ ค่าที่แสดงระดับความคลาดเคลื่อน ที่เกิดจากการพยากรณ์ตัวแปรตามด้วยตัวแปรอิสระทั้งหมด

Beta (β) คือ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน สำหรับสร้างสมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน จากค่า Beta สามารถบอกได้ว่าตัวแปรอิสระได้มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมากหรือน้อยกว่ากัน ถ้า Beta ของตัวแปรอิสระใดมีค่ามากแสดงว่า ตัวแปรอิสระนั้นจะมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมาก

t คือ ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบ t -test

F คือ ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบเอฟ (F-distribution)

Sig คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ ข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 322 คน จากนั้น นำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical package for the social sciences) ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการกลั่นแกล้ง ในที่ทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานสาย สนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson' correlation coefficient)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression)

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) แสดงดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ (n = 322)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	48	14.9
หญิง	274	85.1
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	46	14.3
30 - 40 ปี	116	36.0
41 - 50 ปี	108	33.5
51 - 60 ปี	51	15.8
61 ปีขึ้นไป	1	0.3
3. สถานภาพ		
โสด	163	50.6
สมรส	144	44.7
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	15	4.7
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	30	9.3
ปริญญาตรี	201	62.4
ปริญญาโท	89	27.6
ปริญญาเอก	2	0.6
5. ตำแหน่งงาน		
ข้าราชการ	17	5.3
พนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทพนักงานประจำ	225	69.9
พนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทพนักงานชั่วคราว	46	14.3
ลูกจ้างประจำ	5	1.6
ลูกจ้างมหาวิทยาลัย ประเภทลูกจ้างประจำ	7	2.2
ลูกจ้างมหาวิทยาลัย ประเภทลูกจ้างชั่วคราว	22	6.8
6. อายุงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	60	18.6
5 - 10 ปี	85	26.4

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ (n = 322)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
11 - 15 ปี	55	17.1
16 - 20 ปี	57	17.7
21 ปีขึ้นไป	65	20.2

จากตารางที่ 6 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 322 คน

ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 85.1 และเพศชาย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีช่วงอายุระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 ช่วงอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ด้านสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 รองลงมาคือสมรส จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 62.4 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และ ระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

ด้านตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทพนักงานประจำ จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 69.9 รองลงมาคือพนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทพนักงานชั่วคราว จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ลูกจ้างมหาวิทยาลัย ประเภทลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ข้าราชการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ลูกจ้างมหาวิทยาลัย ประเภทลูกจ้างประจำ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และลูกจ้างประจำ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ด้านอายุงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุงานอยู่ในระหว่าง 5 - 10 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 รองลงมาคืออายุงาน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 อายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 อายุงานระหว่าง 16 - 20 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 และอายุงานระหว่าง 11 - 15 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 322 คน ด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยตัวแปรทั้งหมดที่ผู้วิจัยใช้ศึกษาระดับความคิดเห็น ประกอบด้วย การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงาน แสดงดังตารางที่ 7-9 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงระดับความคิดเห็นของการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน

การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน	ระดับความคิดเห็น (n=322)			ลำดับ
	Mean	S.D.	ระดับ	
1) ท่านได้รับข้อมูลที่ไม่เพียงพอ ทำให้ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของท่าน	1.73	0.585	น้อยที่สุด	2
2) ท่านถูกทำให้รู้สึกอับอายในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงาน	1.60	0.654	น้อยที่สุด	10
3) ท่านได้รับคำสั่งให้ทำงานที่ต่ำกว่าระดับความสามารถ	1.61	0.712	น้อยที่สุด	7
4) มีการแพร่กระจายข่าวซุบซิบหรือข่าวลือเกี่ยวกับตัวท่าน	1.70	0.668	น้อยที่สุด	5
5) ท่านถูกเมินเฉยจากเพื่อนร่วมงาน	1.61	0.657	น้อยที่สุด	7
6) มีคำพูดในเชิงดูถูก ดูหมิ่นเกี่ยวกับตัวของท่าน ทศนคติ และชีวิตส่วนตัวของท่าน	1.57	0.624	น้อยที่สุด	11
7) ท่านถูกตะโกนใส่หรือถูกปฏิบัติด้วยความโกรธ	1.61	0.689	น้อยที่สุด	7

การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน	ระดับความคิดเห็น (n=322)			ลำดับ
	Mean	S.D.	ระดับ	
8) ท่านถูกข่มขู่ด้วยการขี้นิ้วใส่ รุกล้ำพื้นที่ ส่วนตัว ผลัก ขวางทาง เป็นต้น	1.25	0.507	น้อยที่สุด	13
9) ท่านถูกย่ำเตือนให้นึกถึงข้อผิดพลาด ของตัวเองอยู่เสมอ	1.69	0.640	น้อยที่สุด	6
10) ความคิดเห็นของท่านถูกมองข้าม	1.71	0.642	น้อยที่สุด	3
11) การทำงานของท่านถูกควบคุมหรือถูก จับตามองมากเกินไป	1.71	0.591	น้อยที่สุด	3
12) ท่านถูกกดดันไม่ได้รับสิทธิที่ควรได้ เช่น ลาป่วย ลาพักผ่อน เบิกค่าใช้จ่ายใน การเดินทาง	1.43	0.624	น้อยที่สุด	12
13) ท่านต้องเผชิญกับภาระงานที่มาก เกินไป	1.75	0.608	น้อยที่สุด	1
14) ท่านถูกคุกคามหรือถูกทำร้ายร่างกาย	1.18	0.426	น้อยที่สุด	14
ความคิดเห็นโดยภาพรวม	1.58	0.387	น้อยที่สุด	

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความคิดเห็นของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานโดยรวมอยู่ในระดับ น้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.426 – 0.712

เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “ท่านต้องเผชิญกับภาระงานที่มาก เกินไป” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 1.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.608 รองลงมาคือระดับ ความคิดเห็น “ท่านได้รับข้อมูลที่ไม่เพียงพอ ทำให้ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของท่าน” มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.585 และลำดับสุดท้ายคือ ระดับความคิดเห็น “ท่านถูกคุกคามหรือถูกทำร้ายร่างกาย” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 1.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.426

ตารางที่ 8 แสดงระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความคิดเห็น (n=322)			ลำดับ
	Mean	S.D.	ระดับ	
1) ท่านใช้เวลาในการให้คำแนะนำ สอน หรือให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน	3.35	1.055	ปานกลาง	2
2) ท่านช่วยเพื่อนร่วมงานในการเรียนรู้ ทักษะใหม่ ๆ หรือแบ่งปันความรู้ในการทำงาน	3.20	1.027	ปานกลาง	3
3) ท่านช่วยปฐมนิเทศ/สอนงานให้ พนักงานใหม่	2.77	1.215	ปานกลาง	9
4) ท่านรู้สึกเห็นอกเห็นใจเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในการทำงาน	3.39	0.996	ปานกลาง	1
5) ท่านให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงาน	3.03	1.048	ปานกลาง	6
6) ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีงานมากเกินไป	3.12	1.022	ปานกลาง	4
7) ท่านอาสาทำงานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ	2.98	1.054	ปานกลาง	7
8) ท่านใช้เวลาในวันหยุดสุดสัปดาห์หรือวันอื่น ๆ เพื่อทำงานให้เสร็จ	3.07	1.010	ปานกลาง	5
9) ท่านอาสาเข้าร่วมประชุมหรือทำงานนอกเวลาโดยไม่ได้รับค่าตอบแทน	2.85	1.042	ปานกลาง	8
10) ท่านไม่พักทานขนม ของว่างหรืองดอาหาร เพื่อทำงานให้เสร็จ	2.76	0.891	ปานกลาง	10
ความคิดเห็นโดยภาพรวม	3.05	0.745	ปานกลาง	

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.891 - 1.215

เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “ท่านรู้สึกเห็นอกเห็นใจเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในการทำงาน” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.996 รองลงมาคือระดับความคิดเห็น “ท่านสละเวลาในการให้คำแนะนำ สอน หรือให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.055 และลำดับสุดท้ายคือระดับความคิดเห็น “ท่านไม่พักทานขนม ของว่างหรือดออาหาร เพื่อทำงานให้เสร็จ” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 2.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.891

ตารางที่ 9 แสดงระดับความคิดเห็นของผลการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความคิดเห็น (n=322)			ลำดับ
	Mean	S.D.	ระดับ	
1) ท่านมีการวางแผน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงเวลา	4.05	0.852	มาก	2
2) ท่านคำนึงถึงผลลัพธ์ที่จะต้องบรรลุในการทำงาน	4.16	0.821	มาก	1
3) ท่านสามารถเรียงลำดับความสำคัญของงานได้	4.05	0.830	มาก	2
4) ท่านสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.98	0.767	มาก	4
5) ท่านสามารถบริหารเวลาได้เป็นอย่างดี	3.88	0.843	มาก	5
ความคิดเห็นโดยภาพรวม	4.02	0.694	มาก	

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.767 – 0.852

เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “ท่านคำนึงถึงผลลัพธ์ที่จะต้องบรรลุในการทำงาน” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.821 รองลงมาคือระดับความคิดเห็น “ท่านสามารถเรียงลำดับความสำคัญของงานได้” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.830 และ “ท่านมีการวางแผน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงเวลา” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.852 และลำดับสุดท้ายคือระดับความ

คิดเห็น “ท่านสามารถบริหารเวลาได้เป็นอย่างดี” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.843

4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้แก่ การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson' correlation coefficient) แสดงดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson' correlation coefficient)

ตัวแปร	1	2	3
1. การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน	1		
2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	-0.364**	1	
3. ผลการปฏิบัติงาน	-0.544**	0.436**	1

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 10 เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงเกินไปหรือไม่ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง -0.544 - 0.436 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านระหว่างการกลั่นแกล้งในที่ทำงานและผลงานปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.544 หมายถึง มีความสัมพันธ์เชิงลบปานกลาง ความสัมพันธ์รายด้านระหว่างการกลั่นแกล้งในที่ทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.364 หมายถึง มีความสัมพันธ์เชิงลบต่ำ ความสัมพันธ์รายด้านระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.436 หมายถึง มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่ำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและระดับต่ำ (Hinkle et al., 2003)

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจากพนักงานสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 322 คน ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression)

ตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ (Stepwise) และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression) แสดงดังตารางที่ 11 – 12

ตารางที่ 11 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ผลการปฏิบัติงาน						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	β			Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	4.503	0.227		19.807	0.000**		
การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน	-0.797	0.086	-0.445	-9.258	0.000**	0.868	1.153
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	0.256	0.045	0.275	5.721	0.000**	0.868	1.153
R = 0.62 R ² = 0.362 Adjusted R ² = 0.358 S.E. = 0.55634							
F = 90.458 Sig. of F = 0.000**							
Durbin-Watson = 1.837							

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 11 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยการพิจารณาค่า Tolerance และ ค่า Variance Inflation Factor (VIF) พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่ามากกว่า 0.1 และ ค่า VIF ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าน้อยกว่า 10 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน และผลการทดสอบค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.837 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 ถึง 2.5 แสดงว่าค่าความคาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) แสดงให้เห็นว่า การกลั่นแกล้งในที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = -0.445 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p = 0.000$) นอกจากนี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.275 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p = 0.000$) โดยการกลั่นแกล้งในที่ทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถอธิบายความผันแปรของผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 35.8 ส่วนอีกร้อยละ 64.2 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 การกลั่นแกล้งในที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน และยอมรับสมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 12 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

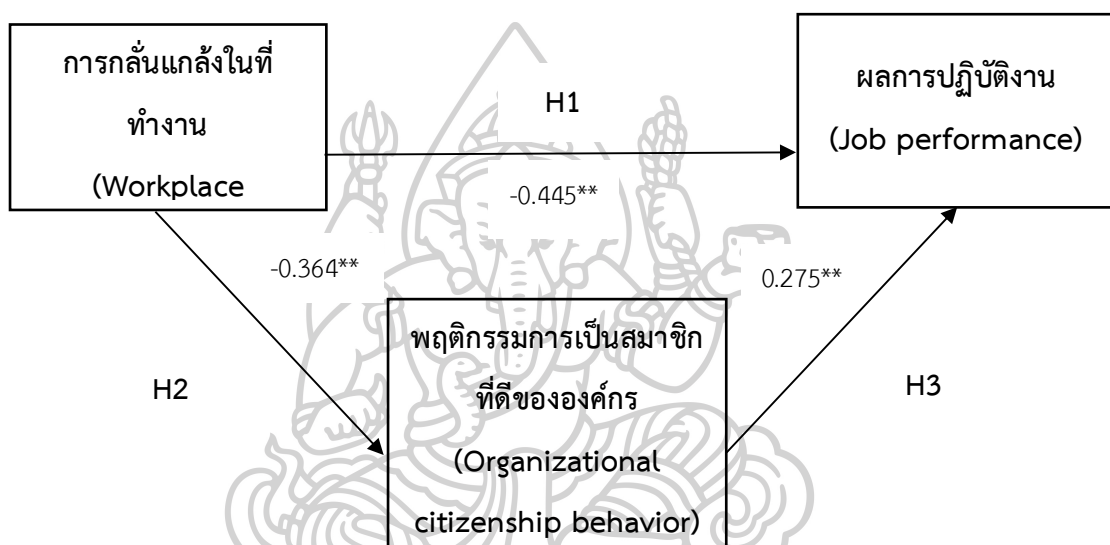
ตัวแปร	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร							
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	β			Tolerance	VIF	
ค่าคงที่ (Constant)	4.160	0.163		25.500	0.000**			
การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน	-0.700	0.100	-0.364	-6.987	0.000**	1.000	1.000	
R = 0.364 R ² = 0.132 Adjusted R ² = 0.13 S.E. = 0.69511								
F = 48.815 Sig. of F = 0.000**								
Durbin-Watson = 1.606								

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression) แสดงให้เห็นว่าการกลั่นแกล้งในที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = -0.364 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p = 0.000$) โดยการกลั่นแกล้งในที่ทำงานสามารถอธิบายความผันแปรของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 13.0 ส่วนอีกร้อยละ 87.0 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 การกลั่นแกล้งในที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังแสดงในตารางที่ 11 – 12 สามารถอธิบายผลการศึกษาเรื่องผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ดังนี้



**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ภาพที่ 2 แสดงสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานระหว่างตัวแปร

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน ระดับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และระดับผลการปฏิบัติงาน 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการ กลั่นแกล้งในที่ทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในวิจัยตามกรอบแนวคิดที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและการพัฒนาสมมติฐาน กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้วิจัยใช้การสุ่ม ตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling design) และการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience sampling design) ซึ่งอยู่ในกลุ่มของประชากรที่สนใจศึกษา เพื่อให้ได้ผู้ตอบ แบบสอบถามจำนวน 322 คน โดยสามารถสรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 85.1 มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 มีสถานภาพโสด จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 62.4 เป็น พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทพนักงานประจำ จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 69.9 และมีอายุงาน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 5 -10 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4

ผลการศึกษาส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่า ตัวแปรด้านการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน มี

ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ด้านพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	Mean	S.D.
การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน	1.58	0.387
พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	3.05	0.745
ผลการปฏิบัติงาน	4.02	0.694

1. ระดับความคิดเห็นของการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน

ระดับความคิดเห็นของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.426 – 0.712 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “ท่านต้องเผชิญกับภาระงานที่มากเกินไป” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 1.75 รองลงมาคือระดับความคิดเห็น “ท่านได้รับข้อมูลที่ไม่เพียงพอ ทำให้ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของท่าน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.73 และลำดับสุดท้ายคือ ระดับความคิดเห็น “ท่านถูกคุกคามหรือถูกทำร้ายร่างกาย” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 1.18

2. ระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.891 – 1.215 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “ท่านรู้สึกเห็นอกเห็นใจเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในการทำงาน” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.39 รองลงมาคือระดับความคิดเห็น “ท่านสละเวลาในการให้คำแนะนำ สอน หรือให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และลำดับสุดท้ายคือระดับความคิดเห็น “ท่านไม่พักทานขนม ของว่างหรือเครื่องดื่ม เพื่อทำงานให้เสร็จ” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 2.76

3. ระดับความคิดเห็นของผลการปฏิบัติงาน

ระดับความคิดเห็นของผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.767 – 0.852 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระดับความคิดเห็น “ท่านคำนึงถึงผลลัพธ์ที่จะต้องบรรลุในการทำงาน” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือระดับความคิดเห็น “ท่านสามารถเรียงลำดับความสำคัญของงานได้” และ “ท่านมีการ

วางแผน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงเวลา” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และลำดับสุดท้ายคือระดับความคิดเห็น “ท่านสามารถบริหารเวลาได้เป็นอย่างดี” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.88

ผลการศึกษาส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson' correlation coefficient) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง -0.544 - 0.436 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านระหว่างการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน และผลงานปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.544 หมายถึง มีความสัมพันธ์เชิงลบปานกลาง ความสัมพันธ์รายด้านระหว่างการกลั่นแกล้งในที่ทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.364 หมายถึง มีความสัมพันธ์เชิงลบต่ำ ความสัมพันธ์รายด้านระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.436 หมายถึง มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่ำ

ผลการศึกษาส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression) สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 การกลั่นแกล้งในที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 การกลั่นแกล้งในที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นการศึกษาอิทธิพลของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งอิทธิพลของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และอิทธิพลของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญเพื่อนำมาอภิปรายผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทพนักงานประจำ และมีอายุงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 5 - 10 ปี ดังข้อมูลที่ปรากฏข้างต้นนี้

ผลการศึกษาส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของงานวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน ระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

ด้านการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน มีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.58 อยู่ในระดับน้อยที่สุด พบว่าพนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยศิลปากรเชื่อว่าตนเองต้องเผชิญกับภาระงานที่มากเกินไป รวมทั้งคิดว่าตนเองได้รับข้อมูลที่ไม่เพียงพอทำให้ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของตนเอง ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ Bartlett and Bartlett (2011) ที่พบว่า การกลั่นแกล้งในที่ทำงานในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงาน สามารถพบเห็นได้ในรูปแบบของการมอบหมายภาระงานที่มากเกินไปหรือในกระบวนการทำงานโดยการจำกัดทรัพยากรและข้อมูลข่าวสาร สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางอำนาจอันเกิดจากตำแหน่งที่ต่างกันภายในองค์กร ทำให้ผู้กลั่นแกล้งมีโอกาสในการใช้อำนาจเหนือผู้ที่ถูกกลั่นแกล้ง

ด้านพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 อยู่ในระดับปานกลาง พบว่าพนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยศิลปากรมีความรู้สึกเห็นอกเห็นใจเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในการทำงาน และยินดีสละเวลาในการให้คำแนะนำ สอน หรือให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Basu et al. (2016) ซึ่งพบว่า เมื่อ

พนักงานมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงานมากขึ้นจะส่งผลดีต่อผลการปฏิบัติงานของพวกเขาเอง โดยระบบการบริหารจัดการองค์กรก็มีส่วนช่วยอย่างมากด้วยเช่นกัน ทั้งการสร้างบรรยากาศที่อบอุ่น สนับสนุนการทำงานเป็นทีมและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในทีมของสมาชิกในทีมแต่ละคน สามารถพัฒนาให้พนักงานเกิดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งจะส่งผลดีต่อผลการปฏิบัติงาน สามารถบรรลุเป้าหมายและบรรลุภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ด้านผลการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 อยู่ในระดับมาก พบว่าพนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยศิลปากร คำนึงถึงผลลัพธ์ที่จะต้องบรรลุในการทำงาน เชื่อว่าตนเองสามารถเรียงลำดับความสำคัญของงานได้และมีการวางแผน ทำให้ตนเองสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ ตรงเวลา มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ J. Koralege and Kankanamge Priyashantha (2019) ซึ่งพบว่า ผลการปฏิบัติงานช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย โดยเป็นปัจจัยสำคัญในการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยเฉพาะในสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสำคัญต่อองค์กรในการช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น

ผลการศึกษาส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson' correlation coefficient) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง -0.544 - 0.436 โดยการกลั่นแกล้งในที่ทำงานและผลงานปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงลบปานกลาง การกลั่นแกล้งในที่ทำงานและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงลบต่ำ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่ำ

ผลการศึกษาส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การกลั่นแกล้งในที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า การกลั่นแกล้งในที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = -0.445 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p = 0.000$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย นอกจากนี้ผลการศึกษาายังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Meriläinen et al. (2019) ที่ได้ศึกษาอิทธิพลของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงานและความผูกพันในงานในสถานศึกษา จากอาจารย์ 864 คน จาก 9 มหาวิทยาลัย ในเอสโตเนีย ผ่านทางอีเมล โดยใช้ Negative Acts Questionnaire-Revised (NAQ-R22) และสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการ

ปฏิบัติงาน โดยใช้มาตรวัด Likert scale 10 ระดับ พบว่า การกลั่นแกล้งในที่ทำงานในแง่ของ “professional understating” หรือการถูกสั่งให้ทำงานที่ต่ำกว่าความสามารถ ส่งผลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยในเอสโตเนีย และผลการปฏิบัติงานที่ลดลงยังส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย แสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานได้รับประสบการณ์การกลั่นแกล้งในที่ทำงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง อาทิเช่น การได้รับคำสั่งให้ทำงานที่ต่ำกว่าระดับความสามารถ การต้องเผชิญกับภาระงานที่มากเกินไป การที่เพื่อนร่วมงานจงใจไม่ให้ได้รับข้อมูลที่เพียงพอ ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานนั้น ส่งผลกระทบในเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน หากไม่มีการบริหารจัดการควบคุมดูแลที่ดี หรือเหมาะสมเพียงพอ ก็จะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดี การลดลงของการปฏิบัติงานและการขาดงานเพิ่มขึ้นอีกด้วย (Mardanov & Cherry, 2018) ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ดังเช่นการกลั่นแกล้งในที่ทำงานให้มากขึ้น เพื่อลดผลกระทบในเชิงลบต่อประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร

สมมติฐานที่ 2 การกลั่นแกล้งในที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาพบว่า การกลั่นแกล้งในที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = -0.364 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p = 0.000$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย นอกจากนี้ผลการศึกษาทั้งสองสอดคล้องกับงานวิจัยของ M. Wu et al. (2020) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกลั่นแกล้งในที่ทำงานและประสิทธิภาพของงานผ่านตัวแปรหลักความวิตกกังวล จากกลุ่มพนักงานและหัวหน้างานจาก 20 องค์กรในนครเทียนจิน มณฑลเจียงซู และมณฑลไห่หนาน ประเทศจีน พบว่า นอกจากการกลั่นแกล้งในที่ทำงานจะส่งผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแล้ว ลักษณะความวิตกกังวลยังเป็นตัวแปรกลางของความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างการกลั่นแกล้งในที่ทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พฤติกรรมในที่ทำงาน และพฤติกรรมเบี่ยงเบนในที่ทำงาน ซึ่งพนักงานที่มีระดับการกลั่นแกล้งในที่ทำงานที่ต่ำ จะมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่สูงกว่าพนักงานที่มีระดับการกลั่นแกล้งในที่ทำงานสูง สะท้อนให้เห็นว่า นอกจากการกลั่นแกล้งในที่ทำงานจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแล้ว ยังส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนในที่ทำงานเชิงลบอื่น ๆ อีกด้วย ดังนั้นองค์กรจึงควรมีนโยบายในการบริหารจัดการ เพื่อลด

ระดับความเสียหายที่อาจเกิดจากการกลั่นแกล้งในที่ทำงานและพฤติกรรมเบี่ยงเบนในทางลบอื่น ๆ ในที่ทำงานด้วย

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.275 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p = 0.000$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kadarningsih et al. (2020) ที่ได้ศึกษา บทบาทของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในการเป็นตัวกลางในการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน จากพนักงาน 115 คน ของหน่วยงานเอกชนซึ่งทางการศึกษา ในเมืองเซอมารัง ประเทศอินโดนีเซีย โดยใช้ทั้งแบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิด จำนวน 22 ข้อคำถาม ด้วยมาตรวัด Likert scales 1-7 ระดับ พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่สามารถพบในรูปแบบของการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหรือความเต็มอกเต็มใจในการปฏิบัติงาน สามารถพัฒนาผลการปฏิบัติงานได้ ซึ่งพนักงานที่มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงจะมีผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าพนักงานที่มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่ำ สะท้อนให้เห็นว่า เมื่อพนักงานมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากความรับผิดชอบของตนเอง ให้ความร่วมมือในการรับผิดชอบ การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ มีความเต็มใจในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เป็นผลให้พนักงานสามารถเพิ่มเสถียรภาพของผลการปฏิบัติงานโดยรวมในองค์กรได้ ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลดีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลและประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรต่อไป

5.3 ประโยชน์เชิงวิชาการและการประยุกต์ใช้ทางการบริหารจัดการ

ในการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยศึกษา

จากระดับและผลกระทบต่อพนักงานในองค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ทางวิชาการ โดยเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน ดังต่อไปนี้

5.3.1 ประโยชน์เชิงวิชาการ

การศึกษาค้นคว้าวิจัยทดสอบปัจจัยในองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยที่ผลการศึกษาค้นคว้าจะช่วยขยายและเพิ่มเติมแนวคิดเรื่องพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงาน ในบริบทของสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐในประเทศไทยต่อไป ซึ่งจากผลการศึกษาค้นคว้านี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการกลั่นแกล้งในที่ทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงาน อีกทั้งพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรยังส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

5.3.2 การประยุกต์ใช้ทางการบริหารจัดการ

1. จากผลการศึกษานี้ แสดงให้เห็นว่าการกลั่นแกล้งในที่ทำงานสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตระหนักรู้ถึงผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน การกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ ควบคุม ดูแล และส่งเสริมการพัฒนาพนักงาน รวมทั้งการวางแผนทางในการพัฒนากิจกรรมส่งเสริมการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในระดับต่าง ๆ เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดปัญหา รวมถึงบรรเทาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น

2. จากผลการศึกษานี้ แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาหรือการปรับปรุงการบริหารทรัพยากรบุคคลและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งเมื่อพนักงานมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่สูง ก็จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานและประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

5.4 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

การวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยมีข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลจากพนักงานสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัย ศิลปากร ซึ่งเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ ลักษณะการทำงานโดยส่วนใหญ่เป็นเป็นกิจวัตร การปฏิบัติงานส่วนใหญ่ล้วนต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานของตน การแข่งขันระหว่างพนักงานจึงอยู่ในระดับที่ไม่สูงนัก ซึ่งอาจส่งผลให้ระดับการกลั่นแกล้งในที่ทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น ผลการศึกษาอาจถูกจำกัด หากนำไปอ้างอิงกับองค์กรอื่น ๆ ที่มีการแข่งขันกันสูงระหว่างพนักงาน ดังนั้นสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป ผู้วิจัยท่านอื่น ๆ อาจจะศึกษาถึงการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน ในบริบทอื่น ๆ เช่น ในหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือสถานศึกษา ภาครัฐในจังหวัดหรือภูมิภาคอื่น ๆ เป็นต้น

2. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาพฤติกรรมเบี่ยงเบนในทางลบ ในประเด็นการกลั่นแกล้งในที่ทำงานเท่านั้น ซึ่งอาจมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนในทางลบประเด็นอื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยท่านอื่น ๆ อาจเพิ่มตัวแปรพฤติกรรมเบี่ยงเบนในทางลบอื่น ๆ เพื่อเพิ่มความสามารถในการอธิบายความผันแปรของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและตัวแปรผลการปฏิบัติงาน ในการศึกษาครั้งต่อ ๆ ไป

3. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาประเด็นในเชิงบวกดังเช่นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเท่านั้น ซึ่งอาจมีพฤติกรรมในประเด็นอื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้วิจัยท่านอื่น ๆ อาจเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ เพื่อเพิ่มความสามารถในการอธิบายความผันแปรของผลการปฏิบัติงาน ในการศึกษาครั้งต่อ ๆ ไป

4. ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเท่านั้น ดังนั้น ผู้วิจัยท่านอื่น ๆ อาจทำการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย เพื่อนำข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น มาเป็นข้อพิจารณา ทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- Ahmad, S., et al. (2020). Leading well is not enough: A new insight from the ethical leadership, workplace bullying and employee well-being relationships. *European Business Review*, 32(2), 159-180.
- Altindag, O. (2020). Relationship between stress management and job performance in organizations. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 9(2), 43-49.
- Aquino, K., & Bommer, W. (2003). Preferential mistreatment: How victim status moderates the relationship between organizational citizenship behavior and workplace victimization. *Organization Science*, 14(4), 374-385.
- Arifin, H. M. (2015). The influence of competence, motivation, and organisational culture to high school teacher job satisfaction and performance. *International Education Studies*, 8(1), 38-45.
- Aroosiya, F., & Ali, M. H. a. (2014). Impact of job design on employees' performance (with special reference to school teachers in the Kalmunai Zone). *Journal of Management*, 8(1), 33-41.
- Arslan, M., & Roudaki, J. (2019). Examining the role of employee engagement in the relationship between organisational cynicism and employee performance. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 39(1/2), 118-137.
- Ayu, I., et al. (2019). The employee engagement and OCB as mediating on employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(2), 319-339.
- Bartlett, J., & Bartlett, M. (2011). Workplace bullying: An integrative literature review. *Advances in Developing Human Resources*, 13(1), 69-84.
- Basu, E., et al. (2016). Impact of organizational citizenship behavior on job performance in Indian healthcare industries: The mediating role of social capital. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 66(6), 780-796.

- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship.". *Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595.
- BizEdu. (2016). Importance of job performance. Retrieved from <https://www.bizeducator.com/importance-of-job-performance/>
- Björkqvist, K., et al. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20(3), 173-184.
- Bulutlar, F., & Öz, E. Ü. (2009). The effects of ethical climates on bullying behaviour in the workplace. *Journal of Business Ethics*, 86(3), 273-295.
- Caesens, G., et al. (2017). Perceived organizational support and employees' well-being: the mediating role of organizational dehumanization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(4), 527-540.
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In *Handbook of industrial and organizational psychology, Vol. 1, 2nd ed.* (pp. 687-732). Palo Alto, CA, US: Consulting Psychologists Press.
- Choi, Y. (2020). A study of the influence of workplace ostracism on employees' performance: moderating effect of perceived organizational support. *European Journal of Management and Business Economics*, 29(3), 333-345.
- D'Cruz, P., & Noronha, E. (2015). Customer cyberbullying: The experiences of India's international-facing call centre agents. In (pp. 9-32). London: Springer.
- Dåderman, A., et al. (2020). Cross-cultural adaptation, from Dutch to Swedish language, of the individual work performance questionnaire. *Work*, 65, 97-109.
- Devonish, D. (2013). Workplace bullying, employee performance and behaviors : The mediating role of psychological well-being. *Employee Relations*, 35(6), 630-647.
- Dharma, Y. (2018). The effect of work motivation on the employee performance with organization citizenship behavior as intervening variable at bank Aceh Syariah. In *Proceedings of MICoMS 2017* (Vol. 1, pp. 7-12): Emerald Publishing Limited.
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 16-27.

- Einarsen, S., et al. (2003). *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor & Francis.
- Felson, R. B., & Tedeschi, J. T. (1993). *Aggression and violence: Social interactionist perspectives*. Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Gomez-Mejia, L. R., et al. (2014). *Compensation and organizational performance: Theory, research, and practice*: Routledge.
- Hair, J. F., et al. (2006). *Multivariate data analysis* (6 th Ed. ed. ed.). New York: Macmillan.
- Harvey, M., et al. (2009). Bullying in the 21st century global organization: An ethical perspective. *Journal of Business Ethics*, 85(1), 27-40.
- Henning, M., et al. (2017). Workplace harassment among staff in higher education: a systematic review. *Asia Pacific Education Review*, 18(4), 521-539.
- Herscovis, S. (2011). "Incivility, social undermining, bullying...Oh My!": A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organizational Behavior*, 32(2), 499-519.
- Hinkle, D. E., et al. (2003). *Applied Statistics for the Behavioral Sciences*: Houghton Mifflin.
- Iberahim, H., et al. (2020). Exploring job design as predictors of job performance at a Malaysian automobile company. *Jurnal Intelek*, 15(2), 48-59.
- Jiménez, B. M., et al. (2007). Assessing workplace bullying: Spanish validation of a reduced version of the Negative Acts Questionnaire. *The Spanish journal of psychology*, 10 (2), 449-457.
- Joo, B. K., & Jo, S. J. (2017). The effects of perceived authentic leadership and core self-evaluations on organizational citizenship behavior: The role of psychological empowerment as a partial mediator. *Leadership & Organization Development Journal*, 38(3), 463-481.
- Kadarningsih, A., et al. (2020). The role of OCB as a mediator in improving employees performance. *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 123-134.
- Kansuwiro, E., & Phinaitrup, B. (2020). Impact of leader-member exchange, communication and corporate social responsibility on employee performance and turnover intention. *Executive Journal*, 40(2), 144-155.
- Kao, R. H. (2017). The relationship between work characteristics and change-oriented organizational citizenship behavior: A multi-level study on transformational

- leadership and organizational climate in immigration workers. *Personnel Review*, 46(8), 1890-1914.
- Keashly, L. (1998). Emotional abuse in the workplace: Conceptual and empirical issues. *Journal of Emotional Abuse*, 1(1), 85-117.
- Kesen, M. (2016). Linking organizational identification with individual creativity: Organizational citizenship behavior as a mediator. *Journal of Yaşar University*, 11(41), 56.
- Khalique, M., et al. (2018). Impact of workplace bullying on job performance, intention to leave, OCB and stress. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 33(1), 55-74.
- Kissi, E., et al. (2019). Ascertainning the interaction effects among organisational citizenship behaviour, work overload and employees' performance in the Ghanaian construction industry. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(7), 1235-1249.
- Koralege, J., & Priyashantha, K. (2019). *Impact of rewards on individual job performance: with special reference to vogue tex (Pvt.) Ltd.* Paper presented at the 8th international conference on management and economics – 2019
- Koralege, J., & Priyashantha, K. (2019). *Impact of Rewards on Individual Job Performance.*
- Küçükoğlu, I., & Adıguzel, Z. (2019). Examining the effects of mobbing and role uncertainty on organizational culture and organizational citizenship behavior. *IBAD Journal of Social Science*(5), 185-202.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and victims*, 5(2), 119-126.
- Leymann, H. (1993). *Bullying - psycho-terror at work and how one might protect oneself.* Rowolt: Reinbeck.
- Mardanov, I., & Cherry, J. (2018). Linkages among workplace negative behavioral incidents. *Evidence-based HRM: a Global Forum for Empirical Scholarship*, 6(2), 221-240.
- Marie, R., et al. (2010). Integrating individual, work group and organizational factors: Testing a multidimensional model of bullying in the nursing workplace. *Journal of Nursing Management*, 18(2), 173-181.

- Melinda, H. S. (2019). Importance of employee performance in business organizations. Retrieved from <https://bizfluent.com/about-7601772-importance-employee-performance-business-organizations.html>
- Meriläinen, M., et al. (2019). Bullying effects on performance and engagement among academics. *Employee Relations: The International Journal*, 41(6), 1205-1223.
- Motowidlo, S., et al. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10(2), 71-83.
- Motowidlo, S., & Kell, H. (2012). Job performance. *Handbook of Psychology, Second Edition*, 12, 82-103.
- Mubarak, F., & Mumtaz, S. (2018). The impact of workplace bullying on project success as mediated through individual organizational citizenship behavior: a study in Pakistan. *Cogent Business & Management*, 5(1).
- Muhammad, K., et al. (2018). Impact of workplace bullying on job performance, intention to leave, OCB and stress. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 33(1), 55-74.
- Nguyen, D., et al. (2018). Respect, bullying, and public sector work outcomes in Vietnam. *Public Management Review*, 21(6), 863-889.
- Nova Scotia Health Authority. (2010, September 8). Ostracism: The silent bully.
- Okolocha, et al. (2021). Effect of job satisfaction on job performance of university lecturers in south-east, Nigeria. *International Journal of Management Studies and Social Science Research* 3(1), 119-137.
- Omar, M., & Rafie, N. (2020). Job satisfaction influence job performance among polytechnic employees. *International Journal of Modern Trends in Social Sciences*, 3(14), 39-46.
- Organ, D. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA, England: Lexington Books/D. C. Heath and Com.
- Organ, D., & Konovsky, M. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 74(1), 157-164.
- Organ, D., & Moorman, R. (1993). Fairness and organizational citizenship behavior: What are the connections? *Social Justice Research*, 6(1), 5-18.

- Özşungur, F. (2020). The mediating role of burnout in the effects of mobbing on service innovation performance. *Asia Pacific Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 14(2), 203-213.
- Öztürk, D., & Aşçıgil, S. (2017). Workplace bullying among public sector employees reflections upon organizational justice perceptions and organizational citizenship behavior. *Business & Professional Ethics Journal*, 36(1), 103-126.
- Pandey, D. (2020). Workplace bullying: An impact assessment *International Research Journal of Management and Commerce* 7(1), 10-22.
- Perera, P. G., & Jayawardane, T. (2020). Impact of the job satisfaction on job performance of the temporary academic staff. *International Journal of Research and Innovation in Social Science* 4(10).
- 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.
- Rayner, C., & Hoel, H. (1997). A summary review of literature relating to workplace bullying. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7(3), 181-191.
- Rovinelli, R. (1976). *Methods for validating criterion-referenced test items*. (Doctor of Philosophy). University of Massachusetts Amherst, USA.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Tijdschrift voor Onderwijsresearch*, 2(2), 49-60.
- Salah, M. (2016). The influence of rewards on employees performance. *British Journal of Economics, Management & Trade*, 13(4), 1-25.
- Smith, C. A., et al. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653-663.
- Spector, P., et al. (2010). Measurement artifacts in the assessment of counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior: do we know what we think we know? *The Journal of applied psychology*, 95(4), 781-790.
- Srivastava, S., & Dey, B. (2020). Workplace bullying and job burnout: A moderated mediation model of emotional intelligence and hardiness. *International Journal of Organizational Analysis*, 28(1), 183-204.

- Thiagarajan, T., & Durairaj, A. (2017). Organizational citizenship behavior: Its definitions and dimensions *GE-International Journal of Management Research* 5(5), 2321-1709.
- Uddin, A., et al. (2019). Why individual employee engagement matters for team performance? Mediating effects of employee commitment and organizational citizenship behaviour. *Team Performance Management: An International Journal*, 25(1/2), 47-68.
- Wu, M., et al. (2020). Workplace bullying, anxiety, and job performance: choosing between "passive resistance" or "swallowing the insult"? *Frontiers in psychology*, 10, 2953-2953.
- Wu, W.-L., & Lee, Y.-C. (2017). Empowering group leaders encourages knowledge sharing: integrating the social exchange theory and positive organizational behavior perspective. *Journal of Knowledge Management*, 21(2), 474-491.
- Yamane, T. (1967). *Statistics : an introductory analysis* (2nd ed.): New York (N.Y.) : Harper and Row.
- Zulkarnain, M., et al. (2016). *The consequences of workplace bullying toward employee organizational citizenship behavior*. Paper presented at the 1st International Conference on Social and Political Development (ICOSOP 2016).
- เจษฎา นกน้อย. (2562). การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน: ผลกระทบและวิธีการรับมือ. วารสารหาดใหญ่วิชาการ 17(2), 266-267.
- เมธินี สุวรรณกิจ. (2560). มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองเด็กและเยาวชนจากการถูกกลั่นแกล้งในสังคมออนไลน์. วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 10(2), 49-70.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2559). ยิ่งดับ 2 ด็อกเตอร์ เข้าห้องคุย 3 คน จ่อศิระระเรียงตัว. Retrieved from <https://www.thairath.co.th/content/622122>
- กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล. (2562). ปัจจัยเหตุและผลของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. *TNI Journal of Business Administration and Languages*, 7(2), 1-21.
- จิระพงศ์ เรืองกุล. (2560). การกลั่นแกล้งรังแกกันในที่ทำงาน: พฤติกรรม ที่มาและผลกระทบ และการป้องกัน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาอีสเทอร์น, 11(2), 9-20.
- ชญารัตน์ ทรัพย์รัตน์. (2556). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น. *FEU Academic Review*, 1(1), 7-22.

- ชาญณรงค์ รัตนพนากุล และ มยุรี วรรณสกุลเจริญ. (2563). ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ
 สู่องค์การแห่งความสำเร็จ. วารสารรัชต์ภาคย์, 14(33), 191-204.
- ฐาปณี บุญเกียรติ. (2559). การรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์การและพฤติกรรม
 การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
 มงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ชกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา
 สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีพระทุม,
 กรุงเทพมหานคร.
- ธนากร เกื้อจิตติพร. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของ
 พนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครราชสีมา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต).
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, นครราชสีมา.
- นาถรพี ชัยมงคล และคณะ. (2561). อิทธิพลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพของ
 ทีมงานที่มีผลต่อ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน. *Journal of Management Science
 Nakhon Pathom Rajabhat University*, 5(1), 173-186.
- ประทีพย์ พันธุ์มณี และ ทิพทินนา สมุทธานนท์. (2555). สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐาน
 จากองค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทสื่อสารโทรคมนาคม
 แห่งหนึ่ง. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 38(2), 82-94.
- ปริญญา หล่มเหลา. (2558). การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรม
 การเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน บริษัท ทีพีไอ
 โพลีน จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร
 , นครปฐม.
- พรเทพ แก้วเชื้อ. (2560). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในประเทศไทย. วารสารวิชาการ
 มหาวิทยาลัยปทุมธานี, 9(1), 210-217.
- ภรณ์ยุ บุญริ้ว และ ฐิติมา ไชยะกุล. (2563). อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน
 ของพนักงานระดับปฏิบัติการอุตสาหกรรมอาหารแปรรูปในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง.
 Paper presented at the การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานระดับชาติ ครั้งที่ 7 ประจำปี
 2563, นครราชสีมา ประเทศไทย.
- มณีนรัตน์ ปรารค์ทอง. (2561). แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูใน
 โรงเรียนประถมศึกษา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
 กรุงเทพมหานคร.

- มติชนออนไลน์. (2563). หม่อมหัวร้อน บุคตบจนท.สาวกลางห้องทำงานเทศบาลปากช่อง. Retrieved from https://www.matichon.co.th/news-monitor/news_2293636
- มหาวิทยาลัยศิลปากร: กองทรัพยากรมนุษย์. (2563). แผนบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2563. 9-10.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2555). ภาวะผู้นำ จิตวิญญาณในการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน และบรรษัทภิบาล. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์ *NIDA Development Journal* 52(1).
- พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2535. (2535, 25 กุมภาพันธ์). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 109 ตอนที่ 13. หน้า 1
- พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่ 22) พ.ศ. 2558. (2558, 13 กุมภาพันธ์). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 132 หน้า 46
- วัลลพ ล้อมตะคุ. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.
- วัศยา หวังพลายเจริญสุข. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกรณีศึกษา กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 13(2).
- สุภาวดี เจริญวานิช. (2560). การรังแกกันผ่านพื้นที่ไซเบอร์ : ผลกระทบและการป้องกันในวัยรุ่น. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 25(4), 640-648.
- สุรภา ขุนเพ็ง. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ที ดี เค ประเทศไทย จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.
- อรภา ตั้งสัตยาชีวะ. (2546). ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การต่อผลการประเมินการปฏิบัติงาน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- อรฤดี ธิติเสรี. (2559). อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- อริยววรรณ รัชมีกอบกุล. (2559). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ค่าจ้างและบรรยากาศการทำงาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร ของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ : กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

- อัญชลี สอนไธสง. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของพนักงาน กลุ่มบริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม ในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.
- อามีนุดดีน จะปะเกีย. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากร ในศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้(ศอ.บต.). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา.







แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิจัยในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โดยมุ่งที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร

2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม 6 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน จำนวน 14 ข้อ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โปรดตอบแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริงของท่านหรือตามความเห็นของท่านให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านหรือหน้าที่การงานของท่านแต่ประการใด แต่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและวิจัย ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านเป็นความลับ โดยจะนำไปสรุปผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่สมบูรณ์และตรงกับความเป็นจริงจะช่วยให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปด้วยความถูกต้องแม่นยำ

ทั้งนี้หากมีข้อสงสัยหรือปัญหาที่ไม่เข้าใจในประเด็นข้อคำถามประการใด โปรดติดต่อผู้วิจัยได้ที่ E-mail: Boonasa_p2@silpakorn.edu



<https://bit.ly/31HDsu>

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ครั้งนี้

นางสาวพิชชาภา บุญณสะ

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี 30-40 ปี 41-50 ปี

51-60 ปี 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ตำแหน่งงาน

ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทพนักงานประจำ
 พนักงานมหาวิทยาลัยประเภทพนักงานชั่วคราว ลูกจ้างประจำ
 ลูกจ้างมหาวิทยาลัยประเภทลูกจ้างประจำ
 ลูกจ้างมหาวิทยาลัยประเภทลูกจ้างชั่วคราว

6. อายุงาน

ต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี 11-15 ปี
 16-20 ปี 21 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดข้อละ 1 ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ทุกวัน
ระดับ 4	หมายถึง	ทุกสัปดาห์
ระดับ 3	หมายถึง	ทุกเดือน
ระดับ 2	หมายถึง	บางครั้ง
ระดับ 1	หมายถึง	ไม่เคยเลย

การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) ท่านได้รับข้อมูลที่ไม่เพียงพอ ทำให้ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของท่าน					
2) ท่านถูกทำให้รู้สึกอับอายในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงาน					
3) ท่านได้รับคำสั่งให้ทำงานที่ต่ำกว่าระดับความสามารถ					
4) มีการแพร่กระจายข่าวซุบซิบหรือข่าวลือเกี่ยวกับตัวท่าน					
5) ท่านถูกเมินเฉยจากเพื่อนร่วมงาน					
6) มีคำพูดในเชิงดูถูก ดูหมิ่นเกี่ยวกับตัวของท่าน ทศนคติ และชีวิตส่วนตัวของท่าน					
7) ท่านถูกตะโกนใส่หรือถูกปฏิบัติด้วยความโกรธ					
8) ท่านถูกข่มขู่ด้วยการขี้นิ้วใส่ รุกล้ำพื้นที่ส่วนตัว ผลัก ขวางทาง เป็นต้น					
9) ท่านถูกย้าเตือนให้นึกถึงข้อผิดพลาดของตัวเองอยู่เสมอ					
10) ความคิดเห็นของท่านถูกมองข้าม					
11) การทำงานของท่านถูกควบคุมหรือถูกจับตามองมากเกินไป					
12) ท่านถูกกีดกันไม่ให้ได้รับสิทธิที่ควรได้ เช่น ลาป่วย ลาพักผ่อน เบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทาง					
13) ท่านต้องเผชิญกับภาระงานที่มากเกินไป					
14) ท่านถูกคุกคามหรือถูกทำร้ายร่างกาย					

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดข้อละ 1 ช่อง

โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

ระดับ	5	หมายถึง	ทุกวัน
ระดับ	4	หมายถึง	1 - 2 ครั้ง ต่อสัปดาห์
ระดับ	3	หมายถึง	1 - 2 ครั้ง ต่อเดือน
ระดับ	2	หมายถึง	1 - 2 ครั้ง
ระดับ	1	หมายถึง	ไม่เคยเลย

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) ท่านใช้เวลาในการให้คำแนะนำ สอน หรือให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน					
2) ท่านช่วยเพื่อนร่วมงานในการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ หรือแบ่งปันความรู้ในการทำงาน					
3) ท่านช่วยปฐมนิเทศ/สอนงานให้พนักงานใหม่					
4) ท่านรู้สึกเห็นอกเห็นใจเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในการทำงาน					
5) ท่านให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงาน					
6) ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีงานมากเกินไป					
7) ท่านอาสาทำงานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ					
8) ท่านใช้เวลาในวันหยุดสุดสัปดาห์หรือวันอื่น ๆ เพื่อทำงานให้เสร็จ					
9) ท่านอาสาเข้าร่วมประชุมหรือทำงานนอกเวลาโดยไม่ได้รับค่าตอบแทน					
10) ท่านไม่พักทานขนม ของว่างหรืองดอาหารเพื่อทำงานให้เสร็จ					

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดข้อละ 1 ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	เสมอ
ระดับ 4	หมายถึง	บ่อยครั้ง
ระดับ 3	หมายถึง	ค่อนข้างบ่อย
ระดับ 2	หมายถึง	บางครั้ง
ระดับ 1	หมายถึง	นาน ๆ ครั้ง

ผลการปฏิบัติงาน ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา...	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) ท่านมีการวางแผน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงเวลา					
2) ท่านคำนึงถึงผลลัพธ์ที่จะต้องบรรลุในการทำงาน					
3) ท่านสามารถเรียงลำดับความสำคัญของงานได้					
4) ท่านสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5) ท่านสามารถบริหารเวลาได้เป็นอย่างดี					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรื่อง ผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์กร

ข้อ	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	แปรผล
		1	2	3		
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม						
1.	เพศ () ชาย () หญิง	1	1	1	1.00	เหมาะสม
2.	อายุ () ต่ำกว่า 30 ปี () 31-40 ปี () 41-50 ปี () 51-60 ปี () 61 ปีขึ้นไป	1	1	1	1.00	เหมาะสม
3.	สถานภาพ () โสด () สมรส () หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	1	1	1	1.00	เหมาะสม
4.	ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () ปริญญาโท () ปริญญาเอก () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	1	1	1	1.00	เหมาะสม
5.	ตำแหน่งงาน () ข้าราชการ () พนักงานมหาวิทยาลัยประเภท พนักงานประจำ () พนักงานมหาวิทยาลัยประเภท พนักงานชั่วคราว () ลูกจ้างประจำ	1	1	1	1.00	เหมาะสม

ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	แปรผล
		1	2	3		
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม						
	() ลูกจ้างมหาวิทยาลัยประเภท ลูกจ้างประจำ () ลูกจ้างมหาวิทยาลัยประเภทลูกจ้าง ชั่วคราว					
6.	อายุงาน () ต่ำกว่า 5 ปี () 5-10 ปี () 11-15 ปี () 16-20 ปี () 21 ปีขึ้นไป	1	1	1	1.00	เหมาะสม

ส่วนที่ 2 ข้อมูล/ความคิดเห็นเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน						
การกลั่นแกล้งในที่ทำงาน (Workplace bullying) หมายถึง พฤติกรรมเบียดเบียนในทางลบที่เกิดขึ้นในองค์กร เกิดขึ้นเมื่อบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลในที่ทำงาน ถูกบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลซึ่งอาจเป็นทั้งเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ยัดเยียดพฤติกรรมก้าวร้าว ความไม่สุภาพ การกดขี่ข่มเหง การล่วงละเมิด การข่มขู่ทั้งทางวาจาและไม่ใช้ทางวาจา(ทางกายภาพ) ในระยะเวลาหนึ่ง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อก่อให้เกิดความบาดเจ็บทางจิตใจหรือทางกาย ซึ่งเหยื่อไม่สามารถหลบหนีจากสถานการณ์เช่นนั้นได้ ส่งผลให้เกิดความทุกข์ทางจิตใจและทางสังคม						
ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	แปรผล
		1	2	3		
1.	ท่านได้รับข้อมูลที่เพียงพอ ทำให้ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของท่าน	1	1	1	1.00	เหมาะสม
2.	ท่านถูกทำให้อับอายขายหน้าหรือถูกเยาะเย้ยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงาน	1	1	1	1.00	เหมาะสม
3.	ท่านได้รับคำสั่งให้ทำงานที่ต่ำกว่าระดับความสามารถ	1	1	1	1.00	เหมาะสม

4.	มีการแพร่กระจายข่าวซุบซิบหรือข่าวลือเกี่ยวกับตัวท่าน	1	1	1	1.00	เหมาะสม
5.	ท่านถูกเมินเฉยจากเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00	เหมาะสม
6.	มีคำพูดดูถูก ดูหมิ่นเกี่ยวกับตัวของท่านทัศนคติ และชีวิตส่วนตัวของท่าน	1	1	1	1.00	เหมาะสม
7.	ท่านถูกตะโกนใส่หรือถูกปฏิบัติด้วยความโกรธ	1	1	1	1.00	เหมาะสม
8.	ท่านถูกข่มขู่ด้วยการขี้นิ้วใส่ รุกล้ำพื้นที่ส่วนตัว ผลัก ขวางทาง เป็นต้น	1	1	1	1.00	เหมาะสม
9.	ท่านถูกย้าเตือนให้หนักถึงข้อผิดพลาดของตัวเองอยู่เสมอ	1	1	1	1.00	เหมาะสม
10.	ความคิดเห็นของท่านถูกมองข้าม	1	1	1	1.00	เหมาะสม
11.	การทำงานของท่านถูกควบคุมหรือถูกจับตามองมากเกินไป	1	1	1	1.00	เหมาะสม
12.	ท่านถูกกดดันไม่ได้รับสิทธิที่ควรได้ เช่น ลาป่วย ลาพักผ่อน เบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	1	1	1	1.00	เหมาะสม
13.	ท่านต้องเผชิญกับภาระงานที่มากเกินไป	1	1	1	1.00	เหมาะสม
14.	ท่านถูกคุกคามหรือถูกทำร้ายร่างกาย	1	1	1	1.00	เหมาะสม

ส่วนที่ 3 ข้อมูล/ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานกระทำขึ้นในหลายรูปแบบด้วยความสมัครใจ ไม่ได้มองว่าเป็นบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ไม่ได้มีผลตอบแทนอย่างเป็นทางการเป็นรางวัล ซึ่งสามารถช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรได้

ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	แปรผล
		1	2	3		

1.	ท่านใช้เวลาในการให้คำแนะนำ สอน หรือให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00	เหมาะสม
2.	ท่านช่วยเพื่อนร่วมงานในการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ หรือแบ่งปันความรู้ในการทำงาน	1	1	1	1.00	เหมาะสม
3.	ท่านช่วยปฐมนิเทศ/สอนงานให้พนักงานใหม่	1	1	1	1.00	เหมาะสม
4.	ท่านรู้สึกเห็นอกเห็นใจเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในการทำงาน	1	1	1	1.00	เหมาะสม
5.	ท่านให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงาน	1	1	1	1.00	เหมาะสม
6.	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีงานมากเกินไป	1	1	1	1.00	เหมาะสม
7.	ท่านอาสาทำงานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ	1	1	1	1.00	เหมาะสม
8.	ท่านใช้เวลาในวันหยุดสุดสัปดาห์หรือวันอื่นๆ เพื่อทำงานให้เสร็จ	1	1	1	1.00	เหมาะสม
9.	ท่านอาสาเข้าร่วมประชุมหรือทำงานนอกเวลาโดยไม่ได้รับค่าตอบแทน	1	1	1	1.00	เหมาะสม
10.	ท่านไม่พักทานขนม ของว่างหรืออาหารเพื่อทำงานให้เสร็จ	1	1	1	1.00	เหมาะสม

ส่วนที่ 4 ข้อมูล/ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงาน (Job performance) หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมของคนในองค์กร เป็นสิ่งที่องค์กรคาดหวังจากบุคคลเดียวกันหรือหลายๆบุคคล สามารถสนับสนุนหรือลดทอนผลการปฏิบัติงานโดยรวมและเป้าหมายขององค์กรได้

ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	แปรผล
		1	2	3		
2.	ท่านมีการวางแผน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงเวลา	1	1	1	1.00	เหมาะสม

3.	ท่านคำนึงถึงผลลัพธ์ที่จะต้องบรรลุในการทำงาน	1	1	1	1.00	เหมาะสม
4.	ท่านสามารถเรียงลำดับความสำคัญของงานได้	1	1	1	1.00	เหมาะสม
5.	ท่านสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1.00	เหมาะสม







บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย
ที่ อว 8606 (ทบ)/ 91

โทร. 032 594 107
วันที่ 31 มีนาคม 2564

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.ภฤศญา ปิยนุสรณ์

ด้วย นางสาวพิชชภา บุญณะ รหัสประจำตัว 621220036 นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
"ผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร"

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อิทธิมาศ มากจ้อย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย
ที่ อว 8606 (ทบ)/ 92

โทร.032 594 107
วันที่ 31 มีนาคม 2564

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.วงศัลดดา วีระไพบุลย์

ด้วย นางสาวพิชชาภา บุญลесе รหัสประจำตัว 621220036 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
"ผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร"

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อธิกมาส มากพูน)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย
ที่ อว 8606 (ทบ)/ 93

โทร.032 594 107
วันที่ 31 มีนาคม 2564

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัครกะวณิชชา

ด้วย นางสาวพิชชาภา บุญลสะ รหัสประจำตัว 621220036 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
"ผลกระทบของการกลั่นแกล้งในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร"

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากชัย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย





บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย
ที่ อว 8606 (พบ)/ 99

โทร.032 594 107
วันที่ 5 เมษายน 2564

เรื่อง ขอตกลงเครื่องมือวิจัย

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ด้วย นางสาวพิชชาภา บุญณะ รหัสประจำตัว 621220036 นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
"ผลกระทบของการกั้นแก๊สในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร"
มีความประสงค์จะขอตกลงเครื่องมือวิจัย โดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานสายสนับสนุนในสังกัดหน่วยงาน
ของท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้ความ
อนุเคราะห์แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดวัน เวลา สถานที่
ในการเข้าทดลองเครื่องมือวิจัยและรายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ บัณฑิตวิทยาลัย ขออนุญาตให้ นางสาวพิชชาภา
บุญณะ หมายเลขโทรศัพท์ 087 768 7200 เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจู้)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย





บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย
ที่ อว 8606 (ทบ)/ พิเศษ

โทร.032 594 107
วันที่ ๗ เมษายน 2564

เรื่อง ขออนุญาตออกใบการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน

ด้วย นางสาวพิชชาภา บุญผะ รหัสประจำตัว 621220036 นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
"ผลกระทบของการกั้นแก๊สในที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร"
มีความประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานสายสนับสนุนในสังกัดหน่วยงาน
ของท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในกรณี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขออนุญาตจากท่าน โปรดให้ความ
อนุญาตแก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดวัน เวลา สถานที่
ในการเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลและรายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ บัณฑิตวิทยาลัย ขออนุญาตให้ นางสาวพิชชาภา
บุญผะ หมายเลข โทรศัพท์ 087 768 7200 เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุญาต จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อริทมาส มากจู้)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	พิชชาภา บุญนัสสะ
วัน เดือน ปี เกิด	17 กรกฎาคม 2537
สถานที่เกิด	นครปฐม
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2560 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (การเงิน) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ที่อยู่ปัจจุบัน	138/2 หมู่1 ตำบลดอนยายหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

